

Số: /BC-VPUBND

Đắk Lắk, ngày tháng 12 năm 2025

## **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 2 tháng 12/2025**

Thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch UBND tại khoản 6 Công văn số 07406/UBND-PVHCC về việc tập trung triển khai thực hiện các nhóm chỉ số thành phần, nhiệm vụ theo Quyết định số 766/QĐ-TTg, 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 2 tháng 12/2025 (tính đến ngày 12/12/2025), 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  $i$  = (Tỷ lệ đạt được của chỉ tiêu thứ  $i$  \* 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

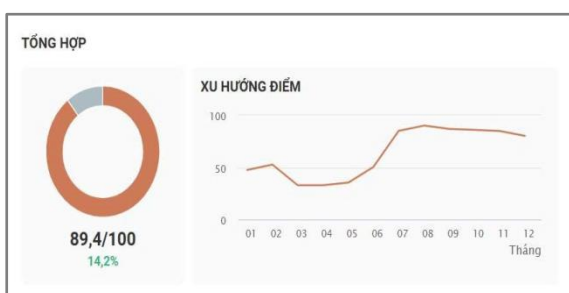
- Địa chỉ nguồn số liệu là Cổng Dịch vụ công quốc gia: <https://quantri.dichvucong.gov.vn>.

- 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 12/12/2025.

## 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 12/12/2025, tỉnh Đắk Lắk đạt 89,4 điểm (tăng 0,1 điểm so với tuần trước), xếp hạng 20/34 tỉnh, thành phố (giảm 01 bậc so với tuần trước).



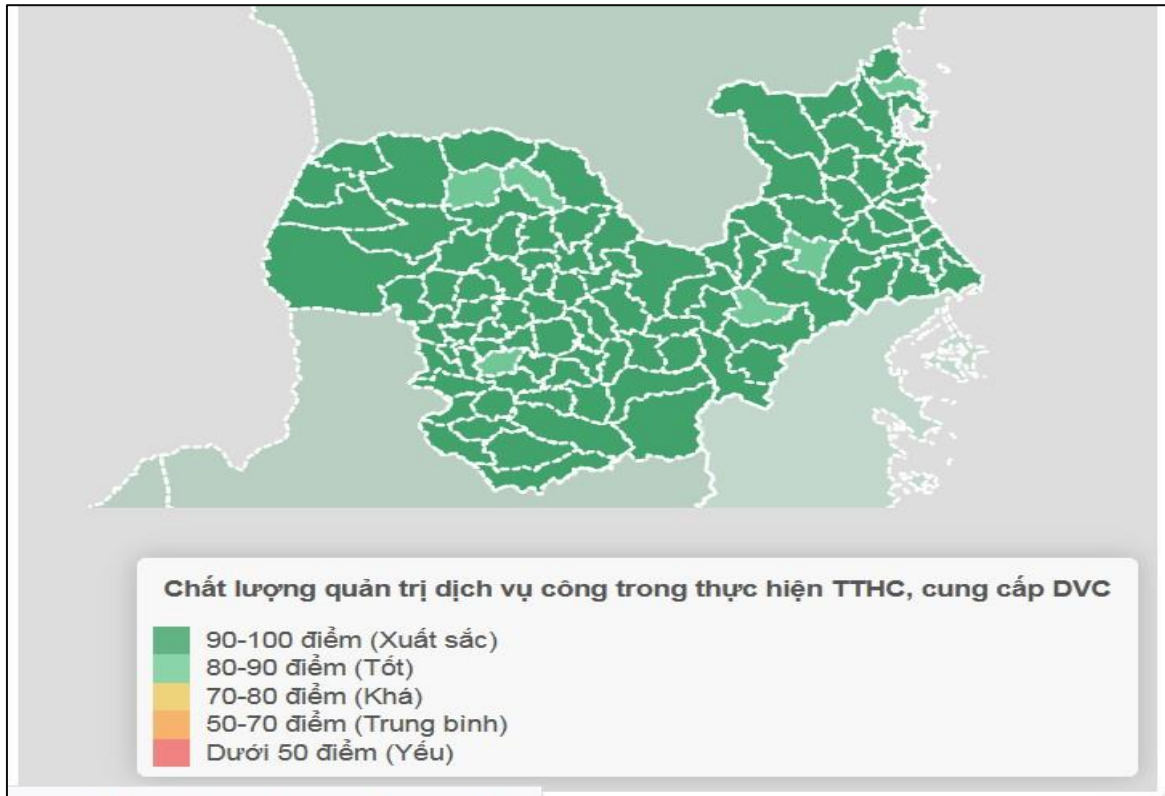
- Công khai, minh bạch: 14,53/18 điểm.
- Tiến độ, kết quả giải quyết: 18,7/20 điểm.
- Số hóa hồ sơ: 20,36/22 điểm.
- Cung cấp dịch vụ trực tuyến: 18,1/22 điểm.
- Mức độ hài lòng: 17,67/18 điểm.

b) *Các sở, ban, ngành*:

- Có 12/14 cơ quan xếp loại: Xuất sắc.
- Có 02/14 cơ quan xếp loại: Tốt (các Sở: Tư pháp, Tài chính).
- 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 96/102 UBND cấp xã xếp loại Xuất sắc.
- Có 06/102 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

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 2 tháng 12/2025, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường tập trung thực hiện một số nội dung sau:

- 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.

- Tiếp tục triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC, kiểm soát TTHC và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC,

dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Chỉ thị số 012/CT-UBND ngày 26/11/2025 về việc tăng cường cải cách TTHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk bảo đảm chất lượng, đúng tiến độ.

- Các sở, ban, ngành chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên rà soát, theo dõi các quyết định công bố bộ TTHC do Bộ, ngành trung ương ban hành, đăng tải công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố và chủ động công khai trên cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC theo quy định tại Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC (đã được sửa đổi, bổ sung).

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công. Thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu, xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với các trường hợp để xảy ra chậm, muộn, tiêu cực (nếu có) trong giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị.

- Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với Viễn thông Đắk Lắk và các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát, hoàn thiện việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia đảm bảo đầy đủ, kịp thời, chưa đúng kỹ thuật... đáp ứng yêu cầu đúng, đủ, sạch, sống phục vụ phân tích, đánh giá

Văn phòng UBND tỉnh báo cáo UBND tỉnh để theo dõi; đồng thời, đề nghị các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường triển khai các kiến nghị, đề xuất nêu tại Báo cáo này để tăng điểm xếp hạng Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công (được công bố, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia)./.

**Nơi nhận:**

- 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 & Cổng TTĐT tỉnh (Để đăng tải);
- Lưu: VT, PVHCC (P\_02b).

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

**Cao Như Khánh**