

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 9 năm 2025

An Giang, ngày tháng 10 năm 2025

Kính gửi:

- Sở, ban, ngành tỉnh (có danh sách kèm theo);
- 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 118/2025/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 9 năm 2025 (tổng hợp lúc 08 giờ 00 phút ngày 02/10/2025)** của tỉnh, sở, ban, ngành và UBND xã, phường, đặc khu như sau:

1. Tổng số điểm tỉnh An Giang đạt được trong tháng 9/2025 là: **71,61/100** điểm, xếp hạng **25/34** tỉnh, thành phố (*giảm 4,8 điểm và giảm 07 bậc so tháng trước*), 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	09/2025	08/2025
Thứ hạng	13	25	18
Tổng điểm	85,19	71,61	76,41
Loại	Tốt	Khá	Khá
Ngày, tháng thống kê	02/10/2025	02/10/2025	11/9/2025

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)			
02/10/2025	Năm 2025	15,45	18,77	8,4	8,65	17,9	16,02	85,19
02/10/2025	09	8	18,66	8,23	8,49	12	16,23	71,61
11/9/2025	08	11,81	18,3	10	9,07	12	15,23	76,41

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	Dưới TB	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	8	4	1	1	15	60%	Không
2	UBND xã, phường, đặc khu	83	18	1	0	0	102	99,02%	Đạt
TỔNG		84	26	5	1	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 xuống;

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”, 08 đơn vị “Tốt”, 04 đơn vị “Khá” và 02 đơn vị từ “Trung bình” trở xuống.

- Cấp xã có 102 đơn vị, trong đó có 83 đơn vị "Xuất sắc", 18 đơn vị "Tốt", 01 đơn vị “Khá” và không có đơn vị thấp hơn “Trung bình”.

3.1.1. Sở, ban, ngành tỉnh

- Có 01 đơn vị xếp loại Xuất sắc là: Sở Du lịch đạt tổng điểm 92,81. Đơn vị này cũng đạt điểm tuyệt đối ở các tiêu chí Công khai minh bạch và Mức độ hài lòng của người dân.

- Có 08 đơn vị xếp loại Tốt là: Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Nông nghiệp và Môi trường, Ban Quản lý Khu kinh tế Phú Quốc, Sở Dân tộc và Tôn giáo, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Xây dựng, Sở Nội vụ, Sở Tài chính.

- Có 04 đơn vị xếp loại Khá là: Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, Sở Công Thương.

- Có 02 đơn vị xếp loại từ Trung bình trở xuống là: Sở Tư pháp và Thanh tra tỉnh An Giang.

Các đơn vị bị thấp điểm đa số tập trung tại chỉ tiêu Công khai minh bạch, nguyên nhân được xác định từ kỳ báo cáo trước 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; ngày 16/9/2025, Văn phòng đã tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh có công văn số 905/UBND-HCC² gửi Văn phòng Chính phủ để hỗ trợ tháo gỡ vấn đề này*). Bên cạnh đó, còn do đặc thù đơn vị không có phát sinh hồ sơ trong kỳ khiến dữ liệu đồng bộ hồ sơ bằng 0, dẫn đến chỉ tiêu Công khai minh bạch cho kết quả đạt 0 điểm, đồng thời kéo theo chỉ tiêu Số hóa hồ sơ cũng đạt 0 điểm.

3.1.2. UBND xã, phường, đặc khu

- Có 83 đơn vị xếp loại Xuất sắc, trong đó đứng đầu là UBND xã Phú Hữu với tổng điểm 92,15; thứ nhì là UBND xã Hòa Lạc với tổng điểm 91,93; thứ ba là UBND xã Tân Hội với tổng điểm 91,92.

- Có 18 đơn vị xếp loại Tốt, trong đó đứng đầu là UBND xã Vĩnh Hòa với tổng điểm 89,87; thứ nhì là UBND xã Châu Thành với tổng điểm 89,8; thứ ba là UBND xã Hòa Điền với tổng điểm 89,7.

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

² Công văn số 905/UBND-HCC ngày 16 tháng 9 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về hỗ trợ điều chỉnh, cập nhật dữ liệu trên Cổng dịch vụ công quốc gia theo mã định danh mới

- Có 01 đơn vị xếp loại Khá là UBND đặc khu Phú Quốc.
- Không có đơn vị cấp xã xếp loại thấp hơn Trung bình.

3.2. Tồn tại, hạn chế

3.2.1. Cấp tỉnh

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

+ 12/15 đơn vị có tỷ lệ tiến độ giải quyết chưa đạt từ 95% trở lên, thấp nhất gồm Thanh tra tỉnh An Giang (31,6%); Sở Dân tộc và Tôn giáo (64,3%); Sở Tư pháp (71%).

+ 03/15 đơn vị có tỷ lệ thanh toán trực tuyến chưa đạt từ 60% trở lên: Sở Giáo dục và Đào tạo (20%); Ban Quản lý Khu kinh tế Phú Quốc (35,8%); Sở Tư pháp (51%).

+ 10/15 đơn vị có tỷ lệ số hóa hồ sơ chưa đạt từ 80% trở lên, thấp nhất gồm Thanh tra tỉnh An Giang (không phát sinh hồ sơ trong kỳ, 0%); Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh (25,05%); Sở Y tế (58,5%).

+ 04/15 đơn vị có tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến chưa đạt từ 60% trở lên: Thanh tra tỉnh An Giang (33,34%); Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh (42,75%); Sở Tư pháp (47,34%); Sở Công Thương (59,42%).

+ 08/15 đơn vị có tỷ lệ mức độ hài lòng của người dân chưa đạt từ 90% trở lên, thấp nhất gồm Sở Tư pháp (59,62%); Sở Giáo dục và Đào tạo (63,23%); Sở Khoa học và Công nghệ (63,56%).

3.2.2. Cấp xã

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

+ 09/102 đơn vị có tỷ lệ tiến độ giải quyết chưa đạt từ 95% trở lên, thấp nhất gồm UBND đặc khu Phú Quốc (75,4%); UBND xã Ô Lâm (88,6%); UBND xã An Cư (88,7%).

+ 03/102 đơn vị có tỷ lệ thanh toán trực tuyến chưa đạt từ 60% trở lên: UBND đặc khu Kiên Hải (32,4%); UBND đặc khu Phú Quốc (37,2%); UBND phường Rạch Giá (54,6%).

+ 05/102 đơn vị có tỷ lệ số hóa hồ sơ chưa đạt từ 80% trở lên, thấp nhất gồm UBND đặc khu Phú Quốc (63,37%); UBND phường Rạch Giá (75,1%); UBND xã An Minh (76,37%).

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

+ Tỷ lệ mức độ hài lòng của người dân chưa đạt từ 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 có xếp loại từ Trung bình trở xuống cần 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 các hệ thống cơ sở dữ liệu dùng chung khác 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 Sở Du lịch (cấp tỉnh) và UBND xã Phú Hữu (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./.

Nơi nhận:

- Như trên;
 - CT và các PCT. UBND tỉnh (để b/c);
 - Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
 - Sở Nội vụ;
 - VP.UBND tỉnh: LĐVP, phòng, ban, trung tâm;
 - Trang Thông tin điện tử VP.UBND tỉnh;
 - Lưu: VT, lhhuy.
- (Gửi kèm phụ lục đánh giá tháng 9)*

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

Lê Trường Sơn

DANH SÁCH ĐƠN VỊ NHẬN VĂN BẢN

(Kèm theo Công văn số /VP-HCC ngày tháng 10 năm 2025
của Văn phòng UBND tỉnh)

STT	Cơ quan, đơn vị
I	Sở ban ngành tỉnh
1	Ban Quản lý Khu kinh tế Phú Quốc
2	Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh
3	Sở Công Thương
4	Sở Dân tộc và Tôn giáo
5	Sở Du lịch
6	Sở Giáo dục và Đào tạo
7	Sở Khoa học và Công nghệ
8	Sở Nội vụ
9	Sở Nông nghiệp và Môi trường
10	Sở Tài chính
11	Sở Tư pháp
12	Sở Văn hóa và Thể thao
13	Sở Xây dựng
14	Sở Y tế
15	Thanh tra tỉnh An Giang
II	102 UBND xã, phường, đặc khu