

**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 01 năm 2026

V/v tiếp tục nâng cao hiệu quả tiếp nhận, giải quyết TTHC và nâng cao Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp

Kính gửi:

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành;
- Chủ tịch UBND các xã, phường.

Tiếp theo Công văn số 821/UBND-PVHCC ngày 15/01/2026 của UBND tỉnh về việc thúc đẩy cải cách thủ tục hành chính (TTHC), nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC phục vụ người dân, doanh nghiệp; theo số liệu công khai trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia ngày 19/01/2026, hiện có **94 cơ quan, địa phương (sở, ban, ngành và UBND cấp xã)** có điểm Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ đạt dưới 94 điểm (*chi tiết tại Phụ lục I, II kèm theo*). Trong đó, **45 cơ quan, địa phương** đạt từ 90 đến dưới 94 điểm; **45 cơ quan, địa phương** đạt từ 80 đến dưới 90 điểm; **04 cơ quan, địa phương** đạt dưới 80 điểm, gồm: Sở Nông nghiệp và Môi trường, UBND xã Ea Hiao, UBND xã Vụ Bồn và UBND xã Ea Drăng.

So với năm 2025, kết quả thực hiện Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp có xu hướng giảm, tập trung chủ yếu ở các nhóm chỉ số: Tiến độ giải quyết (13,53/20 điểm), Mức độ hài lòng (16,42/18 điểm) và Số hóa hồ sơ (16,45/22 điểm).

Trước tình hình trên, nhằm tiếp tục nâng cao hiệu quả tiếp nhận, giải quyết TTHC, bảo đảm việc thực hiện TTHC được thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các xã, phường tập trung triển khai thực hiện các nội dung sau:

1. Tập trung chỉ đạo, hạn chế thấp nhất việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC của người dân, doanh nghiệp bị quá hạn; tập trung giải quyết kịp thời các hồ sơ TTHC còn trong hạn và dứt điểm các hồ sơ quá hạn (nếu có); đảm bảo việc tiếp nhận hồ sơ TTHC không để xảy ra các trường hợp chậm tiếp nhận hồ sơ TTHC hoặc từ chối giải quyết hồ sơ TTHC của người dân và doanh nghiệp không có lý do cụ thể.

2. Căn cứ vào số lượng, tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC thực tế tại cơ quan, đơn vị, địa phương, rà soát, bố trí đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị phù hợp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, bảo đảm hiệu quả,

nâng cao chất lượng phục vụ và tính chuyên nghiệp của Trung tâm phục vụ hành chính công.

3. Bố trí đầy đủ nhân lực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phù hợp với quy mô, số lượng hồ sơ tiếp nhận, giải quyết; nhất là các nhiệm vụ, TTHC mới được phân cấp, phân định thẩm quyền hoặc có số lượng hồ sơ lớn như: đất đai, hộ tịch, xây dựng,...

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã phối hợp Đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp Phụ nữ nâng cao hiệu quả hoạt động của các Tổ Công nghệ số cộng đồng, thực hiện “cầm tay chỉ việc”, hỗ trợ người dân tại cơ sở; tăng cường ứng dụng trợ lý ảo sử dụng trí tuệ nhân tạo, truyền thông, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công.

5. Giao Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, đẩy mạnh số hóa hồ sơ, dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến; đảm bảo đến cuối năm 2026, điểm chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phải **đạt từ 94 điểm trở lên**.

Chủ tịch UBND tỉnh đề nghị các đồng chí Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường dành thời gian quan tâm, lãnh đạo, chỉ đạo các đơn vị trực thuộc hoàn thành các nhiệm vụ, bảo đảm việc giải quyết TTHC, dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp thông suốt, hiệu quả, góp phần nâng cao Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Đảng ủy UBND tỉnh (b/c);
- CT, PCT UBND tỉnh (đ/c Thái);
- CVP, PCVP UBND tỉnh (đ/c Khánh);
- VNPT Đắk Lắk;
- Các phòng, TT thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC (B_03b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trương Công Thái