

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH ĐẮK LẮK**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /UBND-KSTTHC

Đắk Lắk, ngày tháng 01 năm 2025

V/v nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- Công an tỉnh;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Xét đề nghị của Văn phòng UBND tỉnh tại Báo cáo số 209/BC-VPUBND ngày 31/12/2024 về sơ kết 05 năm (2019 - 2024) triển khai hoạt động tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong giải quyết TTHC theo đúng tinh thần của nền “Hành chính phục vụ” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND cấp huyện, cấp xã. Trong đó, cần tập trung thực hiện một số giải pháp trọng tâm sau:

1. Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, các cơ quan Trung ương trên địa bàn và UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Tiếp tục thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức đúng thời gian quy định của pháp luật; thực hiện đúng, nghiêm túc việc xin lỗi người dân đối với hồ sơ TTHC giải quyết quá hạn theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Chỉ thị số 25/CT-UBND ngày 27/12/2023 nhằm nâng cao tỷ lệ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. 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.

- Quan tâm xây dựng chính quyền điện tử, hiện đại hóa Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương đảm bảo nhanh chóng, kịp thời, hiệu quả, thuận tiện, công khai, minh bạch; tăng cường ứng dụng chữ ký số, xác thực điện tử trong xử lý hồ sơ, phê duyệt kết quả giải quyết hồ sơ TTHC. Đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất Bộ phận Một cửa các cấp.

- Xây dựng, tái cấu trúc quy trình điện tử, tăng cường công tác số hoá hồ sơ TTHC, tuyên truyền hướng dẫn tổ chức, cá nhân tạo tài khoản cá nhân và nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Cổng dịch vụ công quốc gia đảm bảo đạt các tiêu chí đã đề ra.

- Thực hiện công bố, công khai đầy đủ, đúng hạn các TTHC thuộc thẩm quyền mới ban hành, TTHC sửa đổi, bổ sung; thực hiện công khai các quy trình nội bộ, thành phần hồ sơ đầy đủ lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương; thực hiện niêm yết, công khai phí, lệ phí bằng nhiều hình thức.

- Tiếp tục đưa ra nhiều chính sách như miễn giảm phí, lệ phí khi thực hiện nộp hồ sơ TTHC qua dịch vụ công trực tuyến để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC; lựa chọn những nhóm TTHC thiết yếu đối với người dân để tập trung triển khai tiếp nhận trực tuyến toàn trình đảm bảo thực chất, thuận lợi, kịp thời, hiệu quả và đúng quy định.

- 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 Bộ phận Một cửa.

2. Giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan:

- Hoàn thiện, xử lý triệt để các vướng mắc, kiến nghị của sở, ban, ngành và địa phương đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, các hệ thống dịch vụ công có liên quan đến tỉnh; khắc phục các tồn tại, hạn chế đảm bảo hệ thống hoạt động thông suốt, phục vụ người dân, doanh nghiệp. Chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát, phân tích mẫu bản tin đồng bộ từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh lên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống cung cấp dịch vụ công tập trung của bộ, ngành; đảm bảo việc đồng bộ dữ liệu thông tin đúng, đủ, sạch, sống, tránh trường hợp dữ liệu của tỉnh không đồng bộ được, hoặc đồng bộ không đúng, không đầy đủ do thực hiện còn chưa đầy đủ, kịp thời, chưa đúng kỹ thuật.

- Rà soát các tính năng trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đối với trạng thái hồ sơ: Bổ sung, tạm dừng, hủy hồ sơ, trả hồ sơ... đồng bộ với Cổng dịch vụ công quốc gia. Kiểm tra việc thiết lập thời gian giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đồng bộ thống nhất với thời gian được công khai trên cơ sở dữ liệu; tự động truy xuất và sử dụng lại hồ sơ số hóa khi công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa nhập, tra cứu bằng tài khoản dịch vụ công hoặc căn cước công dân của tổ chức, cá nhân vào Hệ thống Dịch vụ công.

### 3. UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Quán triệt công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện, cấp xã nâng cao tinh thần trách nhiệm, thực hiện đúng chức trách nhiệm vụ được giao là tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ Dịch vụ công trực tuyến. Đối với những trường hợp người dân có nhu cầu nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa các cấp thì phải hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến ngay tại Bộ phận Một cửa, không được từ chối tiếp nhận hoặc hướng dẫn lòng vòng làm mất thời gian, chi phí. Đồng thời, mở rộng các hình thức, kênh thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.

- Tuyên truyền, khuyến khích, hướng dẫn lựa chọn, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong thực hiện TTHC; tuy nhiên, không ban hành văn bản có nội dung bắt buộc người dân, tổ chức lựa chọn hình thức duy nhất để nộp hồ sơ TTHC là sử dụng dịch vụ công trực tuyến, gây khó khăn, phiền hà cho công dân.

Nhận được Công văn này, yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố phối hợp triển khai thực hiện./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- CT, PCT UBND tỉnh (Đ/c Hà);
- CVP, PCVP UBND tỉnh;
- Các Phòng, TT thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC (B\_03b).

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Tuấn Hà**