

Số: /BC-VPUBND

Đắk Lắk, ngày tháng 01 năm 2026

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 năm 2025

Thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch UBND tại khoản 4 Chỉ thị số 012/CT-UBND ngày 26/11/2025 về việc tăng cường cải cách thủ tục hành chính (TTHC), nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC và dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk, 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 và UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh năm 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 06/01/2026.

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 06/01/2026, tỉnh Đắk Lắk đạt 92,39 điểm, xếp hạng 20/34 tỉnh, thành phố.

- Công khai, minh bạch: 14,64/18 điểm.

- Tiến độ, kết quả giải quyết: 18,96/20 điểm.

- Số hóa hồ sơ: 20,97/22 điểm.

- Cung cấp dịch vụ trực tuyến: 20,09/22 điểm.

- Mức độ hài lòng: 17,73/18 điểm.

b) *Các sở, ban, ngành*:

- Có 13/14 cơ quan xếp loại: Xuất sắc.

- Có 01/14 cơ quan xếp loại: Tốt.

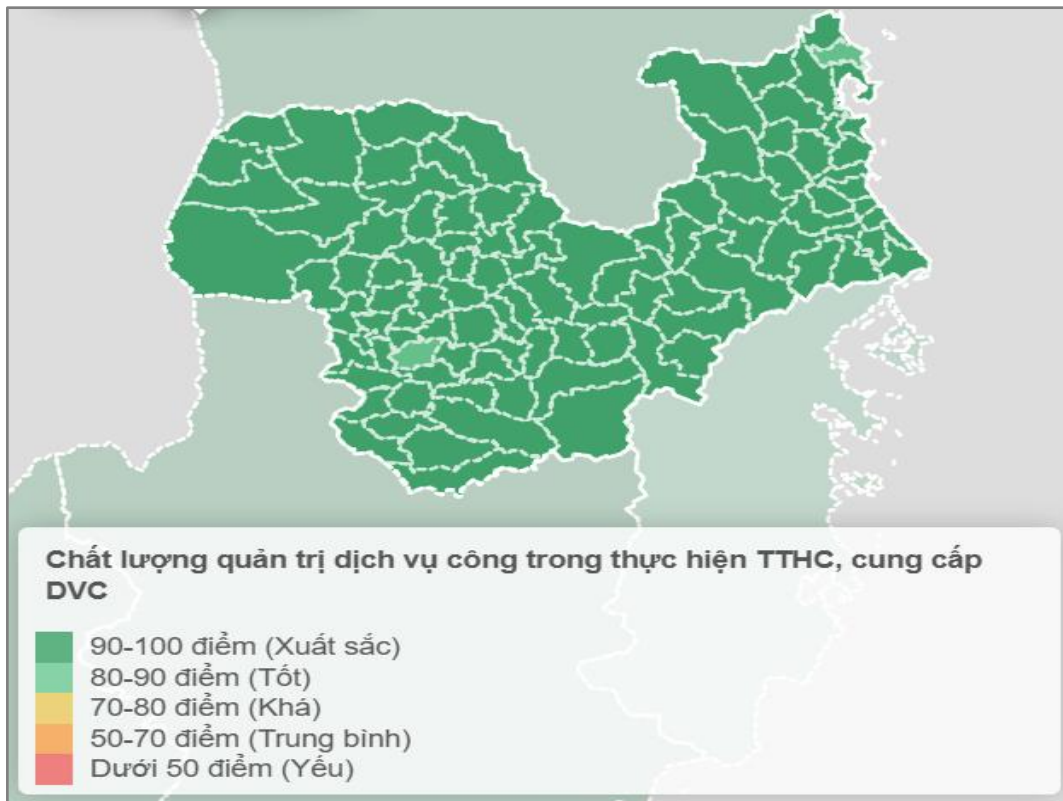
- Không có cơ quan xếp loại: Khá.

- Không có cơ quan xếp loại: Trung bình.

- Không có cơ quan xếp loại: Yếu.

c) Cấp xã:

- Có 100/102 UBND cấp xã xếp loại: Xuất sắc.
- Có 02/102 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

- Đề nghị các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường 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 theo đúng chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Chỉ thị số 012/CT-UBND ngày 26/11/2025.

- 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 Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023.

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 năm 2025 đối với cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk./.

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 & Công TTĐT tỉnh (Để đăng tải);
- Lưu: VT, PVHCC (B_02b).

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

Cao Như Khánh

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 /01/2026
của Văn phòng UBND tỉnh)

(Trích xuất trên Cổng Dịch vụ công quốc gia ngày 06/01/2026)

STT	ĐƠN VỊ	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ
1	UBND phường Buôn Ma Thuột	97,01	Xuất sắc
2	UBND phường Tân Lập	96,48	Xuất sắc
3	UBND xã Tuy An Đông	95,31	Xuất sắc
4	UBND xã Cư Pong	95,25	Xuất sắc
5	UBND xã Liên Sơn Lắc	95,19	Xuất sắc
6	UBND xã Tuy An Bắc	95,19	Xuất sắc
7	UBND xã Ea Kly	95,17	Xuất sắc
8	UBND xã Hòa Thịnh	95,14	Xuất sắc
9	UBND xã Ea Păl	94,92	Xuất sắc
10	UBND phường Ea Kao	94,85	Xuất sắc
11	UBND xã Phú Xuân	94,83	Xuất sắc
12	UBND xã Ea Kar	94,82	Xuất sắc
13	UBND xã Pong Drang	94,82	Xuất sắc
14	UBND xã Ea Nuôl	94,81	Xuất sắc
15	UBND xã Cuôr Đăng	94,81	Xuất sắc
16	UBND xã Tuy An Nam	94,80	Xuất sắc
17	UBND xã Ea Súp	94,79	Xuất sắc
18	UBND xã Tây Hòa	94,79	Xuất sắc
19	UBND xã Hòa Mỹ	94,77	Xuất sắc
20	UBND xã Hòa Xuân	94,75	Xuất sắc
21	UBND xã Ea Wer	94,74	Xuất sắc
22	UBND phường Tân An	94,73	Xuất sắc
23	UBND xã Krông Bông	94,71	Xuất sắc
24	UBND xã Ea Drông	94,69	Xuất sắc
25	UBND xã Krông Ana	94,68	Xuất sắc
26	UBND xã Sông Hinh	94,68	Xuất sắc
27	UBND xã Ea Knuék	94,67	Xuất sắc
28	UBND xã Tân Tiến	94,67	Xuất sắc
29	UBND xã Ea Rók	94,66	Xuất sắc
30	UBND xã Hòa Sơn	94,64	Xuất sắc

STT	ĐƠN VỊ	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ
31	UBND phường Đông Hòa	94,63	Xuất sắc
32	UBND xã Ea Bung	94,62	Xuất sắc
33	UBND xã Sơn Thành	94,59	Xuất sắc
34	UBND xã Buôn Đôn	94,57	Xuất sắc
35	UBND xã Krông Á	94,57	Xuất sắc
36	UBND xã Ea Ô	94,51	Xuất sắc
37	UBND xã Phú Hòa 2	94,45	Xuất sắc
38	UBND xã Ea Phê	94,39	Xuất sắc
39	UBND xã Tam Giang	94,38	Xuất sắc
40	UBND xã Tây Sơn	94,36	Xuất sắc
41	UBND xã Ea Knốp	94,29	Xuất sắc
42	UBND xã Cư Mta	94,25	Xuất sắc
43	UBND xã MĐrắk	94,23	Xuất sắc
44	UBND phường Cư Bao	94,19	Xuất sắc
45	UBND xã Quảng Phú	94,19	Xuất sắc
46	UBND xã Phú Hòa 1	94,18	Xuất sắc
47	UBND xã Đồng Xuân	94,16	Xuất sắc
48	UBND phường Thành Nhất	94,15	Xuất sắc
49	UBND xã Ea Na	94,15	Xuất sắc
50	UBND phường Tuy Hòa	94,15	Xuất sắc
51	UBND xã Sơn Hòa	94,1	Xuất sắc
52	UBND xã Yang Mao	94,08	Xuất sắc
53	UBND xã Đăk Liêng	94,08	Xuất sắc
54	UBND xã Ô Loan	94,05	Xuất sắc
55	UBND xã Krông Năng	94,02	Xuất sắc
56	UBND xã Ea Trang	94,01	Xuất sắc
57	UBND xã Dliê Ya	93,99	Xuất sắc
58	UBND xã Hòa Phú	93,86	Xuất sắc
59	UBND xã Dray Bhang	93,86	Xuất sắc
60	UBND xã Vân Hòa	93,80	Xuất sắc
61	UBND xã Cư Yang	93,77	Xuất sắc
62	UBND phường Hòa Hiệp	93,76	Xuất sắc
63	UBND xã Dang Kang	93,75	Xuất sắc
64	UBND xã Cư M'gar	93,72	Xuất sắc
65	UBND xã Phú Mỹ	93,71	Xuất sắc

STT	ĐƠN VỊ	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ
66	UBND xã Xuân Phước	93,70	Xuất sắc
67	UBND xã Ea Khăl	93,66	Xuất sắc
68	UBND phường Phú Yên	93,64	Xuất sắc
69	UBND xã Krông Pắc	93,59	Xuất sắc
70	UBND xã Ea MDroh	93,57	Xuất sắc
71	UBND xã Tuy An Tây	93,55	Xuất sắc
72	UBND xã Ea Kiệt	93,49	Xuất sắc
73	UBND xã Suối Trai	93,49	Xuất sắc
74	UBND phường Bình Kiến	93,42	Xuất sắc
75	UBND xã Ea Ning	93,41	Xuất sắc
76	UBND xã Ea Tul	93,38	Xuất sắc
77	UBND xã Đăk Phoi	93,35	Xuất sắc
78	UBND phường Xuân Đài	93,35	Xuất sắc
79	UBND phường Buôn Hồ	93,22	Xuất sắc
80	UBND xã Cư Pui	93,15	Xuất sắc
81	UBND xã Ia Lốp	93,09	Xuất sắc
82	UBND xã Ea HLeo	92,91	Xuất sắc
83	UBND xã Ea Bá	92,91	Xuất sắc
84	UBND xã Dur Kmăl	92,85	Xuất sắc
85	UBND xã Xuân Lãnh	92,84	Xuất sắc
86	UBND xã Nam Ka	92,82	Xuất sắc
87	UBND phường Sông Cầu	92,69	Xuất sắc
88	UBND xã Krông Búk	92,54	Xuất sắc
89	UBND xã Krông Nô	92,48	Xuất sắc
90	UBND xã Xuân Thọ	92,17	Xuất sắc
91	UBND xã Ea Hiao	92,07	Xuất sắc
92	UBND xã Xuân Lộc	91,84	Xuất sắc
93	UBND xã Đức Bình	91,71	Xuất sắc
94	UBND xã Cư Prao	91,69	Xuất sắc
95	UBND xã Ia Rvê	91,59	Xuất sắc
96	UBND xã Vụ Bồn	91,07	Xuất sắc
97	UBND xã Ea Ly	90,92	Xuất sắc
98	UBND xã Ea Wy	90,58	Xuất sắc
99	UBND xã Ea Drăng	90,53	Xuất sắc
100	UBND xã Ea Riêng	90,22	Xuất sắc

STT	ĐƠN VỊ	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ
101	UBND xã Ea Ktur	89,43	Tốt
102	UBND xã Xuân Cảnh	84,94	Tốt