ỦY BAN NHÂN DÂN **TỈNH ĐẮK LẮK**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 17799 /UBND-PVHCC V/v khắc phục hồ sơ quá hạn, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính	*Đắk Lắk, ngày 04 tháng 11 năm 2026*

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

Theo kết quả tạm thời đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ công, trích xuất trên Cổng Dịch vụ công quốc gia ngày 03/11/2026, tỉnh Đắk Lắk đạt 67,32/100 điểm, xếp hạng thứ 8/32 tỉnh, thành phố. Một số chỉ tiêu thành phần còn đạt thấp: Tỷ lệ hồ sơ được số hóa đạt 27,10%; tỷ lệ kết nối, chia sẻ dữ liệu số hóa phục vụ tái sử dụng đạt 12,72%; tỷ lệ phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn đạt 52,04%; tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị đạt 41,11%. Nhóm thanh toán trực tuyến đạt 6,82/10 điểm, trong đó có 174/388 TTHC phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến (44,85%).

Theo số liệu thống kê tạm thời trên Cổng Dịch vụ công quốc gia từ ngày 01/10/2026 đến ngày 31/10/2026, toàn tỉnh ghi nhận 139.116 hồ sơ tiếp nhận giải quyết; đã giải quyết 98.734 hồ sơ, trong đó có 90.043 hồ sơ đúng và trước hạn (91,20%), 8.691 hồ sơ quá hạn (8,80%). Hệ thống ghi nhận 34.076 hồ sơ đang giải quyết, trong đó có 5.647 hồ sơ quá hạn; đồng thời, còn 6.697 hồ sơ ở trạng thái chờ tiếp nhận.

So với tháng 9/2026, tỷ lệ giải quyết đúng và trước hạn tăng 2,26 điểm phần trăm; tuy nhiên, số hồ sơ quá hạn và chờ tiếp nhận vẫn còn lớn. Sở Nông nghiệp và Môi trường ghi nhận 5.147 hồ sơ đã giải quyết quá hạn (chiếm 59,22% số hồ sơ đã giải quyết quá hạn toàn tỉnh), 1.195 hồ sơ đang quá hạn và 4.099 hồ sơ chờ tiếp nhận. Một số địa phương còn nhiều hồ sơ đang quá hạn gồm: phường Bình Kiến (360), phường Hòa Hiệp (304), phường Phú Yên (245), xã Ea Drăng (132), xã Krông Pắc (128), phường Buôn Ma Thuột (126), xã Vụ Bổn (125), xã Quảng Phú (102). Số hồ sơ đã giải quyết quá hạn còn cao tại phường Buôn Ma Thuột, xã Ea Bá, phường Tân An, xã Ea Kar, phường Tuy Hòa và xã Krông Pắc.

Lưu ý: Các số liệu nêu trên được trích xuất tạm thời từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, chưa được đối soát, xác nhận chính thức.

Trên cơ sở tham khảo kết quả đánh giá từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, với mục tiêu nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thời gian tới, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu:

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.

- Tăng cường kiểm soát khâu tiếp nhận, luân chuyển và trả kết quả; rà soát, xử lý kịp thời hồ sơ chờ tiếp nhận; chủ động lập danh sách hồ sơ sắp đến hạn để cảnh báo, đôn đốc từng bộ phận, cá nhân có trách nhiệm. Thực hiện đầy đủ việc cập nhật tiến độ, kết quả và kết thúc quy trình giải quyết trên hệ thống; việc tạm dừng, yêu cầu bổ sung hoặc từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ phải đúng quy định, không để xảy ra tình trạng hồ sơ đã xử lý trên thực tế nhưng chưa được ghi nhận hoàn thành.

- Kiểm tra việc số hóa thành phần hồ sơ, ký số, cấp kết quả điện tử; tăng cường khai thác, kết nối, chia sẻ và tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa, bảo đảm cập nhật, đồng bộ đúng quy trình. Tập trung rà soát các đơn vị có điểm số hóa dưới 50% điểm tối đa (theo dữ liệu được trích xuất gửi kèm), gồm: Sở Dân tộc và Tôn giáo (5,77/22), Sở Nông nghiệp và Môi trường (9,26/22), Sở Khoa học và Công nghệ (10,33/22); cấp xã có 75/102 đơn vị dưới 11/22 điểm, thấp nhất gồm Tây Hòa (7,64), Tuy An Bắc (7,97), Ea Ktur (8,05), Ea Drông (8,17), Ia Rvê (8,19), Ea Nuôl (8,23), Dliê Ya (8,29), Krông Pắc (8,31), Ea Kar (10,26).

2. Sở Nông nghiệp và Môi trường và các địa phương có nhiều hồ sơ quá hạn, chờ tiếp nhận nêu trên tập trung rà soát các lĩnh vực, khâu xử lý phát sinh tồn đọng; phân công lãnh đạo trực tiếp theo dõi, kiểm tra tiến độ hằng ngày, bố trí nhân lực phù hợp và chủ động phối hợp xử lý hồ sơ liên thông. Riêng Sở Nông nghiệp và Môi trường khẩn trương làm rõ nguyên nhân đối với 1.195 hồ sơ đang quá hạn, 4.099 hồ sơ chờ tiếp nhận đã nêu; xây dựng phương án khắc phục cụ thể, không để tiếp tục kéo dài.

3. Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh, các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan và đơn vị vận hành hệ thống rà soát, khắc phục lỗi kỹ thuật, kết nối và đồng bộ trạng thái hồ sơ giữa các hệ thống giải quyết TTHC của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia; ưu tiên hồ sơ đã giải quyết nhưng còn ghi nhận đang xử lý hoặc quá hạn. Hướng dẫn các đơn vị lập danh sách mã hồ sơ sai lệch, kèm trạng thái thực tế, thời điểm xử lý, nguyên

nhân và thông tin lỗi; đối soát các chỉ tiêu chưa khớp theo yêu cầu tại Công văn số 4142/C12-P4 ngày 01/10/2026 của Bộ Công an, bảo đảm số liệu thống kê phản ánh đúng thực tế.

4. Sở Nội vụ phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh theo dõi kết quả khắc phục của các đơn vị, địa phương; đánh giá trên cơ sở số liệu đã được đối soát, xác minh; phân biệt hồ sơ thực tế quá hạn do nguyên nhân chủ quan với hồ sơ ghi nhận quá hạn do lỗi hệ thống hoặc đồng bộ dữ liệu. Kịp thời đề xuất chấn chỉnh, xem xét trách nhiệm tập thể, cá nhân có liên quan đối với trường hợp để xảy ra tình trạng hồ sơ thực tế quá hạn kéo dài do nguyên nhân chủ quan.

5. Văn phòng UBND tỉnh chủ trì theo dõi, đôn đốc việc rà soát, xử lý hồ sơ quá hạn, chờ tiếp nhận; phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Công an tỉnh tổng hợp kết quả đối soát, làm rõ nguyên nhân sai lệch; kịp thời báo cáo, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo giải quyết các khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền.

Nhận được Công văn này, yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện, nâng cao trách nhiệm người đứng đầu, bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết TTHC thông suốt, đúng thời hạn, thực chất và 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

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK LẮK

Hồ Thị Nguyên Thảo