

Số: /KH-UBND

Đắk Lắk, ngày tháng 4 năm 2026

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao điểm số, thứ hạng Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk năm 2026

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg, ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử;

Thực hiện Thông báo số 04-TB/BCĐ ngày 30/3/2026 của Ban Chỉ đạo về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tỉnh về việc Thông báo kết luận phiên họp thứ nhất Ban Chỉ đạo tỉnh năm 2026; Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch cải thiện, nâng cao điểm số, thứ hạng Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk năm 2026, cụ thể như sau:

I. HIỆN TRẠNG VÀ ĐÁNH GIÁ

1. Kết quả đánh giá, xếp loại

Tính đến ngày 23/4/2026, tỉnh Đắk Lắk đạt 94,84/100 điểm, xếp hạng 26/34 tỉnh, thành phố (giảm 12 bậc so với ngày 31/12/2025), trong đó:

- Công khai, minh bạch: 18/18 điểm.
 - Tiến độ, kết quả giải quyết: 18,11/20 điểm.
 - Số hóa hồ sơ: 20,76/22 điểm.
 - Cung cấp dịch vụ trực tuyến: 20/22 điểm.
 - Mức độ hài lòng: 17,98/18 điểm.
- * Các sở, ban, ngành:
- Có 14/15 cơ quan xếp loại: Xuất sắc.
 - Có 01/15 cơ quan xếp loại Tốt.
 - Không có cơ quan xếp loại: Khá, Trung bình và yếu.
- * Cấp xã:
- Có 101/102 UBND cấp xã xếp loại: Xuất sắc.
 - Có 01/102 UBND cấp xã xếp loại: Tốt.
 - Không có cơ quan xếp loại: Khá, Trung bình và yếu.

(Chi tiết tại các Phụ lục kèm theo)

2. Đánh giá chung

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của đồng chí Bí thư Tỉnh ủy, Trưởng Ban Chỉ đạo về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tỉnh tại Thông báo số 03-TB/BCĐ ngày 31/12/2025, trong đó yêu cầu “*Đảng ủy UBND tỉnh lãnh đạo UBND tỉnh chỉ đạo cắt giảm, đơn giản hóa TTHC thực chất; triển khai các giải pháp để thúc đẩy tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, phấn đấu năm 2026, tỉnh nằm trong top 10 về xếp hạng theo bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công; nghiên cứu xây dựng Đề án dịch vụ công chủ động để triển khai trên địa bàn tỉnh*”.

Tuy nhiên, kết quả xếp hạng hiện nay của tỉnh là 26/34 tỉnh, thành phố (đạt 94,84/100 điểm) cho thấy chất lượng phục vụ chưa tương xứng với tiềm năng và chưa đồng đều trong toàn hệ thống.

Qua đánh giá, các hạn chế chủ yếu tập trung ở khâu tổ chức thực hiện và vận hành hệ thống, cụ thể: (i) tình trạng hồ sơ trễ hạn vẫn còn phát sinh, phản ánh việc kiểm soát tiến độ chưa chặt chẽ, thiếu tính chủ động; (ii) tỷ lệ hồ sơ trực tuyến phát sinh chưa ổn định, việc khai thác dịch vụ công trực tuyến chưa thực chất; (iii) dữ liệu hồ sơ chưa được cập nhật, đồng bộ đầy đủ, kịp thời giữa các hệ thống, dẫn đến sai lệch giữa thực tế xử lý và kết quả đánh giá; đồng thời, việc phát sinh các sự cố kỹ thuật trong kết nối, liên thông hệ thống cho thấy công tác quản lý, vận hành hạ tầng số còn hạn chế, thiếu cơ chế giám sát, cảnh báo sớm và ứng phó kịp thời.

II. KẾ HOẠCH NĂM 2026

1. Mục đích, yêu cầu

- Tiếp tục triển khai hiệu quả Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ, bảo đảm việc đo lường, đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC được thực hiện thường xuyên, thực chất, khách quan.

- Giao chỉ tiêu cụ thể và xác định rõ trách nhiệm của từng sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường và các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc duy trì, nâng cao điểm số và thứ hạng Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp năm 2026.

- Nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, lấy sự hài lòng làm thước đo đánh giá hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước; góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

- Các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các xã, phường chủ động xây dựng kế hoạch, giải pháp thực hiện, thường xuyên theo dõi, tự đánh giá, kịp thời đề xuất biện pháp cải thiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần có điểm số thấp.

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao đạo đức công vụ, tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

2. Chỉ tiêu phấn đấu năm 2026

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt tối thiểu 98%; 100% hồ sơ trễ hạn phải có xin lỗi và nêu rõ lý do.

- Tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số TTHC có đủ điều kiện trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt 100%.

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến phát sinh đạt tối thiểu 80%.

- Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt tối thiểu 70%.

- Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đạt 100%.

- Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 100%.

- Tỷ lệ xử lý phản ánh, kiến nghị đúng hạn đạt 100%.

- Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC của người dân, doanh nghiệp đạt tối thiểu 98%.

- Điểm chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg của các sở, ban, ngành đạt từ **95 điểm trở lên**.

- Điểm chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg của UBND các xã, phường đạt từ **96,5 điểm trở lên**.

3. Nhiệm vụ, giải pháp thực hiện

3.1. Chỉ tiêu công khai minh bạch

- Thường xuyên rà soát, cập nhật và công khai đầy đủ TTHC, quy trình nội bộ, quy trình điện tử, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí, kết quả giải quyết trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC các Bộ, ngành Trung ương và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

- Đảm bảo thông tin công khai thống nhất giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành Trung ương và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh trong kỳ báo cáo.

3.2. Chỉ tiêu tiến độ giải quyết

- Đẩy mạnh việc chuẩn hóa, số hóa hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu đã có để giảm thời gian xử lý và chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

- Công chức, viên chức trong quy trình xử lý hồ sơ TTHC tuân thủ quy định thời gian giải quyết TTHC đã được cấu hình trên hệ thống; 100% hồ sơ được giải quyết đúng và sớm hơn thời hạn; không để hồ sơ “treo”, hồ sơ trễ hạn kéo dài.

- Thực hiện nghiêm việc phân công rõ trách nhiệm từng cá nhân trong quy trình giải quyết hồ sơ; tăng cường phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan nhằm rút ngắn thời gian xử lý.

- Phân công cán bộ kiểm soát theo dõi về tiến độ, kết quả xử lý hồ sơ của đơn vị.

3.3. Chỉ tiêu dịch vụ công trực tuyến

- Rà soát, chuẩn hóa và bảo đảm 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo quy định.

- Trang bị đầy đủ thiết bị, đường truyền, chữ ký số cá nhân để bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến được thực hiện thông suốt.

- Bố trí cán bộ, lực lượng Đoàn Thanh niên, Tổ Công nghệ số cộng đồng hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, nhất là đối với các thủ tục phát sinh nhiều hồ sơ.

- Đẩy mạnh, đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến (video, tài liệu hướng dẫn, hỗ trợ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công,...).

3.4. Chỉ tiêu thanh toán trực tuyến

- Rà soát, bảo đảm 100% TTHC có phát sinh phí, lệ phí được tích hợp, cung cấp chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành Trung ương và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

- Khuyến khích, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thanh toán trực tuyến ngay trong quá trình nộp hồ sơ trực tuyến; hạn chế thu phí, lệ phí bằng tiền mặt tại Bộ phận Một cửa. Phần đầu đạt 100% hồ sơ thanh toán trực tuyến.

- Tăng cường phối hợp với các đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến để mở rộng tiện ích thanh toán trực tuyến.

- Lựa chọn nhóm thủ tục phát sinh nhiều hồ sơ để triển khai thí điểm các giải pháp thúc đẩy thanh toán trực tuyến, nhân rộng mô hình hiệu quả.

3.5. Chỉ tiêu số hóa hồ sơ

- 100% hồ sơ tiếp nhận phải được số hóa bảo đảm đầy đủ, đúng thành phần, đúng quy trình, xác thực dữ liệu dân cư, ký số kết quả. Đồng thời thực hiện lưu kết quả vào Kho dữ liệu tổ chức, cá nhân (khi thực hiện lưu Kho bắt buộc file kết quả phải là file PDF và có ký số).

- Đẩy mạnh việc tái sử dụng dữ liệu, hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa trong giải quyết các TTHC tiếp theo; không được yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại giấy tờ đã có trong hệ thống, các cơ sở dữ liệu.

3.6. Chỉ tiêu mức độ hài lòng

Các cơ quan, đơn vị, địa phương phân công công chức, viên chức đầu mối theo dõi hệ thống phản ánh kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (pakn.dichvucong.gov.vn), tiếp nhận, tham mưu theo dõi, đôn đốc trả lời phản ánh kiến nghị và công khai kết quả xử lý phản ánh kiến nghị theo quy định; tuyệt đối không để chậm trễ trả lời phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3.7. Về đồng bộ hồ sơ

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương phân công công chức phụ trách kiểm soát TTHC thường xuyên theo dõi kết quả đồng bộ hồ sơ của cơ quan, đơn vị, địa phương mình, kịp thời phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Viễn thông Đắc Lắc xử lý.

- Rà soát, xử lý triệt để các lỗi đồng bộ giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và các phần mềm chuyên ngành (VBDLIS, tư pháp, tài chính, giáo dục, y tế...).

- Sở Nông nghiệp và Môi trường chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Viễn thông Đắc Lắc thực hiện rà soát hồ sơ trên hệ thống VBDLIS, thực hiện đồng bộ lại và xử lý các hồ sơ trễ hạn đang giải quyết theo quy định, điều chỉnh lại quy trình, kết thúc các hồ sơ phát sinh lỗi, rà soát các kết nối trên VBDLIS.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND tỉnh:

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo, điều hành chung việc thực hiện Kế hoạch;

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ theo dõi, khai thác dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC các Bộ, ngành Trung ương và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh;

- Thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC, giám sát việc công khai, minh bạch và tiến độ giải quyết hồ sơ; tham mưu xử lý các vấn đề phát sinh theo quy định.

2. Sở Khoa học và Công nghệ:

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các sở, ban, ngành, địa phương triển khai các nhiệm vụ về hạ tầng kỹ thuật phục vụ thực hiện Kế hoạch; bảo đảm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh vận hành ổn định, thông suốt, kết nối, tích hợp, đồng bộ dữ liệu đầy đủ với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống thông tin của Bộ, ngành Trung ương (khi có yêu cầu kết nối);

- Theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc cập nhật, đồng bộ dữ liệu hồ sơ TTHC, bảo đảm dữ liệu “đúng, đủ, sạch, sống”; khai thác,

phân tích dữ liệu phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp;

- Kịp thời tham mưu UBND tỉnh các giải pháp kỹ thuật, công nghệ nhằm nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến và cải thiện Bộ chỉ số.

3. Các sở, ban, ngành

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, chủ động tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch; tăng cường rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh thuộc phạm vi quản lý, bảo đảm giảm thời gian, chi phí tuân thủ cho người dân, doanh nghiệp theo quy định; kịp thời tham mưu sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ các quy định, TTHC không còn phù hợp, chồng chéo, gây khó khăn trong quá trình thực hiện.

- Tổ chức rà soát, chuẩn hóa và cập nhật đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết; nâng cao chất lượng giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC các Bộ, ngành Trung ương và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

- Chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện Bộ chỉ số; kịp thời chấn chỉnh, khắc phục các nội dung có điểm số thấp.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát nội bộ, nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm quy trình, gây chậm trễ trong giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

4. Sở Nội vụ

- Chủ trì theo dõi, kiểm tra, tham mưu UBND tỉnh chấn chỉnh, xử lý nghiêm trách nhiệm người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức để xảy ra vi phạm trong tiếp nhận, giải quyết TTHC theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 9/6/2025 của Chính phủ (sửa đổi, bổ sung tại Nghị định 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025); gắn kết quả thực hiện với công tác thi đua, khen thưởng, đánh giá, xếp loại và xem xét xử lý kỷ luật theo quy định.

- Triển khai đánh giá chất lượng cán bộ, công chức, viên chức thông qua kết quả và sản phẩm cụ thể; hoàn thiện các công cụ đánh giá, chấm điểm và xếp hạng mức độ hiệu quả thực hiện cải cách hành chính, gắn kết quả cải cách hành chính với công tác thi đua, khen thưởng, công tác tổ chức cán bộ.

- Tham mưu không xét thi đua, khen thưởng năm đối với người đứng đầu các cơ quan, đơn vị để xảy ra sai phạm, thực hiện cải cách hành chính kém hiệu quả hoặc có các chỉ số liên quan dưới mức trung bình của toàn tỉnh.

5. UBND các xã, phường

- Tổ chức triển khai thực hiện đầy đủ các chỉ tiêu, nhiệm vụ theo Kế hoạch; chủ động xây dựng giải pháp phù hợp để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp tại địa phương.

- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; bảo đảm giải quyết hồ sơ đúng hạn, công khai, minh bạch.

- Chủ động rà soát, kiến nghị đơn giản hóa TTHC thuộc phạm vi quản lý.

- Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và số hóa hồ sơ ngay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; ưu tiên đối với các thủ tục phát sinh nhiều hồ sơ.

6. Các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp có liên quan phối hợp trong việc cung cấp dữ liệu, hỗ trợ kỹ thuật, hướng dẫn người dân và doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường số.

Trên đây là Kế hoạch giao chỉ tiêu và giải pháp thực hiện duy trì, nâng cao điểm số, thứ hạng Bộ chỉ tiêu phục vụ người dân và doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg trên địa bàn tỉnh năm 2026; các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh về UBND tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh) để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Đảng ủy UBND tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành của tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Các phòng, TT thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC (B_05b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Hồ Thị Nguyễn Thảo