

Số: /BC-VPUBND

Đắk Lắk, ngày tháng 6 năm 2026

**BÁO CÁO**  
**Kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính**  
**6 tháng đầu năm 2026 trên địa bàn tỉnh**

Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về công tác cải cách hành chính theo đề nghị của Sở Nội vụ tại Công văn số 0885/SNV-CCHC&VTLT ngày 19/8/2025, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính (TTHC) 6 tháng đầu năm 2026 trên địa bàn tỉnh (số liệu được tính từ ngày 15/12/2025 đến ngày 14/6/2026), cụ thể:

**I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

**1. Công tác chỉ đạo, triển khai thực hiện lĩnh vực cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh**

Trong thời gian qua, bám sát chương trình cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ Tư pháp, Bộ Nội vụ và các bộ, ngành Trung ương, Văn phòng UBND tỉnh đã chủ động tham mưu UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành nhằm đẩy mạnh công tác cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh. Tiêu biểu như: Quyết định số 406/QĐ-UBND ngày 02/02/2026 ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC năm 2026; Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 05/02/2026 về rà soát, đánh giá TTHC năm 2026; Kế hoạch số 147/KH-UBND ngày 28/4/2026 về 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; Kế hoạch số 175/KH-UBND ngày 13/5/2026 về phát động phong trào thi đua đẩy mạnh cải cách TTHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk năm 2026.

Trên cơ sở đó, UBND tỉnh đã chỉ đạo các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường tập trung triển khai đồng bộ các nhiệm vụ cải cách TTHC; tăng cường rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh không còn phù hợp; kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, nhất là các “điểm nghẽn”, “ách tắc” trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC. Trong đó, chú trọng các lĩnh vực có số lượng hồ sơ lớn, liên quan trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp như đất đai, hộ tịch, xây dựng và các TTHC mới được phân cấp, phân định thẩm quyền. Đồng thời, UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa

phương tuyệt đối không ban hành hoặc tham mưu ban hành quy định làm phát sinh thủ tục, thành phần hồ sơ, chi phí hoặc kéo dài thời gian giải quyết trái quy định, không cần thiết, ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người dân, doanh nghiệp.

Trong tháng 4 và tháng 5 năm 2026, Chính phủ đã ban hành 11 Nghị quyết về cắt giảm, phân cấp, phân quyền, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh; trong đó có 08 Nghị quyết ban hành ngày 29/4/2026 và 03 Nghị quyết còn lại gồm: Nghị quyết số 66.17/2026/NQ-CP ngày 15/5/2026, Nghị quyết số 66.18/2026/NQ-CP và Nghị quyết số 66.19/2026/NQ-CP ngày 18/5/2026. Đây là nhóm nhiệm vụ có ý nghĩa quan trọng nhằm tháo gỡ điểm nghẽn về thể chế, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, giảm chi phí tuân thủ cho người dân, doanh nghiệp, góp phần phục vụ mục tiêu tăng trưởng kinh tế - xã hội của địa phương.

Ngay sau khi có chỉ đạo của Trung ương, UBND tỉnh đã chỉ đạo các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường khẩn trương rà soát, cập nhật đầy đủ các Nghị quyết của Chính phủ, Quyết định công bố TTHC của các bộ, ngành; chủ động tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương theo đúng quy định. Đồng thời, yêu cầu các cơ quan, đơn vị chuẩn bị đầy đủ điều kiện về nhân lực, cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin để tổ chức tiếp nhận, giải quyết kịp thời, thông suốt các TTHC được phân cấp từ Trung ương về địa phương.

Bên cạnh đó, UBND tỉnh cũng quán triệt các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm nguyên tắc không tự đặt thêm thành phần hồ sơ, quy trình, điều kiện, yêu cầu ngoài quy định; không yêu cầu người dân, doanh nghiệp nộp lại các giấy tờ, thông tin đã được cắt giảm hoặc có thể khai thác, tái sử dụng từ các cơ sở dữ liệu. Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC phải bảo đảm liên tục, không bị gián đoạn, nhất là trong bối cảnh vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp và triển khai các hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của bộ, ngành.

Đối với việc bảo đảm vận hành thông suốt các hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành, UBND tỉnh đã chỉ đạo triển khai theo tinh thần Công văn số 39/TTg-KSTT ngày 09/01/2026 của Thủ tướng Chính phủ. Theo đó, yêu cầu các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên hệ thống điện tử theo đúng quy định; không tiếp nhận hồ sơ ngoài hệ thống; bảo đảm việc cập nhật, đồng bộ dữ liệu với Công Dịch vụ công quốc gia; đồng thời phân công rõ trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan trong hỗ trợ kỹ thuật, xử lý vướng mắc, bảo đảm hệ thống hoạt động ổn định, thông suốt.

Song song với công tác chỉ đạo, điều hành, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn và thay đổi nhận thức trong thực hiện cải cách TTHC. Trong đó, tiếp tục quán triệt nguyên tắc không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại thông tin đã có trong các cơ sở dữ liệu; đẩy mạnh hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, khai thác, tái sử dụng dữ liệu điện tử trong giải quyết TTHC, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, giảm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

## **2. Kết quả thực hiện lĩnh vực cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh**

### **2.1. Về rà soát, đánh giá TTHC**

Thực hiện nhiệm vụ rà soát, đánh giá TTHC năm 2026, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 05/02/2026. Theo Kế hoạch, có 09 cơ quan, đơn vị được giao chủ trì rà soát TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị mình; đồng thời xác định nhiệm vụ rà soát trọng tâm đối với 09 lĩnh vực<sup>1</sup> nhằm kịp thời phát hiện, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa các quy định, thủ tục không còn phù hợp, còn gây khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

Trong 06 tháng đầu năm 2026, trên cơ sở phối hợp rà soát 349 TTHC, Văn phòng UBND tỉnh đã phối hợp với các sở, ban, ngành liên quan tham mưu đề xuất đơn giản hóa 14 TTHC và được UBND tỉnh phê duyệt tại các Quyết định số 1153/QĐ-UBND, số 1163/QĐ-UBND ngày 09/4/2026 và Quyết định số 1787/QĐ-UBND ngày 10/6/2026. Kết quả này góp phần nâng cao hiệu quả cải cách TTHC, giảm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục cho người dân, doanh nghiệp và nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Đặc biệt, thực hiện Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ về cắt giảm, đơn giản hóa TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh giai đoạn 2025 - 2026, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 1448/QĐ-UBND ngày 19/5/2026 phê duyệt phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC năm 2026. Theo đó, tỉnh thực hiện cắt giảm 50% thời gian giải quyết và chi phí tuân thủ đối với 03 TTHC; bãi bỏ 02 TTHC đặc thù. Lũy kế từ năm 2024 đến nay, tỉnh đã bãi bỏ 03 TTHC đặc thù, đạt chỉ tiêu Trung ương giao.

Một số kết quả cụ thể có thể kể đến như: thủ tục cấp Giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống trong siêu thị, trung tâm thương mại được rút ngắn thời gian giải quyết từ 20 ngày xuống còn 10 ngày làm việc; thành phần hồ sơ được đơn giản hóa theo

---

<sup>1</sup> Lĩnh vực: Nội vụ, Khoa học và Công nghệ, Nông nghiệp và Môi trường, Dân tộc và Tôn giáo, Tư pháp, Giáo dục và Đào tạo, Xây dựng, Thanh tra tỉnh, Ngoại giao.

hướng tái sử dụng dữ liệu điện tử, giảm yêu cầu nộp bản sao giấy tờ. Đối với lĩnh vực xây dựng, 02 thủ tục chấp thuận thiết kế và cấp phép thi công nút giao đầu nối vào đường địa phương đang khai thác được giảm thời gian giải quyết từ 05 ngày xuống còn 2,5 ngày làm việc.

Cùng với việc cắt giảm thời gian giải quyết đối với từng TTHC cụ thể, tỉnh đã bước đầu chuyển mạnh sang phương thức cải cách theo chuỗi thủ tục, gắn cải cách TTHC với tháo gỡ điểm nghẽn trong hoạt động đầu tư, sản xuất, kinh doanh. Trên cơ sở đề xuất của Sở Tài chính tại Công văn số 4863/STC-HTQLĐT ngày 02/6/2026, UBND tỉnh đã thống nhất triển khai thí điểm cơ chế “luồng xanh” trong giải quyết TTHC lĩnh vực đầu tư trên địa bàn tỉnh.

Cơ chế “luồng xanh” trong lĩnh vực đầu tư hướng đến mục tiêu rút ngắn 50% thời gian thực hiện thủ tục chấp thuận, điều chỉnh chủ trương đầu tư của Chủ tịch UBND tỉnh và thủ tục cấp, điều chỉnh Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư của cơ quan đăng ký đầu tư. Phạm vi áp dụng trước mắt tập trung vào các dự án đầu tư kết cấu hạ tầng như khu công nghiệp, cụm công nghiệp, cảng cạn, trung tâm logistics; các dự án nhà ở; dự án năng lượng; dự án đầu tư khác có tổng vốn đầu tư từ 800 tỷ đồng trở lên và các dự án quan trọng khác do Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo. Đây là cách tiếp cận mới, không chỉ rút ngắn thời gian xử lý một thủ tục riêng lẻ mà còn tạo cơ chế điều phối liên thông, kiểm soát tiến độ và trách nhiệm giữa các cơ quan trong quá trình giải quyết hồ sơ dự án.

Bên cạnh đó, UBND tỉnh đã triển khai thí điểm cơ chế “luồng xanh” trong giải quyết TTHC đối với các dự án nhà ở xã hội không sử dụng vốn đầu tư công trên địa bàn tỉnh. Cơ chế này tập trung vào nhóm thủ tục giao chủ đầu tư; chấp thuận chủ trương đầu tư đồng thời giao chủ đầu tư; điều chỉnh quyết định giao chủ đầu tư dự án nhà ở xã hội; phân đấu rút ngắn tối thiểu 50% thời gian xử lý của cơ quan nhà nước đối với các khâu rà soát hồ sơ, lấy ý kiến, thẩm định, tổng hợp, trình ký và ban hành văn bản.

Việc triển khai cơ chế “luồng xanh” đối với lĩnh vực đầu tư và nhà ở xã hội có ý nghĩa thiết thực, vừa góp phần đẩy nhanh tiến độ chuẩn bị, triển khai các dự án trọng điểm, vừa tạo tiền đề để nghiên cứu mở rộng sang các lĩnh vực liên quan trực tiếp đến hoạt động đầu tư như đất đai, xây dựng, môi trường, phòng cháy chữa cháy, khoa học công nghệ và các nhóm thủ tục có tính liên thông cao. Qua đó, từng bước chuyển công tác cải cách TTHC từ cắt giảm đơn lẻ sang cải cách theo quy trình, theo nhóm thủ tục và theo nhu cầu thực tiễn của người dân, doanh nghiệp.

## ***2.2. Về công bố, cập nhật, công khai TTHC***

Trong 06 tháng đầu năm 2026, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 164 Quyết định công bố Danh mục TTHC. Trong đó,

có 165 TTHC mới ban hành; 1.521 TTHC được sửa đổi, bổ sung; 504 TTHC được bãi bỏ hoặc thay thế. Sau khi được công bố, Văn phòng UBND tỉnh đã phối hợp với các sở, ban, ngành cập nhật, đăng tải, công khai đầy đủ TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC theo quy định. Đến nay, số TTHC công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia gồm 1.814 TTHC cấp tỉnh và 427 TTHC cấp xã.

Bên cạnh việc cập nhật, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, các bộ TTHC sau khi được công bố đều được các sở, ban, ngành và UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh thực hiện niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC. Đồng thời, TTHC được công khai trên Cổng/Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương; đăng tải trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, bảo đảm người dân, doanh nghiệp dễ dàng tra cứu, tiếp cận và thực hiện theo quy định.

### ***2.3. Thực hiện phân cấp, ủy quyền, phân định thẩm quyền trong giải quyết TTHC***

Thực hiện chủ trương phân cấp, phân quyền, ủy quyền và phân định thẩm quyền trong giải quyết TTHC, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban, ngành và UBND cấp xã chủ động rà soát, cập nhật, tổ chức triển khai kịp thời các nhiệm vụ, TTHC mới được phân cấp, phân quyền từ Trung ương về địa phương; đồng thời phân công rõ cơ quan, đơn vị chuyên môn chịu trách nhiệm tiếp nhận, kiểm tra, xử lý hồ sơ, bảo đảm việc giải quyết TTHC được thực hiện thông suốt, không bị gián đoạn trong quá trình vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

Đối với nhóm TTHC được ủy quyền, theo số liệu tổng hợp, tỉnh có 284 TTHC được ủy quyền; trong đó, 67 TTHC do Chủ tịch UBND tỉnh ủy quyền cho Giám đốc Sở, 175 TTHC do UBND tỉnh ủy quyền cho Giám đốc Sở, 40 TTHC do UBND tỉnh ủy quyền cho Sở và 02 TTHC do cấp xã ủy quyền cho đơn vị khác. Việc phân cấp, ủy quyền được thực hiện theo hướng không làm phát sinh thêm TTHC, không đặt thêm thành phần hồ sơ, điều kiện, yêu cầu ngoài quy định; đồng thời tạo điều kiện để người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục thuận lợi hơn tại cơ quan gần nhất, giảm thời gian đi lại và chi phí tuân thủ.

Việc triển khai phân cấp, ủy quyền, phân định thẩm quyền trong giải quyết TTHC đã góp phần làm rõ trách nhiệm của từng cấp, từng ngành; nâng cao tính chủ động của cơ quan chuyên môn và UBND cấp xã trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ; đồng thời bảo đảm nguyên tắc quản lý thống nhất, giải quyết đúng thẩm quyền, đúng quy trình, đúng thời hạn. Qua đó, từng bước chuyển hoạt

động giải quyết TTHC từ phương thức quản lý theo cấp hành chính sang phương thức phục vụ theo nhu cầu của người dân, doanh nghiệp, phù hợp với yêu cầu cải cách TTHC và xây dựng chính quyền số trên địa bàn tỉnh.

### **3. Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC**

#### ***3.1. Tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công***

Hiện nay, có tất cả 16 lĩnh vực TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của 16 sở, ban, ngành được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh<sup>2</sup>. Đối với cấp xã: có 102/102 UBND xã, phường thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công, đã thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo đúng quy định.

Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các địa phương rà soát, bố trí đầy đủ cán bộ, công chức, viên chức và cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu vị trí việc làm, phù hợp với quy mô, số lượng nhiệm vụ, hồ sơ TTHC, cũng như các yếu tố đặc thù của công việc; bảo đảm triển khai việc tiếp nhận, giải quyết TTHC hiệu quả, thông suốt, không để xảy ra tình trạng ách tắc cục bộ hoặc bị gián đoạn. Đồng thời, thực hiện nghiêm việc số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC trong quá trình tiếp nhận, xử lý tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp.

Bên cạnh đó, thực hiện Kế hoạch số 013/KH-UBND ngày 01/8/2025, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 02287/QĐ-UBND ngày 10/12/2025 về phê duyệt 100% TTHC thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk. Hiện các cơ quan, đơn vị, địa phương đã niêm yết, công khai danh mục TTHC không phụ thuộc địa giới tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và trên Cổng/Trang thông tin điện tử; đồng thời tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn để người dân, tổ chức, doanh nghiệp biết và thực hiện.

#### ***3.2. Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của người dân, tổ chức liên quan đến quy định TTHC***

Từ ngày 15/12/2025 đến ngày 14/6/2026, tỉnh Đắk Lắk đã tiếp nhận 980 PAKN của cá nhân, tổ chức liên quan đến quy định TTHC. Ngay sau khi tiếp nhận được PAKN, UBND tỉnh chỉ đạo Văn phòng UBND tỉnh chủ động liên hệ, tham mưu chuyển PAKN và phối hợp với các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân

---

<sup>2</sup> Gồm: Y tế, Công Thương, Giáo dục và Đào tạo, Xây dựng, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Nông nghiệp và Môi trường, Ngoại vụ, Khoa học và Công nghệ, Tư pháp, Tài chính, Nội vụ, Dân tộc và Tôn giáo, Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, Công an, Bảo hiểm xã hội và Thuế tỉnh Đắk Lắk (hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ TTHC thuế).

có liên quan để giải quyết, trả lời theo đúng quy định của pháp luật. Đến nay, 936 PAKN đã được các cơ quan có liên quan trả lời, xử lý theo quy định, còn 44 PAKN đang trong thời gian xử lý (UBND tỉnh đã chuyển PAKN đến cơ quan, đơn vị, địa phương để xử lý).

### ***3.3. Về vận hành, ứng dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các bộ, ngành và Cổng Dịch vụ công quốc gia***

Trong bối cảnh triển khai Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết TTHC và các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các bộ, ngành theo mô hình thống nhất từ Trung ương đến địa phương, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban, ngành và UBND cấp xã chủ động phối hợp với các bộ, ngành, Trung tâm Dữ liệu quốc gia - Bộ Công an và đơn vị vận hành hệ thống trong việc chuẩn hóa dữ liệu, cấu hình quy trình, phân quyền tài khoản, cập nhật danh mục TTHC, dịch vụ công và tổ chức tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên môi trường điện tử.

Các cơ quan, đơn vị, địa phương đã cử đầu mối quản trị, đầu mối nghiệp vụ để phối hợp rà soát tài khoản, phân quyền cán bộ, cấu hình đơn vị tiếp nhận, cấp xử lý, quy trình xử lý hồ sơ; đồng thời tham gia khảo sát, kiểm thử kỹ thuật, phản ánh lỗi phát sinh và tiếp nhận hướng dẫn xử lý trong quá trình vận hành. Việc triển khai được thực hiện theo hướng bảo đảm hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý, theo dõi trạng thái, trả kết quả và đồng bộ dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết TTHC và các hệ thống chuyên ngành của bộ, ngành.

Bên cạnh kết quả đạt được, quá trình vận hành vẫn còn phát sinh một số khó khăn, vướng mắc cần tiếp tục xử lý, nhất là tình trạng đồng bộ hồ sơ, trạng thái xử lý, kết quả giải quyết giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối và hệ thống chuyên ngành chưa đầy đủ, kịp thời; một số hồ sơ đã nộp nhưng chưa hiển thị, chưa cập nhật hoặc khó tra cứu trên hệ thống; vướng mắc về đăng nhập qua VNeID, tài khoản và phân quyền cán bộ; một số dịch vụ công, TTHC chưa cấu hình đầy đủ, chưa điều hướng đúng hệ thống hoặc chưa hiển thị đầy đủ thành phần hồ sơ, biểu mẫu, phí, lệ phí và quy trình xử lý. Ngoài ra, một số khó khăn liên quan đến thanh toán trực tuyến, hiển thị nghĩa vụ tài chính, mã QR, biên lai điện tử, đối soát, quyết toán, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, thống kê, báo cáo điều hành và hỗ trợ kỹ thuật vẫn cần tiếp tục được rà soát, khắc phục.

Trước tình hình đó, UBND tỉnh đã chỉ đạo các sở, ban, ngành và UBND cấp xã tiếp tục rà soát, cập nhật đầy đủ danh mục TTHC, dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý; kiểm tra việc cấu hình quy trình, phân quyền xử lý, đơn vị tiếp nhận, thành phần hồ sơ, biểu mẫu điện tử, phí, lệ phí, tài khoản thu và trạng thái

xử lý trên hệ thống. Khi phát sinh lỗi, các cơ quan, đơn vị phải kịp thời tổng hợp, cung cấp đầy đủ mã hồ sơ, mã TTHC, mã dịch vụ công, thời điểm phát sinh, hình ảnh lỗi, trạng thái hiển thị và quy trình thao tác thực tế để gửi Trung tâm Dữ liệu quốc gia, bộ, ngành chủ quản và đơn vị kỹ thuật phối hợp xử lý.

Đồng thời, UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường và các đơn vị trực tiếp tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC quán triệt cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên hệ thống điện tử; không để xảy ra tình trạng hồ sơ đã tiếp nhận nhưng không được cập nhật, theo dõi hoặc đồng bộ trạng thái trên hệ thống. Trường hợp hệ thống phát sinh vướng mắc, các đơn vị phải kịp thời hướng dẫn, giải thích cho người dân, doanh nghiệp, đồng thời chủ động phối hợp xử lý để bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết TTHC được liên tục, thông suốt, không làm gián đoạn quá trình thực hiện thủ tục của tổ chức, cá nhân.

Trong thời gian tới, Văn phòng UBND tỉnh tiếp tục tham mưu UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện nghiêm việc sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết TTHC và các hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của bộ, ngành; tăng cường kiểm tra chất lượng dữ liệu, tỷ lệ đồng bộ hồ sơ, trạng thái xử lý, kết quả giải quyết, thanh toán trực tuyến, phản ánh, kiến nghị và thống kê, báo cáo. Qua đó, từng bước khắc phục các vướng mắc kỹ thuật, chuẩn hóa quy trình điện tử, nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC trên môi trường số và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

#### **4. Nhiệm vụ khác**

Văn phòng UBND tỉnh tiếp tục tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị đẩy mạnh triển khai Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030; tập trung thực hiện các giải pháp cải cách, nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp; đẩy nhanh tiến độ hoàn thành việc tái cấu trúc quy trình, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết liên quan đến doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Đồng thời, tiếp tục hoàn thiện, phát triển Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh (địa chỉ: [baocao.daklak.gov.vn](http://baocao.daklak.gov.vn)) nhằm kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin, dữ liệu từ Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ, Hệ thống thông tin chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ; hướng tới hình thành Hệ thống thông tin chỉ đạo, điều hành của tỉnh kết nối với Hệ thống thông tin chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

## II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

### 1. Kết quả đạt được

Thời gian qua, tỉnh Đắk Lắk đã có nhiều nỗ lực trong việc triển khai các kết luận của Bộ Chính trị, Ban Bí thư; các nghị quyết của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Chính phủ và chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về sắp xếp đơn vị hành chính, triển khai mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp. Công tác cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh được cấp ủy, lãnh đạo các cấp quan tâm chỉ đạo, triển khai; các văn bản hướng dẫn được cập nhật, quán triệt kịp thời; các nhiệm vụ cơ bản được thực hiện bảo đảm tiến độ theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ. Chất lượng cung cấp dịch vụ công ngày càng được nâng cao thông qua việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC; thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức tiếp tục được cải thiện, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi liên hệ giải quyết công việc, góp phần phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

### 2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

Việc triển khai công tác cải cách TTHC trong bối cảnh sắp xếp đơn vị hành chính, vận hành mô hình chính quyền địa phương mới thời gian qua vẫn còn một số tồn tại, hạn chế:

- Việc vận hành, sử dụng các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC dùng chung của các bộ, ngành và Cổng Dịch vụ công quốc gia trên địa bàn tỉnh còn phát sinh nhiều khó khăn, vướng mắc, chủ yếu liên quan đến kỹ thuật, kết nối, tích hợp, cấu hình tài khoản, phân quyền người dùng và đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống. Một số hệ thống hoạt động chưa thật sự ổn định, chưa bảo đảm liên thông đầy đủ giữa các TTHC, ngành, lĩnh vực, ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, xử lý, theo dõi trạng thái và trả kết quả hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

- Việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên các hệ thống của bộ, ngành chưa bảo đảm tính đồng bộ, gây khó khăn trong công tác theo dõi, thống kê, tổng hợp số liệu phục vụ chỉ đạo, điều hành; hiện nay, cán bộ vẫn phải truy cập riêng từng hệ thống để kiểm tra, đối chiếu và tổng hợp báo cáo. Một số hệ thống còn phát sinh lỗi kỹ thuật, thiếu chức năng hỗ trợ theo dõi, thông báo trạng thái hồ sơ, cảnh báo hoặc nhắc hồ sơ sắp đến hạn, đến hạn xử lý. Bên cạnh đó, một số TTHC chưa được tích hợp, cấu hình đầy đủ trên hệ thống; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống quản lý chuyên ngành còn hạn chế; quy trình giải quyết TTHC trên hệ thống chưa được cập nhật kịp thời, chưa thật sự phù hợp với quy trình nội bộ, quy trình điện tử và việc phân cấp, ủy quyền giải quyết TTHC tại địa phương.

- Đối với các TTHC mới được phân cấp, phân quyền hoặc phân định lại thẩm quyền trong mô hình chính quyền địa phương mới, một số quy trình nội

bộ, biểu mẫu điện tử, hướng dẫn nghiệp vụ, thành phần hồ sơ, phí, lệ phí và quy trình xử lý trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các bộ, ngành chưa được cập nhật đồng bộ. Điều này gây khó khăn cho địa phương trong quá trình tiếp nhận, kiểm tra, xử lý hồ sơ, nhất là tại cấp xã. Trong khi đó, công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã phải sử dụng đồng thời nhiều phần mềm, hệ thống chuyên ngành khác nhau của các bộ, ngành Trung ương, làm phát sinh áp lực trong quá trình thao tác, cập nhật dữ liệu, theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ và tổng hợp báo cáo; đồng thời tiềm ẩn nguy cơ sai sót, chậm cập nhật trạng thái hồ sơ nếu các hệ thống chưa được kết nối, đồng bộ đầy đủ.

- Nguồn lực phục vụ cải cách TTHC tại cấp xã còn khó khăn, nhất là về nhân lực có chuyên môn, kỹ năng công nghệ thông tin và kỹ năng hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Một số cán bộ, công chức chưa được đào tạo, tập huấn bài bản về quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, kỹ năng sử dụng hệ thống, kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp; do đó, có thời điểm người dân còn phải chờ đợi, mất thời gian và chưa thật sự hài lòng.

- Việc khai thác, tái sử dụng dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành để thay thế thành phần hồ sơ giấy chưa đồng bộ. Nhiều TTHC vẫn phải thực hiện song song giữa hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy; người dân, doanh nghiệp vẫn phải cung cấp lại một số thông tin, giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu hoặc đã được cơ quan nhà nước quản lý. Điều này làm giảm hiệu quả cải cách TTHC, tăng thời gian xử lý và chi phí tuân thủ.

- Ngoài ra, một bộ phận người dân, nhất là tại vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số còn hạn chế về kỹ năng số, chưa quen với việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và định danh điện tử VNeID. Nhiều người dân chưa có thiết bị công nghệ phù hợp để scan, số hóa giấy tờ khi nộp hồ sơ trực tuyến; một số chức năng trên hệ thống còn rườm rà, nhiều trường thông tin, khó thao tác trên điện thoại thông minh, dẫn đến tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến chưa cao.

### **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI**

1. Tiếp tục chỉ đạo thực hiện đồng bộ, quyết liệt các giải pháp cải cách hành chính; tập trung triển khai có hiệu quả việc đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông gắn với chuyển đổi số, bảo đảm nguyên tắc lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ; nâng cao chất lượng giải quyết TTHC của địa phương, đáp ứng 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.

2. Tham mưu UBND tỉnh triển khai thực hiện Kế hoạch hoạt động Kiểm soát TTHC của tỉnh năm 2026; Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC của tỉnh năm 2026.

3. Tập trung tổ chức triển khai có hiệu quả, đồng bộ, thống nhất, thông suốt 11 Nghị quyết của Chính phủ vừa ban hành về phân quyền, phân cấp, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, đăng ký kinh doanh, ngành nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện, bảo đảm người dân, doanh nghiệp phải được thụ hưởng thực chất kết quả của cải cách.

4. Tiếp nhận và xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức về những khó khăn, vướng mắc trong thực hiện quy định, TTHC, bảo đảm chất lượng, hiệu quả; khẩn trương xem xét, trả lời dứt điểm những PAKN còn tồn tại, đã quá hạn xử lý (nếu có).

5. Thực hiện nghiêm việc kiểm soát quy định TTHC trong dự thảo văn bản QPPL, không để phát sinh TTHC không cần thiết, không hợp lý, không hợp pháp.

6. Tổ chức kiểm soát hình thức, kỹ thuật trình bày các dự thảo Quyết định công bố TTHC, Quyết định công bố Danh mục TTHC do các sở, ban, ngành trình.

7. Đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện tốt việc công khai, niêm yết công khai các TTHC do cơ quan, đơn vị giải quyết tại trụ sở làm việc, trên các Cổng/Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương theo quy định của pháp luật.

8. Tiếp tục rà soát, đẩy mạnh thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi tỉnh Đắk Lắk.

9. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và cấp xã; trang bị, nâng cấp các thiết bị làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp; quan tâm lấy ý kiến người dân, tổ chức khi đến thực hiện TTHC.

10. Tổng hợp, xây dựng các báo cáo định kỳ và báo cáo đột xuất về công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC theo quy định.

#### **IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT**

1. Đề nghị các Bộ, ngành sớm hoàn thiện, ổn định các hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung; chuẩn hóa, tái cấu trúc quy trình; công bố đầy đủ danh mục TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; bảo đảm đồng bộ dữ liệu, thống kê báo cáo chính xác, kịp thời giữa hệ thống của Bộ, ngành với địa phương.

2. Đề nghị Bộ Tư pháp quan tâm hướng dẫn địa phương tổ chức thực hiện

ơ chế một cửa, một cửa liên thông phù hợp trong giai đoạn triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các bộ, ngành, khi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC không còn thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

3. Đề nghị Bộ Công an tiếp tục hoàn thiện các chức năng của Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối, Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính và hệ thống thanh toán; rà soát, xử lý các lỗi kỹ thuật về cấu hình thủ tục hành chính để phục vụ tốt công tác tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC.

Trên đây là báo cáo của Văn phòng UBND tỉnh về kết quả thực hiện công tác cải cách TTHC 6 tháng đầu năm 2026 trên địa bàn tỉnh; đề nghị Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh theo quy định./.

***Nơi nhận:***

- UBND tỉnh (Báo cáo);
- Sở Nội vụ (để tổng hợp);
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Công an tỉnh;
- CVP, PCVP UBND tỉnh (đ/c Khánh);
- Các Phòng, TT: HCQT, KGVX, NC, NGV, NV, CN&CTTĐT;
- Lưu: VT, PVHCC (B\_02b).

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

**Cao Như Khánh**