

Số: /BC-VPUBND

Đắk Lắk, ngày tháng 7 năm 2024

## 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 Quý II năm 2024

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh

Thực hiện 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 thủ tục hành chính (TTHC), dịch vụ công trực tuyến theo thời gian thực trên môi trường điện tử; Công văn số 1541/UBND-KSTTHC ngày 27/02/2024 của UBND tỉnh về việc triển khai các nhiệm vụ cải cách TTHC trọng tâm năm 2024;

Đồng thời, trên cơ sở kết quả số liệu công bố trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>, mục “Kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của bộ, ngành, địa phương”), Văn phòng UBND tỉnh báo cáo 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 đối với các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh trong Quý II năm 2024, 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 thì tổng điểm đánh giá, xếp loại là 100 điểm, bao gồm 05 tiêu chí là:

- + Công khai, minh bạch: 18/100 điểm.
- + Tiến độ, kết quả giải quyết: 20/100 điểm.
- + Số hóa hồ sơ: 22/100 điểm.
- + Cung cấp dịch vụ trực tuyến: 22/100 điểm.
- + Mức độ hài lòng: 18/100 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 huyện và UBND cấp xã: Lấy tổng số điểm mà UBND cấp huyện, 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 huyện, 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://dichvucong.gov.vn>), tại Mục “Kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của bộ, ngành, địa phương”.

- 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 02/7/2024.

## **3. Kết quả đánh giá, xếp loại trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk**

### *a) Cấp tỉnh:*

- Không có cơ quan xếp loại: Xuất sắc.
- Có 04/17 cơ quan xếp loại: Tốt.
- Có 07/17 cơ quan xếp loại: Khá.
- Có 05/17 cơ quan xếp loại: Trung bình.
- Không có cơ quan xếp loại: Yếu.
- Không có dữ liệu để đánh giá, xếp loại: 01 cơ quan.

### *b) Cấp huyện:*

- Không có UBND cấp huyện xếp loại: Xuất sắc.
- Có 01/15 UBND cấp huyện xếp loại: Tốt.
- Có 12/15 UBND cấp huyện xếp loại: Khá.
- Có 02/15 UBND cấp huyện xếp loại: Trung bình.
- Không có UBND cấp huyện xếp loại: Yếu.

### *c) Cấp xã:*

- Có 01/184 UBND cấp xã xếp loại: Xuất sắc.
- Có 26/184 UBND cấp xã xếp loại: Tốt.

- Có 99/184 UBND cấp xã xếp loại: Khá.
- Có 58/184 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), đối với UBND cấp huyện (Phụ lục II) và đối với UBND cấp xã (Phụ lục III).

#### **4. Kiến nghị, đề xuất**

- Đề nghị các sở, ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố 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.

- Rà soát, kiểm tra, xử lý dứt điểm các hồ sơ trực tuyến nộp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia quá hạn đang xử lý; 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 điểm đ Mục 1 Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ.

- Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tiếp tục tích hợp, đồng bộ dữ liệu đầy đủ, chính xác, thường xuyên, liên tục giữa Hệ thống iGate với Cổng Dịch vụ công Quốc gia; kết nối, tích hợp, chia sẻ các thông tin, dữ liệu với Trung tâm thông tin, chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Văn phòng UBND tỉnh báo cáo 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 Quý II năm 2024 đối với cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk./.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Đ/c Nguyễn Tuấn Hà - PCT UBND tỉnh (B/c);
- CVP, PCVP UBND tỉnh (Đ/c Hùng);
- Sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Viễn thông Đắk Lắk;
- Các Phòng, TT: TH, HCTC, PVHCC;
- TT CN & Cổng TTĐT tỉnh (Để đăng tải);
- Lưu: VT, KSTTHC (B\_02b).

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

**Hoàng Trọng Hùng**