

**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 năm 2025

V/v tiếp tục nâng cao hiệu quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Kính gửi:

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

Thực hiện chỉ đạo của Ban chỉ đạo Trung ương về phát triển Khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và Chuyển đổi số của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, của UBND tỉnh; các sở, ban, ngành đã chủ động thực hiện công bố, công khai thủ tục hành chính (TTHC) khi sắp xếp đơn vị hành chính và triển khai mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp. Tính từ ngày 01/7 đến ngày 26/10/2025, tổng số hồ sơ TTHC tiếp nhận trực tuyến từ Cổng dịch vụ công quốc gia, trực tiếp từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (iGate) của các sở, ban, ngành và 102 UBND các xã, phường là **480.992** hồ sơ¹, số hồ sơ đã giải quyết là **436.234** hồ sơ. Tuy nhiên, qua theo dõi, việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC có **14.801** hồ sơ quá hạn đã xử lý (*Một số đơn vị, địa phương có hồ sơ quá hạn nhiều: Công an tỉnh, Sở Nông nghiệp và Môi trường; UBND các xã Ia Lốp, Ea Rók, Ea Drăng, Ea Ktur, Ea Kar, Ea Khăl...*) chiếm **3,39%** và vẫn còn **5.285** hồ sơ đang xử lý quá hạn (*theo Phụ lục kèm theo*).

Để tiếp tục nâng cao hiệu quả tiếp nhận, giải quyết TTHC, bảo đảm việc thực hiện TTHC thông suốt, hiệu quả trong triển khai chính quyền địa phương 02 cấp, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các xã, phường căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao tập trung triển khai một số nội dung sau:

1. Tăng cường trách nhiệm người đứng đầu trong lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành công tác cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; bảo đảm các nhiệm vụ được triển khai đồng bộ, đúng tiến độ. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kế hoạch cải cách hành chính, kiểm soát TTHC; kịp thời phát hiện, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai.

¹ Theo dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (iGate), trích xuất ngày 27/10/2025.

2. Chỉ đạo rà soát, cập nhật đầy đủ, kịp thời danh mục TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công sau khi có Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh; bảo đảm việc công khai đúng quy định, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tra cứu và thực hiện. Nghiêm túc khắc phục tình trạng niêm yết danh mục, nội dung TTHC chưa đầy đủ, kịp thời hoặc chưa đúng quy định.

3. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến đến người dân, doanh nghiệp về lợi ích, thuận tiện việc thực hiện TTHC thông qua dịch vụ công trực tuyến, qua dịch vụ bưu chính công ích; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan thường xuyên hướng dẫn, hỗ trợ cho người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, qua đó giúp các đơn vị, địa phương nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công, hạn chế tình trạng thụ động, phụ thuộc của người dân vào sự hướng dẫn trực tiếp của cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa khi đến giải quyết TTHC.

4. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức; cần hạn chế và có biện pháp xử lý nghiêm khắc đối với các cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn cho cá nhân, tổ chức khi tham gia thực hiện TTHC, biểu dương, khen thưởng kịp thời cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tốt việc giải quyết hồ sơ TTHC, được cá nhân, tổ chức đánh giá cao.

Chú trọng chỉ đạo, theo dõi việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp công chức, viên chức tham mưu kết quả giải quyết TTHC quá hạn, tham mưu các văn bản trả lời chung chung, vòng vo... hoặc từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC không thể hiện bằng văn bản (theo các Mẫu Phiếu trong giải quyết TTHC ban hành kèm theo Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ) để né tránh việc kiểm soát tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh. Nghiên cứu, áp dụng cơ chế, biện pháp phù hợp để giám sát, kiểm tra hồ sơ trễ hạn để khắc phục, nghiêm túc thực hiện xin lỗi người dân, tổ chức có liên quan.

5. Thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính, TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

6. Quan tâm đến việc đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp hành chính cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tham gia quá trình giải quyết hồ sơ TTHC, đặc biệt là đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

7. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có thực hiện giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức cần chủ động nghiên cứu rà soát, tham mưu cơ quan có thẩm quyền phương án đơn giản hóa, rút ngắn thời gian giải quyết các TTHC, tăng cường hiệu quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.

8. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương phải trực tiếp chỉ đạo, theo dõi, kiểm tra, chịu trách nhiệm về chất lượng phục vụ tổ chức, công dân; tăng cường đối thoại, lắng nghe ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp để có biện pháp điều chỉnh, nâng cao sự hài lòng của người dân đối với nền hành chính.

9. Văn phòng UBND tỉnh tăng cường đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện kiểm soát TTHC, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên địa bàn tỉnh.

Nhận được Công văn này, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường khẩn trương triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, PCT UBND tỉnh (đ/c Thái);
- CVP, PCVP UBND tỉnh (đ/c Khánh);
- Các phòng, TT thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC (B_03b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trương Công Thái