

Số: /BC-UBND

Đắk Lắk, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO
Tình hình, kết quả thực hiện công tác
cải cách thủ tục hành chính tháng 11 năm 2025

Kính gửi: Văn phòng Chính phủ

Thực hiện Công văn số 5633/VPCP-KSTT ngày 25/7/2023 của Văn phòng Chính phủ về việc báo cáo tháng về công tác cải cách thủ tục hành chính, UBND tỉnh Đắk Lắk báo cáo kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn tỉnh tháng 11 năm 2025, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về cải cách việc quy định TTHC

1.1. Kết quả đánh giá tác động và thẩm định TTHC trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) có quy định TTHC

Trong tháng, tỉnh không ban hành văn bản QPPL có quy định về TTHC nên không thực hiện đánh giá tác động, cụ thể:

- Đánh giá tác động đối với TTHC: không;
- Thẩm định đối với TTHC: không.

1.2. Kết quả cắt giảm, đơn giản hóa quy định, TTHC

a) Kết quả rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa quy định kinh doanh theo Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ:

- Số lượng quy định kinh doanh đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt phương án cắt giảm, đơn giản hóa: không.
- Số lượng quy định kinh doanh đã được cắt giảm, đơn giản hóa: không.

b) Kết quả rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ theo Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15/9/2022 của Thủ tướng Chính phủ:

- Số lượng TTHC nội bộ đã công bố: 400 TTHC nội bộ (Số TTHC nội bộ cấp tỉnh 350, Số TTHC nội bộ cấp xã 50).

- Tỉnh Đắk Lắk tiếp tục thực hiện rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước theo Quyết định số 2784/QĐ-UBND ngày 09/12/2022 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2025 trong năm 2025.

c) Kết quả thực thi phương án phân cấp trong giải quyết TTHC theo Quyết định số 1015/QĐ-TTg ngày 30/8/2022 của Thủ tướng Chính phủ

Trong tháng, số lượng TTHC đã được thực thi phương án phân cấp, ủy quyền: Không.

d) Kết quả thực thi 19 Nghị quyết của Chính phủ về đơn giản hóa TTHC, giấy tờ công dân liên quan đến quản lý dân cư

Trong tháng, số lượng TTHC, giấy tờ công dân đã được thực thi phương án đơn giản hóa: Không.

1.3. Tổng số TTHC được ban hành mới, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ

Trong kỳ báo cáo tỉnh Đắk Lắk không ban hành văn bản QPPL có quy định về TTHC; ban hành 15 Quyết định công bố Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh.

2. Về cải cách việc thực hiện TTHC

Kết quả đánh giá về thực hiện cải cách TTHC tỉnh Đắk Lắk, theo Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công (*Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ*), trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-index-tinhthanhpho-tonghop.html) (*số liệu được trích xuất vào ngày 20/11/2025*) cụ thể như sau:

2.1. Kết quả công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC

Chỉ số về tình hình công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công đạt 14,5/18 điểm.

2.2. Kết quả giải quyết TTHC

- Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn/trong hạn: 82,48%.
- Tỷ lệ hồ sơ xử lý quá hạn: 17,52%.

2.3. Kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến (DVCTT)

- Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến: hồ sơ nộp trực tuyến 75,52%; hồ sơ nộp trực tiếp và theo hình thức khác 24,48%.
- Kết quả xử lý hồ sơ nộp trực tuyến với hồ sơ đang xử lý: hồ sơ xử lý đúng hạn 95,3%; hồ sơ xử lý quá hạn 4,33%.

2.4. Kết quả thực hiện thanh toán trực tuyến

- Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến: 87,95% (160 TTHC).
- Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến: 73,77%.

2.5. Kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: 49,51%.

- Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử: 49,71%.
- Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa: 98,69%.

2.6. Kết quả hợp nhất, kết nối các hệ thống thông tin phục vụ giải quyết TTHC

- Hợp nhất Cổng dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử thành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh: đã hoàn thành.

- Kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư: đã kết nối.

- Về lựa chọn Hệ thống thông tin giải quyết TTHC dùng chung cho tỉnh Đắk Lắk (mới): UBND tỉnh triển khai rà soát, đánh giá lựa chọn Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đắk Lắk (cũ) để tiếp tục sử dụng cho tỉnh Đắk Lắk (mới).

- Đã hoàn thành kết nối, tích hợp, chia sẻ tài liệu số hóa giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh với Kho quản lý dữ liệu điện tử của Cổng Dịch vụ công quốc gia để phục vụ tái sử dụng kết quả số hóa giữa các hệ thống thông tin giải quyết TTHC giúp người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin một lần.

- Thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công. Bao gồm:

- (1) Hệ thống Cổng dịch vụ công Quốc gia.
- (2) Hệ thống CSDL quốc gia về Dân cư.
- (3) Ứng dụng VNEID.
- (4) Hệ thống xác thực tập trung SSO của tỉnh.
- (5) Hệ thống Payment Platform.
- (6) Hệ thống EMC.
- (7) Hệ thống ký số SIM PKI.
- (8) Hệ thống ký số TOKEN CA.
- (9) Hệ thống ký số Ban cơ yếu.
- (10) Hệ thống NEAC.
- (11) Hệ thống thông tin quản lý hộ tịch.
- (12) Hệ thống VnPost.
- (13) Hệ thống biên lai điện tử.
- (14) Hệ thống Kho tài liệu điện tử.

- (15) Hệ thống chứng thực điện tử.
- (16) Hệ thống Dịch vụ công liên thông.
- (17) Hệ thống quản lý lý lịch tư pháp.
- (18) Hệ thống quản lý thông tin đất đai.

3. Kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN)

- Tình hình tiếp nhận và xử lý PAKN về quy định và hành vi hành chính: tổng số PAKN đã tiếp nhận 280 PAKN (Số PAKN tồn từ tháng trước chuyển qua: 89, số PAKN đã tiếp nhận trong tháng: 191); số PAKN đã xử lý đúng hạn: 230 PAKN; số PAKN đã xử lý quá hạn: 0; số PAKN đang xử lý: 50 PAKN (*UBND tỉnh đã chuyển các PAKN đến cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan để xử lý*).

- Tình hình tiếp nhận và xử lý PAKN về quy định kinh doanh theo Mục IX Nghị quyết số 97/NQ-CP ngày 08/7/2023 của Chính phủ: tổng số PAKN đã tiếp nhận: 0; số PAKN đã xử lý đúng hạn: 0; số PAKN đã xử lý quá hạn: 0; số PAKN đang xử lý: 0.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Công tác triển khai thực hiện cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh được cấp ủy, lãnh đạo quan tâm triển khai thực hiện và các văn bản hướng dẫn triển khai được cập nhật và quán triệt kịp thời; công tác lãnh đạo, chỉ đạo, triển khai thực hiện cải cách TTHC của tỉnh cơ bản triển khai, thực hiện đảm bảo tiến độ đề ra theo đúng tinh thần chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ. Chất lượng phục vụ dịch vụ công ngày được nâng cao thông qua việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, việc cắt giảm thời gian đối với việc giải quyết TTHC, với thái độ phục vụ tận tình, ý thức trách nhiệm trong thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức đã tạo điều kiện thuận lợi, thông thoáng cho người dân, doanh nghiệp đến liên hệ làm việc, đem đến sự hài lòng cho người dân, doanh nghiệp 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 khi sắp xếp đơn vị hành chính mô hình chính quyền địa phương mới trong thời gian qua vẫn còn tồn tại, hạn chế:

- Chưa kết nối, liên thông giữa một số CSDL quốc gia, hệ thống thông tin của bộ ngành với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Trường hợp đã kết nối, các CSDL quốc gia, hệ thống của bộ ngành vận hành thiếu ổn định, còn xảy ra lỗi. Ví dụ: Các hệ thống thông tin thuộc lĩnh vực hộ tịch, lý lịch tư pháp, đăng ký kinh doanh, đất đai, Cổng một cửa quốc gia... còn gặp trục trặc, mất kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, hoặc không đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Hạn chế về hạ tầng công nghệ thông tin: Kết nối, đồng bộ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống phần mềm chuyên ngành còn chậm, chưa ổn định, chưa được liên thông hiệu quả giữa các cấp nên công dân còn gặp khó khăn trong nộp hồ sơ trực tuyến; cơ sở vật chất tại một số bộ phận phục vụ hành chính công cấp xã còn thiếu thốn, diện tích chật hẹp, xuống cấp nên một phần ảnh hưởng đến chất lượng giải quyết công việc. Nhiều máy tính (đặc biệt ở các xã, phường) có cấu hình thấp, ảnh hưởng đến vận hành Trung tâm/ điểm phục vụ hành chính công.

- Một số cán bộ, công chức chưa được đào tạo bài bản, trang bị kỹ năng giải quyết TTHC, tiếp xúc người dân, dẫn đến người dân còn phải chờ đợi mất thời gian và chưa thực sự hài lòng.

- Người dân ở vùng sâu, vùng xa chưa nắm bắt cách thức nộp hồ sơ trực tuyến hoặc qua bộ phận tiếp nhận cấp xã. Tỷ lệ người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong thực hiện TTHC còn thấp do chưa có thiết bị công nghệ hiện đại để scan các loại giấy tờ có liên quan khi nộp hồ sơ trực tuyến. Đồng thời, có điện thoại thông minh vẫn khó thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến do các chức năng còn rườm rà, phức tạp, khó thao tác, nên cần phải điều chỉnh các trường thông tin khi nộp hồ sơ đơn giản hơn nữa.

III. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM CỦA THÁNG TIẾP THEO

1. Tiếp tục triển khai thực hiện Kế hoạch Kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của tỉnh năm 2025; Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC của tỉnh năm 2025; Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2025; Kế hoạch thực hiện Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ về Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025 và 2026 trên địa bàn tỉnh.

2. Thường xuyên tiếp nhận, xử lý các PAKN của các cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; về quy định kinh doanh theo Mục IX Nghị quyết số 97/NQ-CP ngày 08/7/2023 của Chính phủ theo quy định.

3. 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.

4. Thực hiện rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa ngay các quy định, TTHC (bao gồm cả TTHC nội bộ và phân cấp, ủy quyền trong giải quyết TTHC) liên quan đến hoạt động đầu tư, sản xuất, kinh doanh và đời sống của nhân dân.

5. Tổ chức kiểm soát hình thức và nội dung các Dự thảo Quyết định công bố TTHC, Quyết định công bố Danh mục TTHC do các sở, ban, ngành trình và kịp thời nhập, đăng tải danh mục TTHC mới lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

6. Thực hiện chuẩn hóa, đồng bộ, đầy đủ, chính xác dữ liệu giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

7. Đơn 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. Tập trung rà soát, điều chỉnh quy trình nội bộ, quy trình điện tử đáp ứng thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, hoàn thành mục tiêu 100% TTHC được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong năm 2025.

9. Nâng cao chất lượng cung cấp Dịch vụ công của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã. Trang bị và 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 đến yêu cầu giải quyết TTHC.

IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

Đề nghị Văn phòng Chính phủ xem xét đối với việc xác định Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ (gọi tắt là Bộ chỉ số 766), cụ thể:

(1) Hiện tại, một số tiêu chí đánh giá của từng nhóm chỉ số thành phần theo Bộ chỉ số 766 có sự thay đổi; do đó, đề nghị Văn phòng Chính phủ (Cục Kiểm soát TTHC) tổ chức tập huấn hoặc ban hành văn bản hướng dẫn phân tích dữ liệu Bộ chỉ số 766 trên Cổng dịch vụ công quốc gia, để việc theo dõi, giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công tại địa phương được chính xác, hiệu quả hơn.

(2) Xem xét, điều chỉnh lại công thức tính một số chỉ tiêu, cụ thể như sau:

- Điều chỉnh công thức tính chỉ tiêu tiến độ giải quyết, tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn; số hóa hồ sơ theo hướng loại trừ khỏi công thức những hồ sơ vẫn đang trong thời hạn giải quyết (chưa đến hạn xử lý) để bảo đảm tỷ lệ phản ánh đúng thực tế tiến độ; ngoài ra, loại trừ 03 TTHC không quy định thời hạn giải quyết, gồm: Thủ tục Thông báo khuyến mại (mã số 2.000033); thủ tục Thông báo sửa đổi, bổ sung nội dung chương trình khuyến mại (mã số 2.001474); thủ tục Thông báo phát triển điện mặt trời mái nhà tự sản xuất, tự tiêu thụ có đấu nối với hệ thống điện quốc gia (mã số 2.002676).

- Điều chỉnh cách tính tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo công thức loại trừ những hồ sơ thuộc nhóm có phí, lệ phí nhưng được miễn, giảm.

- Điều chỉnh công thức tính tỷ lệ TTHC có cấp kết quả điện tử theo hướng loại trừ 05 thủ tục không quy định kết quả giải quyết, gồm: Thủ tục Thông báo khuyến mại (2.000033); Thủ tục Thông báo sửa đổi, bổ sung nội dung chương trình khuyến mại (2.001474); Thủ tục Thông báo phát triển điện mặt trời mái nhà tự sản xuất, tự tiêu thụ có đấu nối với hệ thống điện quốc gia (2.002676); Thủ tục Thông báo tổ chức hội nghị, hội thảo, đào tạo về bán hàng đa cấp (2.000609): không quy định kết quả giải quyết đối với trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ; Thủ tục Thông báo chấm dứt hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương (2.000619): không quy định kết quả giải quyết đối với trường hợp doanh nghiệp chấm dứt hoạt động do xác nhận đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương bị thu hồi. Các thủ tục này thuộc nhóm “thông báo”, không phát sinh kết quả giải quyết TTHC; do đó, áp dụng công thức như đối với TTHC có kết quả cụ thể sẽ không phản ánh đúng thực tế.

UBND tỉnh Đắk Lắk kính gửi Văn phòng Chính phủ theo dõi, tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ./.

Nơi nhận:

- Như trên (b/c);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh (b/c);
- CT, PCT UBND tỉnh (đ/c Thái);
- Các sở, ban, ngành;
- CVP, PCVP UBND tỉnh (đ/c Khánh);
- UBND các xã, phường;
- Các Phòng: TH, HCQT, CNXD;
- Lưu: VT, PVHCC (P_02b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trương Công Thái