

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐẮK LẮK**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /UBND-PVHCC

Đắk Lắk, ngày tháng 9 năm 2025

V/v đơn đốc triển khai thực hiện các chỉ tiêu về DVC trực tuyến, số hóa kết quả TTHC và xử lý hồ sơ chậm trễ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường.

Thực hiện Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ công (DVC) phục vụ người dân, doanh nghiệp; Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 08/01/2025 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách nhà nước năm 2025; Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 08/01/2025 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2025, Kế hoạch số 02-KH/BCDTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị; trong thời gian qua, UBND tỉnh đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, chấn chỉnh việc triển khai thực hiện các chỉ tiêu về DVC trực tuyến, xử lý hồ sơ TTHC chậm trễ¹. Tuy nhiên, qua kỳ báo cáo công tác kiểm soát TTHC Quý III năm 2025² và dữ liệu trích xuất từ Cổng DVC quốc gia vẫn còn một số sở, ban, ngành và UBND các xã, phường có tỷ lệ hồ sơ quá hạn trên 5%, tỷ lệ số hóa kết quả TTHC đạt dưới 90%, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt dưới 70%, tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt dưới 30% làm ảnh hưởng đến Chỉ số đánh giá việc thực hiện TTHC, cung cấp DVC của tỉnh trên Cổng DVC quốc gia.

Để khắc phục tình trạng xử lý hồ sơ TTHC chậm trễ, quá hạn và đảm bảo hoàn thành các chỉ tiêu về DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa kết quả TTHC năm 2025, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo như sau:

¹ Các Công văn số: 03468/UBND-PVHCC ngày 04/9/2025; 02279/UBND-PVHCC ngày 11/8/2025, 02160/UBND-PVHCC ngày 08/8/2025, 01972/UBND-PVHCC ngày 06/8/2025, 01472/UBND-PVHCC ngày 28/7/2025,...

² Báo cáo số 0118/BC-UBND ngày 22/9/2025 của UBND tỉnh về kết quả công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử Quý III năm 2025.

1. Về đơn đốc việc xử lý hồ sơ TTHC chậm trễ được tích hợp trên Cổng DVC quốc gia

Các sở, ban, ngành, địa phương có hồ sơ quá hạn đang xử lý được tích hợp trên cổng DVC quốc gia (tại Phụ lục I kèm theo Công văn này) sử dụng tài khoản đã được Sở Khoa học và Công nghệ phân quyền quản trị, vận hành Hệ thống đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trên Cổng DVC quốc gia (địa chỉ: <https://quantri.dichvucong.gov.vn>) để rà soát, kiểm tra, xử lý dứt điểm; thực hiện việc xin lỗi người dân, doanh nghiệp; đơn đốc, nhắc nhở cán bộ, công chức, viên chức không để xảy ra tình trạng giải quyết hồ sơ chậm trễ nêu trên.

Trường hợp các sở, ban, ngành, địa phương khi xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh bị trễ hạn, nếu nguyên nhân do lỗi phần mềm hoặc lỗi đồng bộ dữ liệu thì kịp thời thông báo với Sở Khoa học và Công nghệ để xử lý, khắc phục triệt để.

2. Về đơn đốc việc số hóa kết quả giải quyết TTHC, trả lên Kho dữ liệu TTHC cho cá nhân, tổ chức đạt thấp (so với chỉ tiêu Chính phủ giao là 100%)

Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các xã, phường có trách nhiệm chỉ đạo, chấn chỉnh cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan, đơn vị mình trong việc thực hiện số hóa để xảy ra tình trạng tỷ lệ số hóa kết quả TTHC chưa đạt 100% tại Phụ lục II kèm theo Công văn này; thực hiện việc số hóa kết quả giải quyết TTHC và thực hiện bước Lưu kho dữ liệu TTHC để trả kết quả bản điện tử cho cá nhân, tổ chức theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

3. Về đơn đốc các cơ quan, đơn vị có tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến, thanh toán trực tuyến đạt thấp

Đối với các sở, ban, ngành, địa phương có tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến, thanh toán trực tuyến trong Quý II năm 2025 chưa đạt chỉ tiêu Chính phủ giao (tỷ lệ hồ sơ trực tuyến 70%³, tỷ lệ thanh toán trực tuyến 30%⁴) tại Phụ lục III, Phụ lục IV kèm theo Công văn này, Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các xã, phường tăng cường chỉ đạo, đơn đốc, đẩy mạnh triển khai việc hỗ trợ, hướng dẫn công dân, doanh nghiệp thực hiện DVC trực tuyến.

4. Giao Sở Khoa học và Công nghệ

a) Phối hợp các sở, ban, ngành, địa phương hỗ trợ, khắc phục kịp thời các trường hợp hồ sơ bị lỗi trong quá trình xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, không để xảy ra trường hợp hồ sơ bị quá hạn do lỗi Hệ thống; phối

³ Công văn số 585/BKHCN-CĐSQG ngày 01/4/2025 của Sở Khoa học và Công nghệ.

⁴ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ.

hợp Văn phòng Chính phủ xử lý, khắc phục các trường hợp hồ sơ bị quá hạn do lỗi Hệ thống hoặc lỗi đồng bộ dữ liệu lên Cổng DVC quốc gia, đảm bảo không làm ảnh hưởng đến điểm đánh giá chỉ số chung của toàn tỉnh.

b) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan rà soát bản tin đồng bộ dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải TTHC của tỉnh với Cổng DVC quốc gia, đảm bảo đầy đủ, kịp thời các thông tin cần thiết (API), nhất là các trạng thái xử lý hồ sơ theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ tại Công văn số 9213/VPCP-KSTT ngày 14/12/2024.

5. Giao Văn phòng UBND tỉnh đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc thực hiện, nâng cao hiệu quả, chất lượng giải quyết TTHC; kịp thời báo cáo, tham mưu tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho người dân, doanh nghiệp.

Nhận được Công văn này, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, PCT UBND tỉnh (Đ/c Thái);
- CVP, PCVP UBND tỉnh (Đ/c Khánh);
- Các Phòng, TT thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC (B_03b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trương Công Thái