

**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 5 năm 2026

V/v khẩn trương cải thiện chất lượng  
phục vụ người dân, doanh nghiệp tại  
các địa phương có điểm thấp

Kính gửi:

- Chủ tịch UBND các phường, xã: Ea Drăng, Ea Bá, Vụ Bồn, Xuân Lộc, Xuân Cảnh, Ea Wy, Buôn Hồ, Ea Ly, Ea Na, Hòa Hiệp, Ea Ktur;

- **Đồng kính gửi:** Bí thư các phường, xã: Ea Drăng, Ea Bá, Vụ Bồn, Xuân Lộc, Xuân Cảnh, Ea Wy, Buôn Hồ, Ea Ly, Ea Na, Hòa Hiệp, Ea Ktur.

Qua theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) thời gian qua cho thấy nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương đã quan tâm nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp; tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, trước hạn và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp được cải thiện. Nhờ đó, điểm số Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp của tỉnh hiện đạt **95,47/100** điểm, xếp thứ **22/34** tỉnh, thành phố, tăng 10 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 tồn tại nêu trên đã ảnh hưởng trực tiếp đến điểm số đánh giá của từng địa phương và kết quả 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 12/5/2026, hiện có **11 địa phương** có điểm số dưới 95 điểm, dao động từ 87,77 điểm đến 94,94 điểm<sup>1</sup>. 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 các nội dung bị mất điểm, các nội dung có tỷ lệ hài lòng thấp hoặc được người dân, doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị nhiều; trên cơ sở đó xây dựng, triển khai các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý.

---

<sup>1</sup> UBND xã Ea Drăng đạt 87,77 điểm, UBND xã Ea Bá đạt 91,61 điểm, UBND xã Vụ Bồn đạt 92,01 điểm, UBND xã Xuân Lộc đạt 92,85 điểm, UBND xã Xuân Cảnh đạt 92,95 điểm, UBND xã Ea Wy đạt 93,15 điểm, UBND phường Buôn Hồ 93,23 điểm, UBND xã Ea Ly điểm 93,44 điểm, UBND xã Ea Na đạt 94,78 điểm, UBND phường Hòa Hiệp đạt 94,79 điểm, UBND xã Ea Ktur đạt 94,94 điểm.

2. Căn cứ tình hình thực tế về số lượng, tính chất hồ sơ TTHC tại địa phương, rà soát, bố trí đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị, nhân lực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; bảo đảm phù hợp với quy mô tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, nhất là đối với các lĩnh vực có số lượng hồ sơ lớn hoặc mới được phân cấp, phân định thẩm quyền như đất đai, hộ tịch, xây dựng, đăng ký kinh doanh.

3. Tổ chức thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; thường xuyên theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ, nhất là các hồ sơ sắp đến hạn, quá hạn để kịp thời xử lý; tăng cường kiểm tra, giám sát, tập trung xử lý dứt điểm hồ sơ quá hạn, hạn chế phát sinh hồ sơ trễ hạn mới do nguyên nhân chủ quan.

4. Rà soát, nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến theo hướng lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ ngay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; đẩy mạnh ứng dụng trợ lý ảo, trí tuệ nhân tạo và phối hợp Đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp Phụ nữ nâng cao hiệu quả hoạt động của các “Tổ Công nghệ số cộng đồng” để hỗ trợ người dân tại cơ sở theo phương châm “cầm tay chỉ việc”.

5. Giao Chủ tịch UBND các xã, phường chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả thực hiện các nhiệm vụ cải cách TTHC, cung cấp dịch vụ công trên môi trường điện tử; đẩy mạnh số hóa hồ sơ, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; phấn đấu đến cuối **tháng 6 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 96,5 điểm trở lên theo mục tiêu tại Kế hoạch số 147/KH-UBND ngày 28/4/2026 của UBND tỉnh.

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 Thảo);
- CVP, PCVP UBND tỉnh (đ/c Khánh);
- Sở Nội vụ;
- VNPT Đắk Lắk;
- Các phòng, TT thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC (B\_03b).

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Hồ Thị Nguyễn Thảo**