

Số: /BC-VPUBND

Đắk Lắk, ngày tháng 4 năm 2026

## BÁO CÁO

### **Kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử tỉnh Đắk Lắk tháng 3/2026**

Thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch UBND tại khoản 10 Công văn số 821/UBND-PVHCC ngày 15/01/2026 về việc thúc đẩy cải cách thủ tục hành chính (TTHC), nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC phục vụ người dân, doanh nghiệp, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả xếp loại, đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử đối với các sở, ban, ngành và UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh trong tháng 3/2026, với các nội dung cụ thể như sau:

#### **1. Về cách tính điểm đạt được của từng cơ quan, đơn vị, địa phương và cách xếp loại cụ thể như sau**

- Theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến theo thời gian thực trên môi trường điện tử thì tổng điểm đánh giá, xếp loại là 100 điểm, bao gồm 05 tiêu chí là:

- + Công khai, minh bạch: 18 điểm.
- + Tiến độ, kết quả giải quyết: 20 điểm.
- + Số hóa hồ sơ: 22 điểm.
- + Cung cấp dịch vụ trực tuyến: 22 điểm.
- + Mức độ hài lòng: 18 điểm.

- Cách tính điểm cụ thể đối với từng chỉ tiêu trong nhóm chỉ số như sau:

+ Đối với các sở, ban, ngành: Điểm chỉ tiêu thứ  $i = (\text{Tỷ lệ đạt được của chỉ tiêu thứ } i * \text{Mức điểm tối đa của chỉ tiêu thứ } i) / 100$  (Ví dụ: Tại thời điểm đánh giá, xếp loại, Sở A đạt 75% của tiêu chí “Số hóa hồ sơ” thì điểm số tuyệt đối tiêu chí “Số hóa hồ sơ” của Sở A =  $75 * 22 / 100 = 16,5$  điểm).

+ Đối với UBND cấp xã: Lấy tổng số điểm mà UBND cấp xã đạt được trên tổng số 100 điểm tại thời điểm xếp loại để đánh giá, xếp loại (Điểm số tổng hợp 05 tiêu chí của UBND cấp xã đã được tính sẵn và công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia).

- Kết quả phân loại như sau:

- + Từ 90 đến dưới 100 điểm xếp loại: Xuất sắc.
- + Từ 80 đến dưới 90 điểm xếp loại: Tốt.
- + Từ 70 đến dưới 80 điểm xếp loại: Khá.

+ Từ 50 đến dưới 70 điểm xếp loại: Trung bình.

+ Dưới 50 điểm xếp loại: Yếu.

## **2. Về nguồn dữ liệu và thời điểm đánh giá, xếp loại**

- Địa chỉ nguồn số liệu là Cổng Dịch vụ công quốc gia:  
<https://quantri.dichvucong.gov.vn>.

- Số liệu dùng để đánh giá, xếp loại là số liệu được công bố, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại thời điểm đánh giá.

- Thời điểm đánh giá, xếp loại vào ngày 03/4/2026.

## **3. Kết quả đánh giá, xếp loại trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk**

*a) Kết quả đánh giá về thực hiện cải cách TTHC của tỉnh Đắk Lắk:* theo Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia vào ngày 03/4/2026, tỉnh Đắk Lắk đạt 94,77 điểm, xếp hạng 24/34 tỉnh, thành phố.

- Công khai, minh bạch: 18/18 điểm.

- Tiến độ, kết quả giải quyết: 18,06/20 điểm.

- Số hóa hồ sơ: 20,74/22 điểm.

- Cung cấp dịch vụ trực tuyến: 20/22 điểm.

- Mức độ hài lòng: 17,97/18 điểm.

*\* Các sở, ban, ngành:*

- Có 09/15 cơ quan xếp loại: Xuất sắc.

- Có 04/15 cơ quan xếp loại: Tốt.

- Không có cơ quan xếp loại: Khá.

- Không có cơ quan xếp loại: Trung bình.

- Có 02/15 cơ quan xếp loại: Yếu (Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh và Ban Quản lý Khu nông nghiệp ứng dụng công nghệ cao Phú Yên trong tháng không phát sinh hồ sơ).

*\* Cấp xã:*

- Có 85/102 UBND cấp xã xếp loại: Xuất sắc.

- Có 16/102 UBND cấp xã xếp loại: Tốt.

- Có 01/102 UBND cấp xã xếp loại: Khá.

- Không có UBND cấp xã xếp loại: Trung bình.

- Không có UBND cấp xã xếp loại: Yếu.

*b) Xếp loại theo chỉ tiêu yêu cầu của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 821/UBND-PVHCC ngày 15/01/2026 (đạt từ 94 điểm trở lên)*

*\* Các sở, ban, ngành:*

- Có 05/15 cơ quan xếp loại: Đạt

- Có 10/15 cơ quan xếp loại: Chưa đạt

*\* Cấp xã:*

- Có 30/102 UBND cấp xã xếp loại: Đạt
- Có 72/102 UBND cấp xã xếp loại: Chưa đạt

*(Kèm theo các Phụ lục đánh giá, xếp loại và mức điểm cụ thể đối với các sở, ban, ngành (Phụ lục I) và đối với UBND cấp xã (Phụ lục II)).*

#### **4. Kiến nghị, đề xuất**

Trên cơ sở kết quả xếp loại, đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử tỉnh Đắk Lắk tháng 3/2026, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường tập trung thực hiện một số nội dung sau:

- Tiếp tục triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC, kiểm soát TTHC và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk theo chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tại Chỉ thị số 012/CT-UBND ngày 26/11/2025 và các Công văn số: 821/UBND-PVHCC ngày 15/01/2026, 3397/UBND-PVHCC ngày 16/03/2026 bảo đảm chất lượng, đúng tiến độ.

- Rà soát, xử lý dứt điểm các hồ sơ trực tuyến nộp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia chậm được tiếp nhận và quá hạn đang xử lý (*Phụ lục III gửi kèm*); đồng thời, kiểm tra nguyên nhân và chấn chỉnh, xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức để xảy ra tình trạng chậm, muộn theo đúng chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023.

- Công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương để tổ chức, cá nhân theo dõi, giám sát; đồng thời, kịp thời có giải pháp nâng cao các nhóm chỉ số trong thời gian tới.

Văn phòng UBND tỉnh báo cáo UBND tỉnh để theo dõi; đồng thời, đề nghị các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường triển khai các kiến nghị, đề xuất nêu tại Báo cáo này để tăng điểm xếp hạng Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công (được công bố, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia)/.

**Nơi nhận:**

- Thường trực Tỉnh ủy (báo cáo);
- CT, PCT UBND tỉnh (báo cáo);
- CVP, PCVP UBND tỉnh (đ/c Khánh, đ/c Mai);
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- Viễn thông Đắk Lắk;
- Các Phòng: TH, HCQT, NV, NGV;
- TT CN & Công TTĐT tỉnh (Để đăng tải);
- Lưu: VT, PVHCC (P\_02b).

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG  
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Châu Thị Hồng Mai**