

Số: /BC-VPUBND

Đắk Lắk, ngày tháng 01 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 năm 2025

Thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch UBND tại khoản 4 Chỉ thị số 012/CT-UBND ngày 26/11/2025 về việc tăng cường cải cách thủ tục hành chính (TTHC), nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC và dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk, 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 năm 2025, 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 06/01/2026.

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 06/01/2026, tỉnh Đắk Lắk đạt 92,39 điểm, xếp hạng 20/34 tỉnh, thành phố.

- Công khai, minh bạch: 14,64/18 điểm.

- Tiến độ, kết quả giải quyết: 18,96/20 điểm.

- Số hóa hồ sơ: 20,97/22 điểm.

- Cung cấp dịch vụ trực tuyến: 20,09/22 điểm.

- Mức độ hài lòng: 17,73/18 điểm.

b) Các sở, ban, ngành:

- Có 13/14 cơ quan xếp loại: Xuất sắc.

- Có 01/14 cơ quan xếp loại: Tốt.

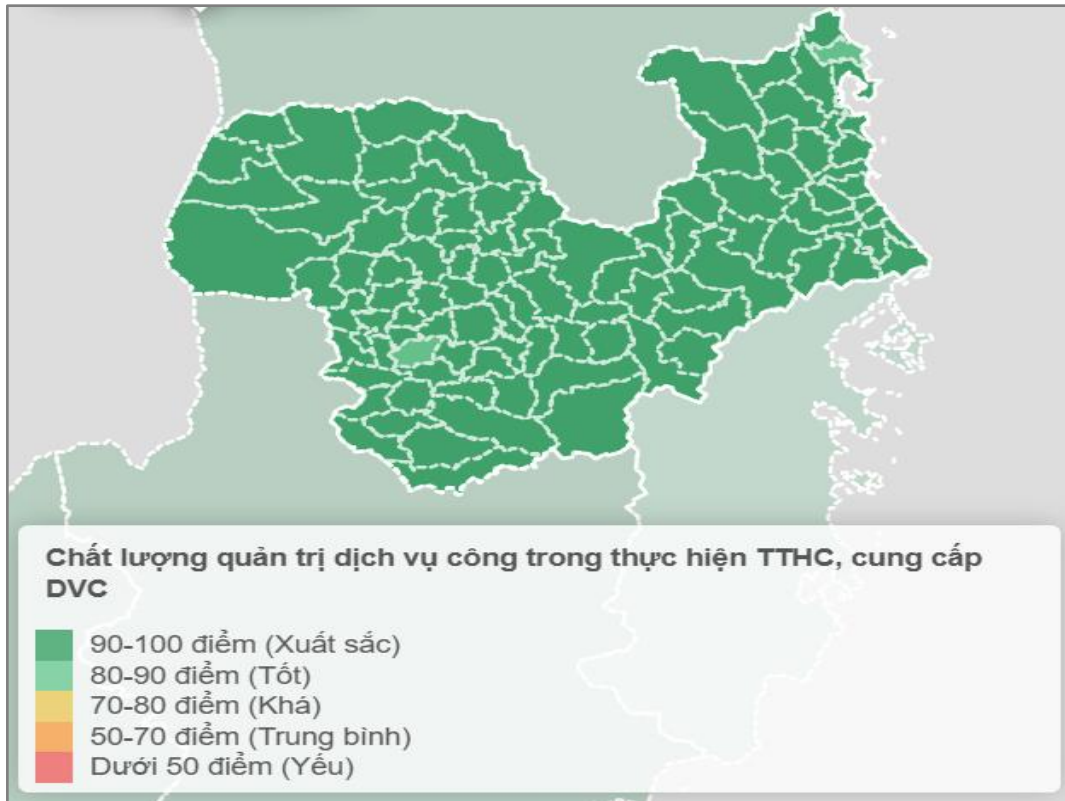
- Không có cơ quan xếp loại: Khá.

- Không có cơ quan xếp loại: Trung bình.

- Không có cơ quan xếp loại: Yếu.

c) Cấp xã:

- Có 100/102 UBND cấp xã xếp loại: Xuất sắc.
- Có 02/102 UBND cấp xã xếp loại: Tốt.
- Không có UBND cấp xã xếp loại: Khá.
- Không có UBND cấp xã xếp loại: Trung bình.
- Không có UBND cấp xã xếp loại: Yếu.



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

- Đề nghị các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường 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 theo đúng chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Chỉ thị số 012/CT-UBND ngày 26/11/2025.

- Rà soát, kiểm tra, xử lý dứt điểm các hồ sơ trực tuyến nộp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia quá hạn đang xử lý; đồng thời, 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.

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 năm 2025 đối với cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND tỉnh (báo cáo);
- CVP, PCVP UBND tỉnh (đ/c Khánh);
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- Viễn thông Đắk Lắk;
- Các Phòng: TH, HCQT, NV, NGV;
- TT CN & Cổng TTĐT tỉnh (Để đăng tải);
- Lưu: VT, PVHCC (B_02b).

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

Cao Như Khánh