

Số: /VP-HCC
V/v công bố kết quả xếp loại
các cơ quan, đơn vị theo Bộ chỉ số
phục vụ người dân, doanh nghiệp
tháng 8 năm 2025 (thay thế)

An Giang, ngày tháng 9 năm 2025

Kính gửi:

- Sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND xã, phường, đặc khu.

Thực hiện chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh tại Quyết định số 242/QĐ-UBND ngày 24/02/2025 về ban hành Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và công tác truyền thông về kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025 trên địa bàn tỉnh An Giang; Căn cứ khoản 2 Điều 32 Nghị định số 118/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia, căn cứ kết quả trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>), tại mục “Đánh giá chất lượng phục vụ”. Văn phòng UBND tỉnh công bố kết quả Bộ Chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp **trong tháng 8** năm 2025 (**tổng hợp lúc 08 giờ 00 phút ngày 11/9/2025**) của tỉnh, sở, ban, ngành và UBND xã, phường, đặc khu như sau:

1. Tổng số điểm tỉnh An Giang đạt được trong tháng 8/2025 là: **76,41/100** điểm, xếp hạng **18/34** tỉnh, thành phố, xếp loại **“Khá”** so với thang điểm được quy định tại 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, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử, cụ thể:

Kỳ	Năm 2025	08/2025	07/2025
Thứ hạng	14	18	25
Tổng điểm	84,1	76,41	65,15
Loại	Tốt	Khá	Trung bình
Ngày, tháng thống kê	16/9/2025	11/9/2025	04/8/2025

Bảng thống kê theo Bộ chỉ số 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

Ngày thống kê	Kết quả tháng	Công khai, minh bạch (điểm tối đa 18)	Tiến độ giải quyết (điểm tối đa 20)	Cung cấp dịch vụ trực tuyến		Mức độ hài lòng (điểm tối đa 18)	Số hóa hồ sơ (điểm tối đa 22)	Tổng
				Dịch vụ công trực tuyến (điểm tối đa 12)	Thanh toán trực tuyến (điểm tối đa 10)			
11/9/2025	08	11,81	18,3	10	9,07	12	15,23	76,41
04/8/2025	07	8,8	16,4	7,5	4,0	17,5	11,1	65,15

Bảng thống kê chi tiết từng nhóm chỉ số

2. Bảng xếp loại từng cấp hành chính (Phụ lục 1, Phụ lục 2, Phụ lục 3, Phụ lục 4 - không bao gồm các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh):

Stt	Cấp hành chính	Xuất sắc	Tốt	Khá	Trung bình	Yếu	Tổng số đơn vị	Tỷ lệ % đơn vị xếp loại Tốt trở lên	Đánh giá (80%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	Sở, ban, ngành cấp tỉnh	1	4	4	5	1	15	33,33	Không
2	UBND xã, phường, đặc khu	87	14	1	0	0	102	99,02	Đạt
TỔNG		88	18	5	5	1	117		

Ghi chú cột (10):

Đạt: Tỷ lệ đơn vị xếp loại Tốt từ 80% trở lên;

Không: Tỷ lệ đơn vị xếp loại Tốt dưới 80% trở lên;

3. Nhận xét:

3.1. Đánh giá chung

- Cấp tỉnh có 15 đơn vị, trong đó có 01 đơn vị được đánh giá “Xuất sắc”, 04 đơn vị “Tốt”, 04 đơn vị “Khá”, 05 đơn vị “Trung bình” và 01 đơn vị “Yếu”.

- Cấp xã có 102 đơn vị, trong đó có 87 đơn vị "Xuất sắc", 14 đơn vị "Tốt", 01 đơn vị "Khá" và không có đơn vị "Trung bình" hay "Yếu".

- Về tỷ lệ thanh toán trực tuyến:

+ Cấp tỉnh: 09 đơn vị hoàn thành và 06 đơn vị chưa hoàn thành.

+ Cấp xã: 97 đơn vị hoàn thành và 05 đơn vị chưa hoàn thành.

3.1.1. Sở, ban, ngành tỉnh

- Có 01 đơn vị xếp loại Xuất sắc: Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh đạt tổng điểm 93,6. Đơn vị này cũng đạt điểm tuyệt đối ở các tiêu chí Công khai minh bạch; Thanh toán trực tuyến và Mức độ hài lòng của người dân.

- Có 04 đơn vị xếp loại Tốt, lần lượt là: Thanh tra tỉnh An Giang, Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Văn hóa và Thể thao.

- Có 04 đơn vị xếp loại Khá, lần lượt là: Sở Xây dựng, Sở Y tế, Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo.

- Có 06 đơn vị xếp loại từ Trung bình trở xuống, lần lượt là: Sở Du lịch, Sở Dân tộc và Tôn giáo, Sở Công Thương, Ban Quản lý Khu kinh tế Phú Quốc, Sở Tư pháp, Sở Tài chính. Các đơn vị bị thấp điểm đa số tập trung tại chỉ tiêu Công khai minh bạch, nguyên nhân được xác định là do lỗi đồng bộ mã định danh của các đơn vị nên dữ liệu điểm Công khai minh bạch chưa chính xác (*theo Báo cáo số 1581/BC-SKHCHN¹ ngày 10/9/2025 của Sở Khoa học và Công nghệ*).

3.1.2. UBND xã, phường, đặc khu

- Có 87 đơn vị xếp loại Xuất sắc, trong đó đứng đầu là UBND xã Bình Mỹ với tổng điểm 93,57; thứ nhì là UBND xã Ba Chúc với tổng điểm 93,17.

- Có 14 đơn vị xếp loại Tốt, trong đó đứng đầu là UBND phường Long Xuyên với tổng điểm 89,94; thứ nhì là UBND xã Vĩnh Thuận với tổng điểm 89,92.

- Có 01 đơn vị xếp loại Khá là UBND đặc khu Phú Quốc.

- Không có đơn vị cấp xã xếp loại Trung bình và Yếu.

3.2. Tồn tại, hạn chế

3.2.1. Cấp tỉnh

- Có 06 đơn vị xếp loại Trung bình và Yếu: Sở Du lịch, Sở Dân tộc và Tôn giáo, Sở Công Thương, Ban Quản lý Khu kinh tế Phú Quốc, Sở Tư pháp, Sở Tài chính.

¹ Báo cáo số 1581/BC-SKHCHN ngày 10 tháng 9 năm 2025 của Sở Khoa học và Công nghệ về kết quả thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công đến tháng 9 năm 2025

- Các đơn vị chưa đạt mục tiêu của UBND tỉnh (theo Quyết định số 242/QĐ-UBND):

+ Chỉ có 03/15 đơn vị cấp tỉnh đạt tỷ lệ tiến độ giải quyết từ 95% trở lên là Thanh tra tỉnh An Giang 100%; Sở Du lịch 100%; Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh 98,8%. Còn lại 12 đơn vị đều chưa đạt tỷ lệ này. Trong đó thấp nhất là Sở Dân tộc và Tôn Giáo với tỷ lệ 15,4%.

+ 06 đơn vị có tỷ lệ thanh toán trực tuyến chưa đạt 60% trở lên: Sở Văn hóa và Thể Thao, Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, Ban Quản lý Khu kinh tế Phú Quốc, Sở Tài chính đều có tỷ lệ 20% và Sở Tư pháp có tỷ lệ 51,9%.

+ Chỉ có 02/15 đơn vị cấp tỉnh đạt tỷ lệ số hóa hồ sơ từ 80% trở lên là Thanh tra tỉnh An Giang 82,41% và Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh 81,1%. Còn lại 13 đơn vị đều chưa đạt tỷ lệ này. Trong đó thấp nhất là Sở Tài chính với tỷ lệ 50,19%.

+ 06 đơn vị có tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến chưa đạt 60% trở lên: Thanh tra tỉnh An Giang đạt 33,34%; Sở Tư pháp đạt 35,09%; Ban Quản lý Khu kinh tế Phú Quốc 35,50%; Sở Tài chính đạt 38,84%; Sở Công Thương đạt 43,92%; Sở Du lịch 50,17%.

+ 08 đơn vị có tỷ lệ mức độ hài lòng chưa đạt 90% trở lên: Sở Tài chính 49,45%; Sở Tư pháp 57,78%; Sở Giáo dục và Đào tạo 61,89%; Sở Xây dựng 63,28%; Sở Y tế 63,89%; Sở Khoa học và Công nghệ 66,17%; Sở Nội vụ 66,67%; Sở Dân tộc và Tôn giáo 72,39%.

3.2.2. Cấp xã

- Chỉ có 01 đơn vị cấp xã xếp loại Khá (UBND đặc khu Phú Quốc), còn lại đều xếp loại Tốt trở lên.

- Các đơn vị chưa đạt mục tiêu của UBND tỉnh (theo Quyết định số 242/QĐ-UBND):

+ 10 đơn vị có tỷ lệ tiến độ giải quyết chưa đạt 95% trở lên: UBND đặc khu Phú Quốc 79,7%; UBND xã An Cư 86,4%; UBND đặc khu Thổ Châu 89,45%; UBND phường Long Xuyên 89,95%; UBND xã Bình Giang 91,2%; UBND xã Vĩnh Trạch 91,45%; UBND xã Châu Thành 93,3%; UBND xã Ô Lâm 93,7%; UBND phường Tô Châu 94,3%; UBND xã Phú Hòa 94,8%.

+ 05 đơn vị có tỷ lệ thanh toán trực tuyến chưa đạt 60% trở lên: UBND đặc khu Kiên Hải 32,4%; UBND đặc khu Phú Quốc 37,8%; UBND xã Bình An 47,2%; UBND phường Rạch Giá 54,3%; UBND xã Tân Hội 57,6%.

+ Chỉ có 10/102 đơn vị cấp xã đạt tỷ lệ số hóa hồ sơ từ 80% trở lên. Còn lại 92 đơn vị chưa đạt tỷ lệ này, trong đó 05 đơn vị thấp nhất gồm: UBND đặc

khu Thổ Châu 46,73%; UBND đặc khu Phú Quốc 63,78%; UBND xã An Biên 64,05%; UBND xã Tây Yên 66,05%; UBND xã Châu Phú 67,46%.

+ Tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến chưa đạt 60% trở lên: không có đơn vị nào.

+ Tỷ lệ mức độ hài lòng chưa đạt 90% trở lên: không có đơn vị nào.

3.3. Giải pháp

Để nâng cao chất lượng phục vụ và cải thiện kết quả đánh giá, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị các đơn vị cần tập trung vào một số giải pháp sau:

- Tiếp tục chỉ đạo bộ phận chuyên môn (tiếp nhận, xử lý hồ sơ) **hàng ngày truy cập trang <https://quantri.dichvucong.gov.vn/>** để kiểm tra, rà soát khắc phục ngay các hồ sơ quá hạn đang xử lý.

- Sở, ban, ngành tỉnh tiếp tục chỉ đạo bộ phận chuyên môn thường xuyên rà soát trên trang Cơ sở dữ liệu quốc gia (CSDLQG) về TTHC (***hàng ngày ít nhất 01 lần, tại địa chỉ: <https://csdl.dichvucong.gov.vn/>***) hoặc các trang thông tin chính thống, trên cơ sở quyết định công bố, công khai của các bộ, cơ quan ngang bộ, kịp thời cập nhật, trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố và công khai TTHC theo quy định. Ngay sau khi quyết định được Chủ tịch UBND tỉnh công bố, UBND cấp xã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công xã niêm yết công khai theo quy định (trực tiếp, trực tuyến), việc niêm yết TTHC phải đầy đủ các bộ phận cấu thành của thủ tục hành chính bao gồm mẫu đơn và tờ khai (được xuất từ Cổng dịch vụ công quốc gia).

- Các đơn vị, địa phương cần rà soát, tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân và doanh nghiệp thực hiện thanh toán trực tuyến. Mục tiêu cần đạt được là ít nhất 60% tổng số hồ sơ có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được thanh toán trực tuyến nhằm nâng cao hiệu quả thanh toán trực tuyến.

- Các đơn vị, địa phương có điểm số hóa hồ sơ thấp cần có kế hoạch cụ thể để cải thiện. Đây là một trong những tiêu chí quan trọng để nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Sở, ban, ngành tỉnh tiếp tục rà soát, chuẩn hóa và nâng cao chất lượng các dịch vụ công trực tuyến, đảm bảo tính dễ sử dụng, thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp góp phần cải thiện chất lượng phục vụ và dịch vụ công trực tuyến.

- Đề nghị Thủ trưởng các đơn vị cấp tỉnh và cấp xã xếp loại Trung bình hoặc Yếu, quan tâm, chỉ đạo sát sao, kiểm tra định kỳ để khắc phục các tồn tại, hạn chế và nâng cao chất lượng phục vụ.

- Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ quan tâm, đảm bảo Hệ thống thông tin giải quyết của tỉnh được liên thông, kết nối đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia và hoạt động ổn định, thông suốt 24/7.

- Tăng cường học hỏi kinh nghiệm từ các đơn vị có kết quả đánh giá đứng đầu trong kỳ như Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh (cấp tỉnh) và UBND xã Bình Mỹ (cấp xã) để được chia sẻ kinh nghiệm, học hỏi và áp dụng.

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thông tin đến các cơ quan, đơn vị biết và thực hiện./.

(Công văn này thay thế Công văn số 3917/VP-HCC ngày 15/9/2025)

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT và các PCT. UBND tỉnh (để b/c);
- Sở Nội vụ;
- VP.UBND tỉnh: LĐVP, phòng, ban, trung tâm;
- Trung tâm PVHCC;
- Lưu: VT, lhhuy “HT”.

(Gửi kèm phụ lục đánh giá tháng 8)

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

Lê Trường Sơn