

**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 3 năm 2026

V/v tập trung cải thiện Chỉ số
phục vụ người dân, doanh nghiệp
đối với các địa phương có điểm thấp

Kính gửi:

- Chủ tịch UBND các phường, xã: Ea Ly, Sông Cầu, Xuân Cảnh, Dur Kmăl, Xuân Lộc, Vụ Bồn, Ea Drăng;

- ***Đồng kính gửi:*** Bí thư các phường, xã: Ea Ly, Sông Cầu, Xuân Cảnh, Dur Kmăl, Xuân Lộc, Vụ Bồn, Ea Drăng.

Qua theo dõi việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) thời gian qua cho thấy nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương đã quan tâm thực hiện tốt việc giải quyết hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp; tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, trước hạn được cải thiện, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp tăng lên. Nhờ đó, điểm số Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp của tỉnh được nâng cao, hiện đạt 93,79/100 điểm, xếp 21/34 tỉnh, thành phố, tăng 12 bậc so với ngày 09/01/2026.

Tuy nhiên, một số địa phương vẫn còn hạn chế như: chậm tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; tỷ lệ số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến và dịch vụ công trực tuyến còn thấp; việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị chưa kịp thời, chất lượng trả lời chưa đáp ứng yêu cầu. Những hạn chế này đã ảnh hưởng đến điểm số đánh giá của từng đơn vị và điểm số chung của tỉnh theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

Theo số liệu công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tính đến ngày 09/3/2026, hiện có **07 địa phương** có thứ hạng từ **96 đến 102** (điểm từ **84,54 đến 89,69**)¹. Nhằm nâng cao hiệu quả cải cách, kiểm soát TTHC và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong năm 2026, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các địa phương khẩn trương tập trung thực hiện các nội dung sau:

1. Khẩn trương rà soát những nội dung bị mất điểm so với điểm quy định, các nội dung mà người dân, doanh nghiệp đánh giá chưa tích cực, tỷ lệ hài lòng còn thấp, các nội dung được người dân mong đợi cải thiện chất lượng và tổ chức triển khai các giải pháp phù hợp để nâng cao chất lượng thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công liên quan đến trách nhiệm của cơ quan, đơn vị mình.

2. Căn cứ vào số lượng, tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC thực tế tại địa phương, rà soát, bố trí đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị phù hợp tại cấp

¹ UBND xã Ea Ly đạt 89,69 điểm, UBND phường Sông Cầu đạt 89,55 điểm, UBND xã Xuân Cảnh đạt 89,23 điểm, UBND xã Dur Kmăl đạt 88,88 điểm, UBND xã Xuân Lộc đạt 87,12 điểm, UBND xã Vụ Bồn đạt 86,48 điểm, UBND xã Ea Drăng đạt 84,54 điểm.

xã, 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 xã, phường 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, đăng ký kinh doanh...

4. Rà soát, cải thiện chất lượng các dịch vụ công trực tuyến do cơ quan, đơn vị mình cung cấp theo hướng lấy người dân làm trung tâm. Phân công công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị mình theo dõi, nắm chắc tình hình, số lượng hồ sơ TTHC sắp đến hạn giải quyết, kịp thời xử lý nhằm đảm bảo thời gian trả kết quả, không để xảy ra tình trạng trả kết quả quá hạn cho người dân, doanh nghiệp.

5. 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.

6. Giao Chủ tịch UBND các xã, phường chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về việc tổ chức thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; đẩy mạnh số hóa hồ sơ, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến; **bảo đảm đến cuối tháng 3 năm 2026** điểm số Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ **đạt từ 94 điểm trở lên**².

Chủ tịch UBND tỉnh đề nghị các đồng chí Bí thư, Chủ tịch UBND các xã, phường quan tâm, dành thời gian lãnh đạo, chỉ đạo các đơn vị trực thuộc khẩn trương triển khai thực hiện, bảo đảm việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp được 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;
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- 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

² Chỉ tiêu theo Công văn số 821/UBND-PVHCC ngày 15/01/2026 của UBND tỉnh.