

**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 01 năm 2026

V/v thúc đẩy cải cách TTHC,
nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC
phục vụ người dân, doanh nghiệp

Kính gửi:

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành;
- Chủ tịch UBND các xã, phường.

Qua theo dõi việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của các sở, ban, ngành và UBND cấp xã thời gian qua cho thấy, nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương đã quan tâm thực hiện tốt công tác giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, doanh nghiệp; tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, trước hạn đạt cao; mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ được đánh giá tích cực. Kết quả này góp phần nâng cao điểm số Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp của tỉnh (Năm 2025, tỉnh Đắk Lắk đạt 92,46/100 điểm, xếp hạng 18/34 tỉnh, thành phố, đạt loại Xuất sắc).

Tuy nhiên, một số cơ quan, đơn vị, địa phương vẫn còn tồn tại hạn chế trong giải quyết TTHC, như: chậm tiếp nhận và giải quyết hồ sơ; việc số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến và cung cấp dịch vụ công trực tuyến chưa đạt yêu cầu; tiến độ giải quyết hồ sơ tại một số đơn vị, địa phương còn chậm; tỷ lệ TTHC được công bố, công khai đúng hạn còn thấp; việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị chưa kịp thời, nội dung trả lời chưa đáp ứng yêu cầu, chưa tạo được sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp... Những hạn chế này đã ảnh hưởng đến điểm số đánh giá của từng đơn vị và điểm số chung của tỉnh theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của đồng chí Lương Nguyễn Minh Triết - Bí thư Tỉnh ủy, Trưởng Ban Chỉ đạo về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tỉnh tại Hội nghị tổng kết công tác năm 2025 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2026 về việc “*Đảng ủy UBND tỉnh lãnh đạo UBND tỉnh chỉ đạo cắt giảm, đơn giản hóa TTHC thực chất; triển khai các giải pháp để thúc đẩy tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, phấn đấu năm 2026, tỉnh nằm trong top 10 về xếp hạng theo bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công; nghiên cứu xây dựng Đề án dịch vụ công chủ động để triển khai trên địa bàn tỉnh*” (điểm 2.6 khoản 2 Mục II Thông báo số 03-TB/BCĐ ngày 31/12/2025); nhằm bảo đảm hiệu quả công tác cải cách, kiểm soát TTHC và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong năm 2026, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường thực hiện nghiêm túc một số nội dung sau:

1. Về kỷ luật, kỷ cương: Nêu cao tinh thần, trách nhiệm của người đứng đầu trong chỉ đạo, điều hành, siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trên mọi lĩnh vực, phân định rõ ràng trách nhiệm, quyền hạn của các cơ quan, đơn vị chuyên môn và từng cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện nhiệm vụ được giao, tránh bỏ sót nhiệm vụ, khắc phục triệt để tình trạng đùn đẩy, né tránh trách nhiệm, không để phát sinh những khiếu, tiêu cực trong giải quyết TTHC.

2. Về điểm chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp: Theo chỉ đạo của đồng chí Bí thư Tỉnh ủy về việc phấn đấu năm 2026, tỉnh nằm trong top 10 của cả nước về xếp hạng theo Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công, yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động xây dựng kế hoạch và quyết liệt triển khai các giải pháp ngay từ đầu năm, phấn đấu đến hết năm 2026 nâng điểm chỉ số của cơ quan, đơn vị, địa phương mình **đạt từ 94 điểm trở lên**.

3. Về cải cách quy định TTHC: Đẩy mạnh việc rà soát, đề xuất sửa đổi, bãi bỏ các quy định, thành phần hồ sơ TTHC không cần thiết làm phát sinh chi phí khi thực hiện TTHC, đặc biệt là pháp luật chuyên ngành; thực hiện nghiêm việc công khai, minh bạch đầy đủ TTHC theo quy định. Đồng thời, tham mưu công bố đầy đủ TTHC nội bộ giữa cơ quan hành chính nhà nước với nhau, giữa UBND cấp tỉnh với các sở, ngành, UBND các xã, phường.

4. Về công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC: Tập trung chỉ đạo, chấn chỉnh cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị, địa phương, hạn chế thấp nhất việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC của người dân, doanh nghiệp bị quá hạn; thực hiện nghiêm, đầy đủ quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ (được sửa đổi tại Nghị định 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ), Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ và các quy định pháp luật có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, doanh nghiệp, từ khâu hướng dẫn, tiếp nhận đến trả kết quả, bảo đảm sự hài lòng, đánh giá cao của người dân, doanh nghiệp.

Tổ chức thực hiện việc số hóa, cập nhật đầy đủ, chính xác dữ liệu theo quy định, nhất là cập nhật dữ liệu hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành (theo mô hình tập trung), Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các xã, phường chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về tiến độ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền; khẩn trương chấn chỉnh, khắc phục các tồn tại, hạn chế, bảo đảm tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn **đạt tối thiểu 98%**.

5. Trong giao tiếp với người dân: Cán bộ, công chức, viên chức phải tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân; không được từ chối hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ TTHC khi các TTHC đã có trong danh mục được tỉnh công bố, niêm yết công khai; từ chối tiếp nhận hồ sơ TTHC không đúng quy định. Thực hiện “4

xin, 4 luôn”: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ theo quy định tại Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ.

Phê bình, kiểm điểm và xử lý nghiêm hoặc chuyển công tác ngay đối với các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có hành vi thiếu chuẩn mực trong giao tiếp, ứng xử; những nhiều, hách dịch, cửa quyền; có nhiều phản ánh, kiến nghị về tinh thần, thái độ phục vụ Nhân dân đã được nhắc nhở nhưng không khắc phục. Rà soát, chấn chỉnh việc thực hiện gửi Văn bản xin lỗi người dân, doanh nghiệp đầy đủ nội dung theo mẫu quy định tại Thông tư số 03/2025/TT-VPCP.

Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn giải quyết, cơ quan có thẩm quyền phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi Văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn và thời gian đề nghị gia hạn theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hện lại ngày trả kết quả chỉ được thực hiện không quá một lần; bảo đảm 100% hồ sơ trễ hạn phải thực hiện xin lỗi theo đúng quy định tại Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP. Trường hợp không thực hiện Phiếu xin lỗi người dân, doanh nghiệp, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và bị xem xét xử lý theo quy định.

6. Về xử lý phản ánh, kiến nghị: Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của công dân và công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đúng hoặc trước thời hạn quy định. Văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị phải đi thẳng vào nội dung mà người dân, doanh nghiệp phản ánh, lưu ý các bức xúc nêu trong phản ánh, kiến nghị; giải thích rõ ràng, đúng trọng tâm đề công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; không để chậm trễ trong việc trả lời phản ánh, kiến nghị của công dân.

7. Về bố trí nhân sự: UBND các xã, phường bố trí đầy đủ nhân sự tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; bố trí quầy, nhân sự hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến. Đồng thời, các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện tốt công tác phối hợp trong giải quyết hồ sơ TTHC; tránh để chậm trễ trong phối hợp, nhất là các lĩnh vực đất đai, đầu tư, kinh doanh, các nghĩa vụ tài chính thuế...

8. Giao Sở Khoa học và Công nghệ: Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan khẩn trương rà soát, nâng cấp hạ tầng, kỹ thuật, an toàn thông tin tại địa phương để đảm bảo sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành (theo mô hình tập trung); bảo đảm các điều kiện về hạ tầng công nghệ để kết nối, đồng bộ, khai thác, sử dụng thông tin trong các cơ sở dữ liệu để giải quyết TTHC theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

9. Giao Sở Tư pháp: Tăng cường kiểm soát, đánh giá tác động chính sách đối với TTHC; thực hiện tốt công tác tham vấn, thẩm định, thẩm tra dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, bảo đảm TTHC được quy định đúng thẩm quyền, cần thiết, hợp lý.

10. Giao Văn phòng UBND tỉnh: Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai các nhiệm vụ, giải pháp trong công tác cải cách TTHC và thực hiện Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành, đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công. Kịp thời báo cáo các khó khăn, vướng mắc với Chủ tịch UBND tỉnh trong quá trình theo dõi nhiệm vụ. Khẩn trương chủ trì, phối hợp với sở, ban, ngành và các đơn vị liên quan nghiên cứu, xây dựng Đề án dịch vụ công chủ động để triển khai trên địa bàn tỉnh.

Nhận được Công văn này, yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Đảng ủy UBND tỉnh (b/c);
- CT, PCT UBND tỉnh (đ/c Thái);
- CVP, PCVP UBND tỉnh (đ/c Khánh);
- VNPT Đắk Lắk;
- Các phòng, TT thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC (B_03b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trương Công Thái