

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐẮK LẮK**

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

Số: 16115/UBND-PVHCC

Đắk Lắk, ngày 09 tháng 10 năm 2026

V/v chấn chỉnh, nâng cao tiến độ
giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Kính gửi:

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

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, trong đó yêu cầu đồng bộ đầy đủ trạng thái hồ sơ theo thời gian thực, đúng ma trận trạng thái và phối hợp rà soát, đối soát sai lệch số liệu đánh giá; qua rà soát **số liệu thống kê tạm thời** trên Cổng Dịch vụ công quốc gia từ ngày 01/9/2026 đến ngày 30/9/2026, toàn tỉnh đã giải quyết 93.446 hồ sơ, trong đó 83.114 hồ sơ đúng và trước hạn (đạt 88,94%), ghi nhận 10.332 hồ sơ quá hạn; còn 32.487 hồ sơ đang giải quyết, trong đó có 5.702 hồ sơ quá hạn (*chi tiết tại Phụ lục kèm theo*). Kết quả cho thấy một số cơ quan, địa phương duy trì tốt tiến độ giải quyết hồ sơ; tuy nhiên, số hồ sơ ghi nhận quá hạn còn lớn, cần tập trung rà soát, đối soát dữ liệu, xác định nguyên nhân và có giải pháp khắc phục kịp thời.

Lưu ý, số liệu thống kê nêu trên được trích xuất từ hệ thống tại thời điểm tra cứu, mang tính tạm thời, chưa được đối soát, xác nhận chính thức; còn chênh lệch với số liệu tổng hợp thủ công. Một số hồ sơ thực tế đã giải quyết nhưng chưa được cập nhật, kết thúc hoặc đồng bộ đúng trạng thái, dẫn đến ghi nhận chưa chính xác số hồ sơ quá hạn, ảnh hưởng đến kết quả đánh giá của tỉnh. Do đó, cần khẩn trương đối soát, làm sạch dữ liệu trước khi sử dụng làm căn cứ đánh giá, xác định trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị (dự kiến từ ngày 01/12/2026).

Theo số liệu thống kê tạm thời trên hệ thống, một số cơ quan, địa phương có kết quả tích cực: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Dân tộc và Tôn giáo không có hồ sơ đã giải quyết quá hạn hoặc đang quá hạn; Sở Nội vụ giải quyết đúng và trước hạn 2.147/2.154 hồ sơ (99,68%), còn 05 hồ sơ đang quá hạn; Sở Xây dựng đạt 1.575/1.602 hồ sơ đúng và trước hạn (98,31%), còn 17 hồ sơ đang quá hạn. Ở cấp xã, tỷ lệ giải quyết đúng và trước hạn của xã Ia Lốp đạt 99,70%, xã Tuy An Tây đạt 99,66%, xã Ea Ly đạt 99,30%.

Bên cạnh một số cơ quan có kết quả tích cực, thì hệ thống cũng đang ghi nhận nhiều hồ sơ trễ hạn của các đơn vị như: Sở Nông nghiệp và Môi trường có 6.556 hồ sơ đã giải quyết quá hạn (chiếm 63,45% số hồ sơ đã giải quyết quá hạn toàn tỉnh) và 992 hồ sơ đang quá hạn. Các địa phương có từ 100 hồ sơ đang giải quyết quá hạn trở lên gồm: phường Hòa Hiệp (342), phường Buôn Ma Thuột (220), phường Phú Yên (216), phường Bình Kiến (211), xã Ea Bá (162), xã Krông Pắc (139), phường Tuy Hòa (123), xã Ea Drăng (106), phường Cư Bao (100). Số hồ sơ đã giải quyết quá hạn còn cao tại xã Ea Na (181), xã Xuân Lộc (117), xã Ea Ktur (114).

Để kiểm tra, xác định chính xác hồ sơ quá hạn, chấn chỉnh tiến độ giải quyết TTHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và cải thiện Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các xã, phường tập trung thực hiện các nội dung sau:

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường tiếp tục thực hiện nghiêm các chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về cải cách TTHC, nhất là Chỉ thị số 13/CT-UBND ngày 24/4/2026 và Chỉ thị số 14/CT-UBND ngày 04/5/2026. Trên cơ sở đối soát thực tế, rà soát từng hồ sơ quá hạn, xác định nguyên nhân, trách nhiệm và thời hạn xử lý; ưu tiên hồ sơ tồn đọng kéo dài, không để phát sinh chậm trễ do nguyên nhân chủ quan; thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết quá hạn theo quy định.

2. Sở Nông nghiệp và Môi trường và các địa phương có số hồ sơ quá hạn lớn theo kết quả thống kê trên hệ thống chủ động kiểm tra, phân loại số hồ sơ thực tế quá hạn và số hồ sơ ghi nhận quá hạn do chưa cập nhật hoặc đồng bộ dữ liệu; phân công lãnh đạo trực tiếp theo dõi, chỉ đạo xử lý hằng ngày; bố trí nhân lực phù hợp, tập trung giải quyết dứt điểm hồ sơ thực tế quá hạn và báo cáo kết quả khắc phục.

3. Các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động theo dõi, cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn; phối hợp xử lý hồ sơ liên thông, kịp thời tháo gỡ vướng mắc để bảo đảm trả kết quả đúng hạn.

4. Các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường khẩn trương đối soát dữ liệu đến từng mã hồ sơ giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia, các Hệ thống giải quyết TTHC dùng chung của Bộ, ngành và số liệu theo dõi tại đơn vị. Phân loại rõ hồ sơ thực tế chưa giải quyết; hồ sơ đã giải quyết, trả kết quả nhưng chưa kết thúc quy trình trên hệ thống; hồ sơ thiếu trạng thái, đồng bộ sai hoặc chưa đồng bộ. Tổng hợp danh sách mã hồ sơ sai lệch, tình trạng thực tế, nguyên nhân và thông tin lỗi, gửi Sở Khoa học và Công nghệ, Công an tỉnh để phối hợp xử lý.

5. Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh, các cơ quan, đơn vị và đơn vị vận hành hệ thống kiểm tra, khắc phục lỗi kỹ thuật, kết nối và đồng bộ dữ liệu; ưu tiên xử lý hồ sơ đã giải quyết nhưng chưa được ghi nhận hoàn thành trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Đối chiếu số liệu thống kê tự động với kết quả tổng hợp thủ công, xác định nguyên nhân chênh lệch và phối hợp với đầu mối kỹ thuật, nghiệp vụ của Trung tâm Dữ liệu quốc gia theo Công văn số 4142/C12-P4 để xử lý sai lệch, bảo đảm kết quả thống kê, đánh giá phản ánh đúng thực tế; đồng thời, hoàn thiện chức năng cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn, quá hạn.

6. Sở Nội vụ phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, đánh giá kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên cơ sở số liệu đã được đối soát, xác minh; phân biệt trường hợp chậm giải quyết thực tế với trường hợp hệ thống ghi nhận quá hạn do sai lệch trạng thái, lỗi kỹ thuật hoặc đồng bộ. Xem xét trách nhiệm tập thể, cá nhân, người đứng đầu đối với trường hợp để xảy ra tình trạng hồ sơ thực tế quá hạn kéo dài do nguyên nhân chủ quan, ảnh hưởng đến kết quả cải cách hành chính của tỉnh.

7. Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc việc xử lý hồ sơ quá hạn và đối soát dữ liệu; phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp số liệu đã được kiểm tra, làm rõ chênh lệch giữa thống kê trên hệ thống và tổng hợp thủ công; kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo giải quyết khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền và đề xuất điều chỉnh kết quả đánh giá khi có căn cứ xác định dữ liệu chưa chính xác.

Nhận được Công văn này, yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các xã, phường nghiêm túc triển khai thực hiện; tiếp tục duy trì các kết quả tích cực, đồng thời tập trung xử lý dứt điểm tồn tại, hạn chế, bảo đảm việc giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp đúng thời hạn, thông suốt, hiệu quả. /

Nơi nhận: 

- Như trên;
- Chủ tịch, PCT UBND tỉnh (đ/c Thảo);
- 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 Nguyên Thảo