

Số: /BC-VPUBND

Đắk Lắk, ngày tháng 11 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 01 tháng 11/2025

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 01 tháng 11/2025 (tính đến ngày 07/11/2025), 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 07/11/2025.

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 07/11/2025, tỉnh Đắk Lắk đạt 88,45 điểm, xếp hạng 16/34 tỉnh, thành phố.

- Công khai, minh bạch: 14,53/18 điểm.

- Tiến độ, kết quả giải quyết: 18,6/20 điểm.

- Số hóa hồ sơ: 19,94/22 điểm.

- Cung cấp dịch vụ trực tuyến: 17,85/22 điểm.

- Mức độ hài lòng: 17,53/18 điểm.

b) *Các sở, ban, ngành*:

- Có 10/14 cơ quan xếp loại: Xuất sắc.

- Có 03/14 cơ quan xếp loại: Tốt.

- Không có cơ quan xếp loại: Khá.

- Có 01/14 cơ quan xếp loại: Trung bình.

- Không có cơ quan xếp loại: Yếu.

c) Cấp xã:

- Có 92/102 UBND cấp xã xếp loại: Xuất sắc.
- Có 10/102 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 01 tháng 11/2025, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường tập trung thực hiện một số nội dung sau:

- 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 UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tại các Công văn số: 04972/UBND-PVHCC ngày 29/9/2025, 06172/UBND-PVHCC ngày 20/10/2025, 06775/UBND-PVHCC ngày 28/10/2025, 07406/UBND-PVHCC ngày 06/11/2025 bảo đảm chất lượng, đúng tiến độ.

- Các sở, ban, ngành chỉ đạo cán bộ, công chức thường xuyên theo dõi, rà soát các quyết định công bố TTHC của Bộ, ngành Trung ương đã được cập nhật, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố, công khai danh mục TTHC đảm bảo đúng thời gian theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ (đã được sửa đổi, bổ sung).

- Rà soát, kiểm tra, xử lý dứt điểm các hồ sơ trực tuyến nộp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia chậm được tiếp nhận và quá hạn đang xử lý (*theo Phụ lục II Công văn số 10758/VPCP-KSTT ngày 05/11/2025 của Văn phòng Chính phủ gửi kèm*); 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.

- 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.

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 nhằm phấn đấu năm 2025, tỉnh Đắk Lắk nằm trong top 10 về xếp hạng Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công theo chỉ đạo của đồng chí Bí thư Tỉnh ủy./.

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

Phụ lục I
BẢNG XẾP LOẠI, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG GIẢI QUYẾT TTHC THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN
THÔNG CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH
(Ban hành kèm theo Công văn số /BC-VPUBND ngày /11/2025
của Văn phòng UBND tỉnh)

(Trích xuất trên Cổng Dịch vụ công quốc gia ngày 07/11/2025)

STT	ĐƠN VỊ	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ	TỔNG HỢP XẾP LOẠI
1	Sở Nội vụ	95,05	Xuất sắc
2	Sở Dân tộc và Tôn giáo	95,00	Xuất sắc
3	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	93,43	Xuất sắc
4	Ban Quản lý Khu kinh tế Phú Yên	92,86	Xuất sắc
5	Sở Xây dựng	92,12	Xuất sắc
6	Sở Nông nghiệp và Môi trường	91,29	Xuất sắc
7	Sở Khoa học và Công nghệ	91,00	Xuất sắc
8	Văn phòng UBND tỉnh	90,85	Xuất sắc
9	Sở Công Thương	90,51	Xuất sắc
10	Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh	90,21	Xuất sắc
11	Sở Y tế	88,42	Tốt
12	Sở Giáo dục và Đào tạo	86,70	Tốt
13	Sở Tư pháp	86,59	Tốt
14	Sở Tài chính	63,73	Trung bình

Phụ lục II
BẢNG XẾP LOẠI, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG GIẢI QUYẾT TTHC THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA,
MỘT CỬA LIÊN THÔNG CỦA UBND CÁC XÃ, PHƯỜNG
(Ban hành kèm theo Công văn số /BC-VPUBND ngày /11/2025
của Văn phòng UBND tỉnh)

(Trích xuất trên Cổng Dịch vụ công quốc gia ngày 07/11/2025)

STT	ĐƠN VỊ	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ	TỔNG HỢP XẾP LOẠI
1	UBND xã Tuy An Đông	94,27	Xuất sắc
2	UBND xã Cư Pui	94,15	Xuất sắc
3	UBND xã Hòa Mỹ	94,11	Xuất sắc
4	UBND xã Ea Kly	94,09	Xuất sắc
5	UBND xã Tuy An Bắc	94,08	Xuất sắc
6	UBND xã Hòa Xuân	94,06	Xuất sắc
7	UBND xã Hòa Thịnh	94,03	Xuất sắc
8	UBND xã Phú Xuân	94	Xuất sắc
9	UBND xã Krông Bông	93,97	Xuất sắc
10	UBND xã Ea Păl	93,95	Xuất sắc
11	UBND xã Buôn Đôn	93,93	Xuất sắc
12	UBND xã Liên Sơn Lắc	93,93	Xuất sắc
13	UBND xã Ea Nuôl	93,92	Xuất sắc
14	UBND xã Tây Sơn	93,84	Xuất sắc
15	UBND xã Tam Giang	93,82	Xuất sắc
16	UBND xã Sơn Thành	93,79	Xuất sắc
17	UBND xã Cuôr Đăng	93,76	Xuất sắc
18	UBND xã Cư Pong	93,76	Xuất sắc
19	UBND phường Đông Hòa	93,75	Xuất sắc
20	UBND xã Hòa Sơn	93,73	Xuất sắc
21	UBND xã Ea Ô	93,71	Xuất sắc
22	UBND xã Krông Ana	93,71	Xuất sắc
23	UBND xã Tân Tiến	93,7	Xuất sắc
24	UBND phường Tân Lập	93,67	Xuất sắc

STT	ĐƠN VỊ	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ	TỔNG HỢP XẾP LOẠI
25	UBND xã Ea Bung	93,67	Xuất sắc
26	UBND xã Phú Hòa 2	93,65	Xuất sắc
27	UBND xã Ea Knuék	93,62	Xuất sắc
28	UBND xã Krông Á	93,62	Xuất sắc
29	UBND xã Tây Hòa	93,61	Xuất sắc
30	UBND xã Ea Súp	93,58	Xuất sắc
31	UBND xã Yang Mao	93,57	Xuất sắc
32	UBND xã Ea Phê	93,53	Xuất sắc
33	UBND xã Phú Hòa 1	93,43	Xuất sắc
34	UBND xã Krông Năng	93,34	Xuất sắc
35	UBND xã Dliê Ya	93,31	Xuất sắc
36	UBND phường Buôn Ma Thuật	93,29	Xuất sắc
37	UBND xã Đăk Liêng	93,26	Xuất sắc
38	UBND xã Tuy An Nam	93,23	Xuất sắc
39	UBND xã Dang Kang	93,23	Xuất sắc
40	UBND xã Sông Hình	93,22	Xuất sắc
41	UBND xã Ia Rvê	93,22	Xuất sắc
42	UBND xã Sơn Hòa	93,2	Xuất sắc
43	UBND xã Ea Na	93,17	Xuất sắc
44	UBND xã Pong Drang	93,1	Xuất sắc
45	UBND phường Cư Bao	93,06	Xuất sắc
46	UBND xã Phú Mỹ	93	Xuất sắc
47	UBND xã Ea MDroh	92,99	Xuất sắc
48	UBND xã Krông Pắc	92,99	Xuất sắc
49	UBND xã Ea Drông	92,98	Xuất sắc
50	UBND xã Cư Mta	92,97	Xuất sắc
51	UBND xã Đồng Xuân	92,95	Xuất sắc
52	UBND xã Quảng Phú	92,84	Xuất sắc

STT	ĐƠN VỊ	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ	TỔNG HỢP XẾP LOẠI
53	UBND xã Ea Kiết	92,81	Xuất sắc
54	UBND xã Xuân Phước	92,77	Xuất sắc
55	UBND xã Cư Yang	92,77	Xuất sắc
56	UBND xã Tuy An Tây	92,69	Xuất sắc
57	UBND phường Hòa Hiệp	92,64	Xuất sắc
58	UBND xã Suối Trai	92,6	Xuất sắc
59	UBND xã Dray Bhăng	92,57	Xuất sắc
60	UBND xã Ea Trang	92,57	Xuất sắc
61	UBND xã Cư M'gar	92,54	Xuất sắc
62	UBND xã Ea Ning	92,54	Xuất sắc
63	UBND xã Hòa Phú	92,51	Xuất sắc
64	UBND xã MĐrắk	92,51	Xuất sắc
65	UBND phường Phú Yên	92,47	Xuất sắc
66	UBND xã Ea Bá	92,35	Xuất sắc
67	UBND xã Ea Wer	92,32	Xuất sắc
68	UBND xã Ô Loan	92,3	Xuất sắc
69	UBND xã Vân Hòa	92,29	Xuất sắc
70	UBND phường Tân An	92,22	Xuất sắc
71	UBND xã Ea Kar	92,22	Xuất sắc
72	UBND phường Xuân Đài	92,18	Xuất sắc
73	UBND phường Buôn Hồ	92,16	Xuất sắc
74	UBND xã Nam Ka	92,12	Xuất sắc
75	UBND xã Ea Knốp	92,11	Xuất sắc
76	UBND xã Đức Bình	92,07	Xuất sắc
77	UBND phường Tuy Hòa	91,79	Xuất sắc
78	UBND xã Xuân Lãnh	91,79	Xuất sắc
79	UBND xã Krông Nô	91,72	Xuất sắc
80	UBND xã Ea Tul	91,6	Xuất sắc

STT	ĐƠN VỊ	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ	TỔNG HỢP XẾP LOẠI
81	UBND phường Ea Kao	91,56	Xuất sắc
82	UBND xã Đăk Phoi	91,54	Xuất sắc
83	UBND xã Ia Lốp	91,46	Xuất sắc
84	UBND xã Ea Hiao	91,41	Xuất sắc
85	UBND xã Krông Búk	91,37	Xuất sắc
86	UBND xã Ea Wy	91,28	Xuất sắc
87	UBND xã Xuân Thọ	91,1	Xuất sắc
88	UBND xã Ea Khăl	91,1	Xuất sắc
89	UBND xã Ea HLeo	90,98	Xuất sắc
90	UBND phường Thành Nhất	90,68	Xuất sắc
91	UBND xã Dur Kmăl	90,31	Xuất sắc
92	UBND phường Bình Kiến	90,29	Xuất sắc
93	UBND xã Xuân Lộc	89,98	Tốt
94	UBND phường Sông Cầu	89,97	Tốt
95	UBND xã Ea Ly	89,6	Tốt
96	UBND xã Cư Pao	89,59	Tốt
97	UBND xã Vự Bôn	88,96	Tốt
98	UBND xã Ea Riêng	88,82	Tốt
99	UBND xã Ea Rók	88,24	Tốt
100	UBND xã Ea Drăng	87,09	Tốt
101	UBND xã Ea Ktur	86,59	Tốt
102	UBND xã Xuân Cảnh	85,59	Tốt