

Số: /UBND-PVHCC

Đắk Lắk, ngày tháng 4 năm 2026

V/v triển khai thực hiện Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp

Kính gửi:

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành;
- Chủ tịch UBND các xã, phường.

Thực hiện Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ công (DVC) phục vụ người dân, doanh nghiệp; Công văn số 1845/BTP-KSTT ngày 25/3/2026 của Bộ Tư pháp về việc triển khai thực hiện Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, trong thời gian qua, UBND tỉnh đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo nhằm chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVC phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Theo kết quả công bố trên Cổng DVC quốc gia, tỉnh Đắk Lắk hiện đạt 94,7/100 điểm, xếp hạng 23/34 tỉnh, thành phố, giảm 09 bậc so với năm 2025; nhiều chỉ số thành phần suy giảm, đặc biệt là tiến độ giải quyết, số hóa hồ sơ và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp. Đáng lưu ý, vẫn còn một số cơ quan, địa phương để phát sinh số lượng lớn hồ sơ quá hạn, như: Sở Nông nghiệp và Môi trường, UBND xã Ea Drăng, UBND phường Hòa Hiệp, UBND xã Xuân Lộc, UBND xã Xuân Cảnh, UBND xã Ô Loan, UBND phường Sông Cầu, UBND xã Krông Pắc..., làm ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả đánh giá chung của tỉnh.

Thực hiện chỉ đạo của Tỉnh ủy về mục tiêu đưa tỉnh Đắk Lắk vào Top 10 cả nước về Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong năm 2026¹, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung thực hiện nghiêm các nội dung sau:

1. Đối với các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường

a) Tổ chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC của người dân, doanh nghiệp 100% trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ, ngành Trung ương theo đúng quy định; bảo đảm thống nhất quy trình, dữ liệu và không xử lý hồ sơ ngoài hệ thống.

b) Thực hiện cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác trạng thái xử lý hồ sơ; bảo đảm việc kết nối, tích hợp, đồng bộ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải

¹ 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.

quyết TTHC của tỉnh, các hệ thống của Bộ, ngành và Cổng DVC quốc gia, phản ánh đúng thực tế xử lý hồ sơ, phục vụ đánh giá Bộ chỉ số.

c) Khẩn trương xử lý dứt điểm toàn bộ hồ sơ quá hạn, đặc biệt tại các đơn vị có tỷ lệ trễ hạn cao; không để phát sinh hồ sơ quá hạn mới; thực hiện nghiêm việc xin lỗi người dân, doanh nghiệp theo quy định.

d) Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu, nâng cao tỷ lệ cung cấp và sử dụng DVC trực tuyến toàn trình; bảo đảm hoàn thành các chỉ tiêu Chính phủ, UBND tỉnh giao.

đ) Thường xuyên rà soát việc kết nối, đồng bộ dữ liệu tiếp nhận, xử lý hồ sơ; kịp thời ghi nhận, tổng hợp các khó khăn, vướng mắc trong quá trình vận hành hệ thống.

e) Định kỳ hằng tháng, báo cáo kết quả kiểm soát TTHC và các nội dung chỉ đạo trên gửi về UBND tỉnh (Văn phòng UBND tỉnh) để theo dõi, tổng hợp.

2. Giao Sở Khoa học và Công nghệ

a) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Cổng DVC quốc gia tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia; bảo đảm việc đồng bộ dữ liệu giải quyết các TTHC từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, ngành để tra cứu, khai thác, theo dõi, thông kê, tổng hợp, đánh giá tình hình thực hiện TTHC tại địa phương theo quy định.

b) Hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị; tổng hợp các vướng mắc kỹ thuật, tham mưu UBND tỉnh kiến nghị Bộ, ngành Trung ương xử lý.

3. Giao Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện; định kỳ công khai, xếp hạng kết quả từng cơ quan, đơn vị trên cơ sở dữ liệu Bộ chỉ số. Tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh báo cáo Bộ Tư pháp theo quy định.

Các cơ quan, đơn vị, địa phương xác định việc triển khai thực hiện Bộ chỉ số là nhiệm vụ trọng tâm, cấp bách trong năm 2026, tập trung thực hiện đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp đã đề ra, phấn đấu đến hết năm 2026 đưa tỉnh Đắk Lắk vào Top 10 cả nước về Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp; yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các xã, phường nghiêm túc triển khai, chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về kết quả thực hiện tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình./.

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, đ/c Mai);
- Văn phòng Đắk Lắk;
- Các phòng, TT thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC (B_03b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trương Công Thái