

Số: /BC-VPUBND

Đắk Lắk, ngày tháng 5 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 tuần 3 tháng 5/2026

Kính gửi: UBND tỉnh

Triển khai Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và 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, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả xếp loại, đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính (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 tuần 3 tháng 5/2026 (tính đến ngày 22/5/2026), 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 22/5/2026.

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 22/5/2026, tỉnh Đắk Lắk đạt 95,47 điểm, xếp hạng 23/34 tỉnh, thành phố, cụ thể:



- Công khai, minh bạch: 18/18 điểm.

- Tiến độ, kết quả giải quyết: 18,65/20 điểm.

- Số hóa hồ sơ: 20,84/22 điểm.

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

- Mức độ hài lòng: 17,98/18 điểm.

* *Các sở, ban, ngành*:

- Có 15/15 cơ quan xếp loại Xuất sắc.

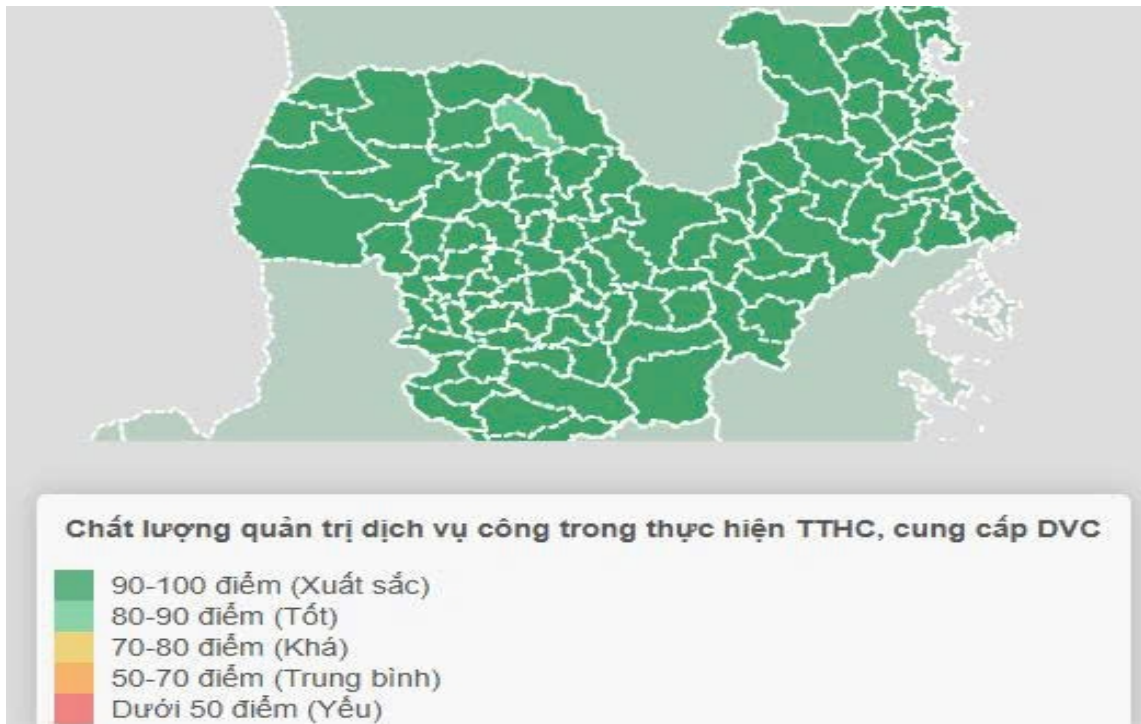
- Không có cơ quan xếp loại Khá, Tốt, Trung bình, Yếu.

* *Cấp xã*:

- Có 101/102 UBND cấp xã xếp loại Xuất sắc.

- Có 01/102 UBND cấp xã xếp loại Tốt (UBND xã Ea Drăng).

- Không có UBND cấp xã xếp loại Khá, Trung bình, Yếu.



b) Xếp loại theo chỉ tiêu yêu cầu của Chủ tịch UBND tỉnh tại Kế hoạch số 147/KH-UBND ngày 28/4/2026

** Các sở, ban, ngành:*

- Có 08/15 cơ quan xếp loại: Đạt
- Có 07/15 cơ quan xếp loại: Chưa đạt

** Cấp xã:*

- Có 61/102 UBND cấp xã xếp loại: Đạt
- Có 41/102 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 tuần 3 tháng 5/2026, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường tập trung thực hiện một số nội dung sau:

- Rà soát, xử lý dứt điểm các hồ sơ trực tuyến nộp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia chậm tiếp nhận hoặc quá hạn (*Phụ lục III kèm theo*); kiểm tra nguyên nhân và chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm theo Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ; báo cáo kết quả khắc phục, gồm số hồ sơ đã xử lý và số hồ sơ còn tồn đọng, về Văn phòng UBND tỉnh **trước**

ngày 28/5/2026 bằng hình thức cập nhật vào file do Văn phòng UBND tỉnh gửi trên nhóm Zalo “KSTTHC Đắk Lắk” để tổng hợp, báo cáo lãnh đạo UBND tỉnh..

- Công khai kết quả đánh giá theo Quyết định số 766/QĐ-TTg trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị để tổ chức, cá nhân theo dõi, giám sát; đồng thời kịp thời có giải pháp nâng cao các nhóm chỉ số.

- Tiếp tục triển khai nhiệm vụ cải cách TTHC, kiểm soát TTHC và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tại Chỉ thị số 012/CT-UBND ngày 26/11/2025, Kế hoạch số 147/KH-UBND ngày 28/4/2026, Kế hoạch số 175/KH-UBND ngày 13/5/2026, Công văn số 6732/UBND-PVHCC ngày 18/5/2026..., bảo đảm chất lượng, đúng tiến độ.

- Tổ chức triển khai thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính, gắn với vận hành hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của bộ, cơ quan ngang bộ và của tỉnh.

Văn phòng UBND tỉnh báo cáo UBND tỉnh để theo dõi; đồng thời đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai các giải pháp nhằm nâng cao điểm số, thứ hạng Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thời gian tới./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, PCT UBND tỉnh (b/c);
- 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 & Công TTĐT tỉnh (để đăng tải);
- Lưu: VT, PVHCC (P_02b).

CHÁNH VĂN PHÒNG

Ngô Đình Thiện