

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐẮK LẮK**

Số: 15736 /UBND-PVHCC
V/v triển khai Bộ chỉ số đánh giá
chất lượng phục vụ giải quyết TTHC
trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

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

Đắk Lắk, ngày 05 tháng 10 năm 2026

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- Công an tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- MobiFone Đắk Lắk, VNPT Đắk Lắk.

Thực hiện Công văn số 4142/C12-P4 ngày 01/10/2026 của Trung tâm Dữ liệu quốc gia - Bộ Công an về triển khai Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (*văn bản nhận ngày 04/10/2026*); tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ đã giao tại Công văn số 14714/UBND-PVHCC ngày 18/9/2026 của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến như sau:

1. Các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường

a) Tiếp tục thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ tại Công văn số 14714/UBND-PVHCC về cập nhật, đồng bộ hồ sơ, xử lý phản ánh, kiến nghị, thanh toán trực tuyến; cắt giảm, tái cấu trúc TTHC dựa trên dữ liệu, triển khai 82 nhóm TTHC và xây dựng Từ điển dữ liệu theo phân công. Người đứng đầu chịu trách nhiệm về tiến độ, kết quả thực hiện và chất lượng dữ liệu thuộc phạm vi quản lý.

b) Cập nhật đầy đủ, kịp thời hồ sơ, trạng thái và kết quả giải quyết TTHC; phối hợp đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo thời gian thực, đúng ma trận trạng thái tại Thông báo số 3859/TB-TTDLQG-P4 ngày 15/9/2026. Đối soát hằng ngày đến từng mã hồ sơ; xử lý hồ sơ thiếu, trùng, chậm đồng bộ hoặc sai lệch, nhất là hồ sơ đã kết thúc xử lý nhưng trên Cổng Dịch vụ công quốc gia còn ghi nhận đang giải quyết, quá hạn.

c) Theo dõi kết quả Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022, được triển khai chính thức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia từ ngày 01/10/2026. Rà soát số liệu theo công thức tính toán, dữ liệu đầu vào kèm Công văn số 4142/C12-P4; phản ánh cụ thể khó khăn, sai lệch, kèm mã hồ sơ hoặc giao dịch, thời điểm ghi nhận và tài liệu đối chiếu để phối hợp xử lý.

2. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh, các cơ quan, đơn vị, MobiFone Đắk Lắk và VNPT Đắk Lắk kiểm tra kết quả thực hiện nhiệm vụ hoàn thiện đồng bộ hồ sơ đã giao tại Công văn số 14714/UBND-PVHCC; khẩn trương xử lý các nội dung còn tồn tại, bảo đảm dữ liệu được đồng bộ đầy đủ, theo thời gian thực và đúng ma trận trạng thái. Làm rõ nguyên nhân, đơn vị chịu trách nhiệm, thời hạn

khắc phục từng trường hợp sai lệch; báo cáo kết quả và các nhiệm vụ chưa hoàn thành.

b) Chủ trì rà soát về kỹ thuật đối với dữ liệu đầu vào, quá trình đồng bộ và kết quả tính toán Bộ chỉ số; phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan liên quan đối chiếu số liệu trên hệ thống của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tổng hợp lỗi, vướng mắc vượt khả năng xử lý của tỉnh, gửi Công an tỉnh để phối hợp với Trung tâm Dữ liệu quốc gia và các bộ, ngành liên quan giải quyết.

c) Tiếp tục hoàn thiện Từ điển dữ liệu của tỉnh, kết nối, chia sẻ dữ liệu và xử lý các lỗi trên hệ thống theo nhiệm vụ đã giao; cử đầu mối kỹ thuật phối hợp thường xuyên với Trung tâm Dữ liệu quốc gia trong triển khai, đối soát và khắc phục sai lệch số liệu.

3. Công an tỉnh: Làm đầu mối phối hợp với Trung tâm Dữ liệu quốc gia; chủ trì tổng hợp danh sách đầu mối nghiệp vụ, kỹ thuật và các khó khăn, vướng mắc, sai lệch số liệu của tỉnh, gửi Trung tâm Dữ liệu quốc gia trước **ngày 06/10/2026** theo Công văn số 4142/C12-P4, đồng thời báo cáo UBND tỉnh. Phối hợp theo dõi việc xử lý, phản hồi kết quả cho các cơ quan, đơn vị; tiếp tục gửi báo cáo trước 16 giờ thứ Năm hằng tuần theo Công văn số 14714/UBND-PVHCC.

4. Văn phòng UBND tỉnh: Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện; phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ rà soát kết quả Bộ chỉ số, đối chiếu nội dung nghiệp vụ kiểm soát TTHC theo công thức tính toán, dữ liệu đầu vào do Trung tâm Dữ liệu quốc gia cung cấp. Tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo khắc phục các hạn chế trong giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công; phối hợp với Công an tỉnh phản ánh vướng mắc về phương pháp tính, kết quả đánh giá. Theo dõi, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu triển khai Bộ chỉ số mới khi được cấp có thẩm quyền ban hành, hướng dẫn.

5. Đề nghị MobiFone Đắk Lắk, VNPT Đắk Lắk: Bố trí đầu mối kỹ thuật; phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, các cơ quan liên quan rà soát, kiểm thử, khắc phục lỗi thuộc phạm vi cung cấp dịch vụ; bảo đảm kết nối, đồng bộ dữ liệu hồ sơ đầy đủ, chính xác, theo thời gian thực, vận hành hệ thống ổn định và an toàn thông tin.

Nhận được Công văn này, các cơ quan, đơn vị, địa phương khẩn trương triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Trung tâm Dữ liệu quốc gia - Bộ Công an (b/c);
- Đảng ủy UBND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, PCVP UBND tỉnh (đ/c Khánh);
- Các phòng, trung tâm thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC (B-02b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Hồ Thị Nguyễn Thảo