

Lâm Đồng, ngày tháng năm 2025

Số: /BC-HCC

BÁO CÁO

Kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công

Thực hiện Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về việc 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 theo thời gian thực trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Trung tâm Phục vụ hành chính công báo cáo kết quả Cổng Dịch vụ công quốc gia ghi nhận trên địa bàn tỉnh từ ngày 01/7/2025 đến ngày 04/12/2025, 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:

a) Theo Quyết định số 766/QĐ-TTg thì tổng điểm đánh giá, xếp loại cho các đơn vị theo thang điểm 100 và xếp loại theo điểm số đạt được (xuất sắc, tốt, khá, trung bình, yếu) không đặt nặng xếp hạng vị trí theo thứ tự. Bộ chỉ số đánh giá bao gồm 05 nhóm chỉ số, cụ thể như sau: Công khai, minh bạch: 18/100 điểm; Tiến độ, kết quả giải quyết: 20/100 điểm; Cung cấp dịch vụ trực tuyến: 22/100 điểm; Mức độ hài lòng: 18/100 điểm; Số hóa hồ sơ: 22/100 điểm.

b) Cách tính điểm cụ thể đối với từng nhóm chỉ số trong Bộ chỉ số như sau:

- Đối với các sở, ban ngành tỉnh: Điểm nhóm chỉ số thứ i = (tỷ lệ đạt được của nhóm chỉ số thứ i * Mức điểm tối đa của nhóm chỉ số thứ i)/100. Ví dụ: Tại thời điểm đánh giá, xếp loại, Sở A đạt 75% của nhóm chỉ số “Số hóa hồ sơ” thì điểm đánh giá đối với nhóm chỉ số “Số hóa hồ sơ” của Sở A = $75 \times 22/100 = 16.5$ điểm. Điểm đánh giá, phân loại của đơn vị là tổng số điểm của các nhóm chỉ số.

- 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).

c) Kết quả đánh giá, phân loại như sau: Từ 90 đến 100 điểm xếp loại: Xuất sắc (Màu xanh); Từ 80 đến dưới 90 điểm xếp loại: Tốt (Màu xanh nhạt); Từ 70 đến dưới 80 điểm xếp loại: Khá (Màu vàng); Từ 50 đến dưới 70 điểm xếp loại: Trung bình (Màu cam); Dưới 50 điểm xếp loại: Yếu (Màu đỏ); Màu xám do không có hồ sơ, dữ liệu hoặc chưa thực hiện.

2. Kết quả thực hiện

(Chi tiết tại các Phụ lục kèm theo)

2.1. Kết quả của tỉnh: đến thời điểm báo cáo, tỉnh Lâm Đồng đạt 90.14 điểm (tăng 0.18 điểm so với kỳ báo cáo trước), **xếp loại xuất sắc và xếp hạng 11/34 tỉnh, thành phố.** Qua theo dõi kết quả trên Cổng Dịch vụ công quốc gia từ ngày 01/7/2025 đến hiện tại nhận thấy, điểm đánh giá của tỉnh tăng đều qua các kỳ báo cáo (tháng 7/2025 đạt 81.46 điểm).

2.2. Các sở, ban, ngành

Căn cứ điểm xếp loại trên Công Dịch vụ công quốc gia, có 11 Sở đạt xếp loại xuất sắc, 02 đơn vị xếp loại tốt. Đơn vị có điểm đánh giá cao nhất là Sở Nông nghiệp và Môi trường (94.35 điểm), đơn vị có điểm đánh giá thấp nhất là Thanh tra tỉnh (83.4 điểm).

Sở Nông nghiệp và Môi trường hiện tại đang là đơn vị có số lượng hồ sơ quá hạn cao nhất trong các đơn vị, địa phương (chiếm tỷ lệ 6,8%), gây ảnh hưởng tới chỉ số tiến độ giải quyết của toàn tỉnh, số lượng hồ sơ quá hạn tập trung tại các chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai (*UBND tỉnh đã có văn bản chỉ đạo số 7215/UBND-HCC ngày 14/11/2025*).

2.3 Các xã, phường, đặc khu Phú quý

Căn cứ điểm xếp loại trên Công Dịch vụ công quốc gia, có 124/124 (100%) đơn vị cấp xã xếp loại xuất sắc. Địa phương có điểm đánh giá cao nhất là UBND Phường 1 Bảo Lộc, UBND xã Đam Rông 3, UBND xã Đơn Dương (94.92 điểm), các địa phương có điểm đánh giá thấp là UBND xã Hồng Sơn (92.09 điểm), UBND xã Đinh Trang Thượng (91.79 điểm), UBND xã Tà Hine (91.78 điểm), UBND xã Đắc Mil (91.75 điểm), UBND xã Hàm Tân (90.89 điểm). Tuy có tổng điểm đánh giá thấp, nhưng khi kiểm tra trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh thì kết quả về dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ của 05 đơn vị cấp xã trên đều đạt hoặc vượt chỉ tiêu được giao.

Trên đây là báo cáo kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, Công Dịch vụ công quốc gia ghi nhận trên địa bàn tỉnh từ ngày 01/7/2025 đến ngày 04/12/2025. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh xin báo cáo lãnh đạo UBND tỉnh./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo UBND tỉnh
- Các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- LĐ VP UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường, đặc khu Phú Quý;
- LĐ Trung tâm;
- Lưu: VT, HCC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Hữu Tuấn

PHỤ LỤC

(Kèm theo Báo cáo số 61 /BC-HCC ngày 04 tháng 12 năm 2025)

I. Kết quả của tỉnh

STT	Nội dung	Kết quả		
		Tỷ lệ	Điểm	Thứ hạng
I	Công khai minh bạch		15.38	11/34
1	Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn	71.96	4.32	
2	Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn	76.43	3.06	
3	Tỷ lệ TTHC được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của TTHC	100	2	
4	Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia	100	6	
II	Tiến độ, kết quả giải quyết	94.94	18.99	11/34
III	Cung cấp dịch vụ trực tuyến			
1	Dịch vụ trực tuyến		8.25	11/34
a	Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến	96.38	2	
b	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ	4.9	0.25	
c	Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ	75.6	6	
2	Thanh toán trực tuyến		9.7	11/34
a	Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến	80.56	2	
b	Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp để người dân có thể thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	67.86	1.7	
c	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	100	6	
IV	Số hóa hồ sơ		20.18	18/34
1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử	83.67	5.02	
2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ	78.93	3.95	
3	Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	84.46	2	
4	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	100	2	
5	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ tái sử dụng	95.3	3.8	
6	Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC	99.04	1.98	
7	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư	71.48	1.43	
V	Mức độ hài lòng		17.64	11/34
	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	100	6	
	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	94	5.64	
	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	94.94	6	
CHỈ SỐ CHUNG		90.14	90.14	11/34

II. Kết quả xếp loại các sở, ban, ngành

TT	Tên đơn vị	Điểm	Xếp loại	Tăng ()/Giảm (-) điểm so với kỳ báo cáo 26/11/2025	Tăng ()/Giảm (-) vị trí
1	Sở Nông nghiệp và Môi trường	94.35	Xuất sắc	-0.4	0
2	Sở Dân tộc và Tôn giáo	94.15	Xuất sắc	0.28	0
3	Sở Nội vụ	93	Xuất sắc	0.22	0
4	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	92.38	Xuất sắc	0.1	0
5	Sở Y tế	91.27	Xuất sắc	0.4	1
6	Sở Khoa học và Công nghệ	91.19	Xuất sắc	0.22	-1
7	Ban Quản lý các khu công nghiệp	90.84	Xuất sắc	0.15	1
8	Sở Xây dựng	90.74	Xuất sắc	-0.04	-1
9	Sở Công Thương	90.71	Xuất sắc	0.39	0
10	Sở Giáo dục và Đào tạo	90.24	Xuất sắc	0.24	0
11	Sở Tài chính	90	Xuất sắc	1.43	0
12	Sở Tư pháp	89.16	Tốt	1.8	0
13	Thanh tra tỉnh	83.4	Tốt	-0.67	0

- 02 đơn vị: tăng điểm, tăng vị trí;
- 07 đơn vị: tăng điểm, không thay đổi vị trí;
- 01 đơn vị: tăng điểm, giảm vị trí;
- 02 đơn vị: giảm điểm, không thay đổi vị trí;
- 01 đơn vị: giảm điểm, giảm vị trí.

III. Kết quả đánh giá, phân loại các xã, phường, đặc khu Phú Quý

TT	Tên đơn vị	Điểm	Xếp loại	Tăng ()/ giảm (-) điểm so với kỳ báo cáo 26/11/2025	Tăng ()/Giảm (-) vị trí
1	UBND Xã Đạm Rông 3	94.92	Xuất sắc	0.07	2
2	UBND Phường 1 Bảo Lộc	94.92	Xuất sắc	0.01	-1
3	UBND Xã Đơn Dương	94.92	Xuất sắc	0.02	-1
4	UBND Xã Quảng Lập	94.85	Xuất sắc	0.02	0
5	UBND Xã Hoài Đức	94.84	Xuất sắc	0.96	62
6	UBND Xã Bảo Lâm 1	94.82	Xuất sắc	0.33	12
7	UBND Phường Phước Hội	94.82	Xuất sắc	0	-2
8	UBND Phường Bình Thuận	94.76	Xuất sắc	0.12	3
9	UBND Phường 3 Bảo Lộc	94.75	Xuất sắc	0.1	1
10	UBND Phường Phú Thủy	94.75	Xuất sắc	0.03	-3

TT	Tên đơn vị	Điểm	Xếp loại	Tăng ()/ giảm (-) điểm so với kỳ báo cáo 26/11/2025	Tăng ()/ Giảm (-) vị trí
11	UBND Xã Cát Tiên	94.72	Xuất sắc	-0.07	-5
12	UBND Xã Cát Tiên 2	94.64	Xuất sắc	0.02	0
13	UBND Xã Đam Rông 4	94.64	Xuất sắc	-0.02	-4
14	UBND Đặc khu Phú Quý	94.64	Xuất sắc	-0.04	-6
15	UBND Xã Tuyên Quang	94.61	Xuất sắc	0.08	0
16	UBND Xã Đức Linh	94.6	Xuất sắc	0.04	-2
17	UBND Xã Cát Tiên 3	94.57	Xuất sắc	0.08	-1
18	UBND Phường La Gi	94.55	Xuất sắc	0.06	1
19	UBND Xã Dạ Têh	94.55	Xuất sắc	-0.07	-6
20	UBND Xã Ka Đô	94.54	Xuất sắc	0.16	4
21	UBND Xã Tân Hải	94.53	Xuất sắc	0.12	1
22	UBND Xã DRan	94.49	Xuất sắc	0	-5
23	UBND Phường Langbiang - Đà Lạt	94.49	Xuất sắc	0.1	0
24	UBND Xã Quảng Trục	94.46	Xuất sắc	0.17	7
25	UBND Xã Bắc Bình	94.46	Xuất sắc	0.05	-4
26	UBND Xã Đắc Song	94.45	Xuất sắc	0.08	-1
27	UBND Xã Bảo Lâm 5	94.43	Xuất sắc	0	-7
28	UBND Xã Dạ Huoi 3	94.42	Xuất sắc	0.07	-2
29	UBND Phường Lâm Viên - Đà Lạt	94.4	Xuất sắc	0.22	9
30	UBND Xã Đam Rông 2	94.39	Xuất sắc	0.08	-1
31	UBND Xã Nam Đà	94.36	Xuất sắc	0.04	-3
32	UBND Xã Quảng Khê	94.35	Xuất sắc	0.1	3
33	UBND Xã Tân Minh	94.34	Xuất sắc	0.07	0
34	UBND Phường Phan Thiết	94.34	Xuất sắc	0.04	-4
35	UBND Xã Krông Nô	94.31	Xuất sắc	0.09	1
36	UBND Xã Dạ Huoi 2	94.3	Xuất sắc	-0.03	-9
37	UBND Xã Bắc Ruộng	94.3	Xuất sắc	0.02	-5
38	UBND Xã Trường Xuân	94.29	Xuất sắc	0.02	-4
39	UBND Phường Mũi Né	94.26	Xuất sắc	0.19	12
40	UBND Xã Đồng Kho	94.23	Xuất sắc	0.12	7
41	UBND Xã Nam Dong	94.22	Xuất sắc	0.1	4
42	UBND Xã Quảng Phú	94.22	Xuất sắc	0.11	4
43	UBND Xã Dạ Têh 2	94.21	Xuất sắc	0.11	5

TT	Tên đơn vị	Điểm	Xếp loại	Tăng ()/ giảm (-) điểm so với kỳ báo cáo 26/11/2025	Tăng ()/ Giảm (-) vị trí
44	UBND Xã Bảo Lâm 2	94.21	Xuất sắc	0.14	9
45	UBND Xã Hàm Thuận Bắc	94.21	Xuất sắc	0.06	-3
46	UBND Xã Đam Rông 1	94.2	Xuất sắc	0.04	-5
47	UBND Xã Phú Sơn - Lâm Hà	94.18	Xuất sắc	-0.01	-10
48	UBND Xã Tánh Linh	94.18	Xuất sắc	0.28	17
49	UBND Xã Đức Trọng	94.18	Xuất sắc	0.04	-6
50	UBND Xã Quảng Hòa	94.17	Xuất sắc	0.04	-6
51	UBND Xã Bảo Lâm 4	94.17	Xuất sắc	0.01	-11
52	UBND Xã Nâm Nung	94.16	Xuất sắc	0.2	7
53	UBND Xã Sơn Mỹ	94.16	Xuất sắc	0.12	2
54	UBND Xã Đa Tẻ 3	94.14	Xuất sắc	0.08	0
55	UBND Xã Nam Thành	94.14	Xuất sắc	0.18	5
56	UBND Phường 2 Bảo Lộc	94.12	Xuất sắc	0.04	-6
57	UBND Phường Tiến Thành	94.09	Xuất sắc	0.17	6
58	UBND Xã Nghị Đức	94.09	Xuất sắc	0.05	-2
59	UBND Xã Kiến Đức	94.09	Xuất sắc	0.05	-2
60	UBND Xã Cư Jút	94.09	Xuất sắc	0.09	-2
61	UBND Xã Lương Sơn	94.07	Xuất sắc	0	-9
62	UBND Xã Đông Giang	94.06	Xuất sắc	-0.04	-13
63	UBND Phường BLao	94.05	Xuất sắc	0.11	-2
64	UBND Xã Thuận An	94.04	Xuất sắc	0.18	4
65	UBND Xã Hòa Bắc	94.02	Xuất sắc	-0.14	-26
66	UBND Phường Bắc Gia Nghĩa	94.02	Xuất sắc	0.2	5
67	UBND Phường Hàm Thắng	93.99	Xuất sắc	0.14	2
68	UBND Phường Cam Ly - Đà Lạt	93.99	Xuất sắc	0.08	-4
69	UBND Xã Tân Lập	93.96	Xuất sắc	0.14	3
70	UBND Phường Xuân Trường - Đà Lạt	93.93	Xuất sắc	0.03	-4
71	UBND Xã Hàm Thuận Nam	93.89	Xuất sắc	-0.03	-9
72	UBND Xã Hải Ninh	93.87	Xuất sắc	0.12	5
73	UBND Xã Vĩnh Hảo	93.87	Xuất sắc	0.18	10
74	UBND Xã Tà Đùng	93.85	Xuất sắc	0	-4
75	UBND Phường Nam Gia Nghĩa	93.83	Xuất sắc	0.17	13
76	UBND Xã Bảo Lâm 3	93.83	Xuất sắc	0.04	-1

TT	Tên đơn vị	Điểm	Xếp loại	Tăng ()/ giảm (-) điểm so với kỳ báo cáo 26/11/2025	Tăng ()/ Giảm (-) vị trí
77	UBND Xã Đình Văn - Lâm Hà	93.82	Xuất sắc	0.45	25
78	UBND Xã Đắc Wil	93.81	Xuất sắc	0.01	-4
79	UBND Xã Hồng Thái	93.81	Xuất sắc	0.1	0
80	UBND Xã Suối Kiết	93.8	Xuất sắc	0.15	9
81	UBND Xã Nam Ban - Lâm Hà	93.79	Xuất sắc	0.09	1
82	UBND Xã Đạ Huoai	93.78	Xuất sắc	0.02	-6
83	UBND Xã Nhân Cơ	93.77	Xuất sắc	0.07	-2
84	UBND Xã Tuy Đức	93.76	Xuất sắc	0.07	0
85	UBND Xã Hòa Ninh	93.76	Xuất sắc	0.1	2
86	UBND Xã Tân Thành	93.75	Xuất sắc	-0.06	-13
87	UBND Xã Bảo Thuận	93.73	Xuất sắc	0.06	-2
88	UBND Xã Sơn Điền	93.73	Xuất sắc	0.07	-2
89	UBND Xã Tà Năng	93.72	Xuất sắc	0.14	4
90	UBND Xã Hàm Thạnh	93.72	Xuất sắc	-0.03	-12
91	UBND Xã Phúc Thọ - Lâm Hà	93.71	Xuất sắc	0.01	-11
92	UBND Xã Đức Lập	93.71	Xuất sắc	0.06	-2
93	UBND Phường Xuân Hương - Đà Lạt	93.7	Xuất sắc	0.2	3
94	UBND Xã Trà Tân	93.68	Xuất sắc	0.06	-3
95	UBND Xã Di Linh	93.66	Xuất sắc	0.21	3
96	UBND Phường Đông Gia Nghĩa	93.64	Xuất sắc	0.23	3
97	UBND Xã Quảng Tân	93.62	Xuất sắc	0.07	-3
98	UBND Xã Đắc Sắk	93.59	Xuất sắc	0.01	-6
99	UBND Xã Hiệp Thạnh	93.51	Xuất sắc	0.02	-2
100	UBND Xã Liên Hương	93.51	Xuất sắc	-0.01	-5
101	UBND Xã Nam Hà - Lâm Hà	93.36	Xuất sắc	0.16	3
102	UBND Xã Phan Rí Cửa	93.35	Xuất sắc	-0.06	-2
103	UBND Xã La Dạ	93.34	Xuất sắc	0.08	0
104	UBND Xã Hàm Liêm	93.28	Xuất sắc	-0.11	-3
105	UBND Xã Tuy Phong	93.23	Xuất sắc	0.12	3
106	UBND Xã Lạc Dương	93.2	Xuất sắc	0.07	1
107	UBND Xã Gia Hiệp	93.17	Xuất sắc	0.13	2
108	UBND Xã Quảng Tín	93.15	Xuất sắc	0.18	2
109	UBND Xã Hàm Thuận	93.13	Xuất sắc	-0.01	-3

TT	Tên đơn vị	Điểm	Xếp loại	Tăng ()/ giảm (-) điểm so với kỳ báo cáo 26/11/2025	Tăng ()/ Giảm (-) vị trí
110	UBND Xã Đức An	93.12	Xuất sắc	-0.03	-5
111	UBND Xã Quảng Sơn	93.03	Xuất sắc	0.16	1
112	UBND Xã Hòa Thắng	93.01	Xuất sắc	0.05	-1
113	UBND Xã Thuận Hạnh	92.92	Xuất sắc	0.09	1
114	UBND Xã Tân Hội	92.84	Xuất sắc	-0.03	-1
115	UBND Xã Phan Sơn	92.65	Xuất sắc	0.08	1
116	UBND Xã Hàm Kiệm	92.63	Xuất sắc	0.02	-1
117	UBND Xã Tân Hà - Lâm Hà	92.61	Xuất sắc	0.33	1
118	UBND Xã Ninh Gia	92.19	Xuất sắc	0.12	1
119	UBND Xã Sông Lũy	92.17	Xuất sắc	-0.11	-2
120	UBND Xã Hồng Sơn	92.09	Xuất sắc	0.11	0
121	UBND Xã Đình Trang Thượng	91.79	Xuất sắc	0.27	2
122	UBND Xã Tà Hine	91.78	Xuất sắc	0.2	0
123	UBND Xã Đắc Mĩ	91.75	Xuất sắc	0.09	-2
124	UBND Xã Hàm Tân	90.89	Xuất sắc	0.08	0

- 49 đơn vị cấp xã: Tăng điểm, tăng vị trí;
 - 12 đơn vị cấp xã: Tăng điểm, không thay đổi vị trí;
 - 40 đơn vị cấp xã: Tăng điểm, giảm vị trí;
 - 05 đơn vị cấp xã: Không thay đổi điểm, giảm vị trí;
 - 18 đơn vị cấp xã: Giảm điểm, giảm vị trí.
-