

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 11 năm 2025

An Giang, ngày tháng 12 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 11 năm 2025 (tổng hợp lúc 09 giờ 00 phút ngày 01/12/2025)** của tỉnh, sở, ban, ngành và UBND xã, phường, đặc khu như sau:

1. Tổng số điểm tỉnh An Giang đạt được trong tháng 11/2025 là: **89,12/100** điểm, xếp hạng **21/34** tỉnh, thành phố (tăng 7,97 điểm và tăng 03 bậc so với báo cáo tháng trước), xếp loại “**Tốt**” 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	11/2025	10/2025	10/2025
Thứ hạng	10	21	26	24
Tổng điểm	90,46	89,12	80,63	81,15
Loại	Xuất sắc	Tốt	Tốt	Tốt
Ngày thống kê	01/12/2025	01/12/2025	01/12/2025	(Công văn số 7821/VP-HCC ngày 11/11/2025)

Bảng thống kê kết quả 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)			
01/12/2025	Năm 2025	15,28	19,22	8,51	9,66	17,84	19,95	90,46
01/12/2025	11	18	18,71	8,21	7,44	18	18,76	89,12
01/12/2025	10	8,95	18,84	8,21	7,2	18	19,43	80,63
11/11/2025 (Công văn số 7821/VP-HCC)	10	8,95	18,75	8,18	8,93	18	18,34	81,15

Bảng thống kê chi tiết từng nhóm chỉ số

2. Bảng xếp loại từng cấp hành chính:

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	8	5	1	0	0	14	92,86%	Đạt
2	UBND xã, phường, đặc khu	82	19	1	0	0	102	99,02%	Đạt
TỔNG		90	24	2	0	0	116		

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 14 đơn vị, trong đó có 08 đơn vị được đánh giá “Xuất sắc”, 05 đơn vị “Tốt”, 01 đơn vị “Khá” và không có đơn vị thấp hơn “Trung bình”.

- Cấp xã có 102 đơn vị, trong đó có 82 đơn vị "Xuất sắc", 19 đơn vị "Tốt", 01 đơn vị “Khá” và không có đơn vị thấp hơn “Trung bình”.

3.1.1. Sở, ban, ngành tỉnh

- Có 08 đơn vị xếp loại Xuất sắc, trong đó đứng đầu là Sở Du lịch với 94,98 điểm, hạng nhì là Sở Văn hóa và Thể thao với 93,79 điểm, 06 đơn vị còn lại là Sở Công Thương, Sở Khoa học và Công nghệ, Ban Quản lý Khu kinh tế Phú Quốc, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, Sở Tài chính, Sở Giáo dục và Đào tạo.

- Có 05 đơn vị xếp loại Tốt là: Sở Nội vụ, Sở Y tế, Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Dân tộc và Tôn giáo, Sở Tư pháp.

- Có 01 đơn vị xếp loại Khá là: Sở Xây dựng.

- Không có đơn vị cấp tỉnh xếp loại thấp hơn Trung bình.

3.1.2. UBND xã, phường, đặc khu

- Có 82 đơn vị xếp loại Xuất sắc, trong đó đứng đầu là UBND xã Chợ Mới với 92,23 điểm; đồng hạng nhì là UBND xã Thạnh Đông và UBND xã Vĩnh Xương với 92,22 điểm.

- Có 19 đơn vị xếp loại Tốt, trong đó đứng đầu là UBND xã Vĩnh Hanh với 89,75 điểm; kế tiếp là UBND xã Sơn Kiên với 89,73 điểm.

- Có 01 đơn vị xếp loại Khá là: UBND đặc khu Phú Quốc với 73,79 điểm.

- 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*):

+ 04/14 đơn vị có tỷ lệ tiến độ giải quyết chưa đạt từ 95% trở lên, trong đó thấp nhất là Sở Nông nghiệp và Môi trường (85,8%); 03 đơn vị còn lại là Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Dân tộc và Tôn giáo, Sở Xây dựng.

+ Không có đơn vị cấp tỉnh có tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến chưa đạt từ 60% trở lên;

+ Không có đơn vị cấp tỉnh có tỷ lệ thanh toán trực tuyến chưa đạt từ 60% trở lên;

+ 08/14 đơn vị có tỷ lệ số hóa hồ sơ chưa đạt từ 80% trở lên, trong đó thấp nhất là Sở Dân tộc và Tôn giáo (50,6%); 07 đơn vị còn lại là Sở Khoa học và Công nghệ, Ban Quản lý Khu kinh tế Phú Quốc, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Y tế, Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Dân tộc và Tôn giáo, Sở Tư pháp;

+ Không có đơn vị cấp tỉnh có tỷ lệ mức độ hài lòng của người dân chưa đạt từ 90% trở lên.

3.2.2. Cấp xã

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

+ 12/102 đơn vị có tỷ lệ tiến độ giải quyết chưa đạt từ 95% trở lên, trong đó thấp nhất là UBND đặc khu Phú Quốc (59,3%); 11 đơn vị còn lại là UBND xã Bình An, UBND xã Thanh Hưng, UBND xã Mỹ Hòa Hưng, UBND xã Mỹ Đức, UBND xã Vĩnh Hanh, UBND xã Thanh Mỹ Tây, UBND xã Bình Hòa, UBND xã Châu Thành, UBND phường Rạch Giá, UBND xã Bình Giang, UBND Ô Lâm, UBND đặc khu Phú Quốc;

+ Không có đơn vị cấp xã có tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến chưa đạt từ 60% trở lên;

+ 02/102 đơn vị có tỷ lệ thanh toán trực tuyến chưa đạt từ 60% trở lên: UBND đặc khu Phú Quốc (53%) và UBND đặc khu Thổ Châu (56,8%);

+ 02/102 đơn vị có tỷ lệ số hóa hồ sơ chưa đạt từ 80% trở lên: UBND đặc khu Phú Quốc (65,64%) và UBND phường Rạch Giá (79,28%);

+ 01/102 đơn vị có tỷ lệ mức độ hài lòng của người dân chưa đạt từ 90% trở lên: UBND đặc khu Phú Quốc (88,62%).

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 cơ quan, đơn vị, địa phương cần tập trung vào một số giải pháp sau:

- Tiếp tục chỉ đạo bộ phận tiếp nhận, xử lý hồ sơ ***hàng ngày ít nhất 01 lần, truy cập trang <https://quantri.dichvucong.gov.vn>*** để kiểm tra, rà soát khắc phục ngay các hồ sơ quá hạn đang xử lý (tại mục chỉ tiêu Tiến độ giải quyết).

- Sở, ban, ngành tỉnh tiếp tục chỉ đạo bộ phận chuyên môn nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính thường xuyên kiểm tra danh sách TTHC chưa được địa phương hóa trên trang theo dõi Bộ chỉ số Phục vụ người dân, doanh nghiệp (https://quantri.dichvucong.gov.vn/web/mtv/dvc_index/dvc_index_tinhthanhpho_congkhaiminhbach) hoặc trang Cơ sở dữ liệu quốc gia (CSDLQG) về TTHC

(<https://csdl.dichvucong.gov.vn>) ít nhất 01 lần mỗi ngày, 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.

- 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; thực hiện cập nhật đầy đủ thông tin về phí, lệ phí (bao gồm quy định mức thu 0 đồng), trình tự thực hiện và các thành phần khác của từng thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC; chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các đơn vị có liên quan thực hiện đồng bộ (ánh xạ) nội dung chi tiết thủ tục hành chính (TTHC) về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đảm bảo thông tin của các TTHC (bao gồm: cấp tỉnh, cấp xã) được công khai trên Cổng dịch vụ công quốc gia trùng khớp với thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương có điểm chỉ tiêu Công khai, minh bạch đạt thấp cần có giải pháp tiếp nhận đầy đủ hồ sơ (bao gồm: hồ sơ trực tuyến và hồ sơ trực tiếp) vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh nhằm góp phần cho đơn vị cải thiện kết quả đánh giá theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/06/2022 của Thủ tướng Chính phủ nói riêng và kết quả đánh giá của tỉnh nói chung.

- Quan tâm triển khai, tích cực tuyên truyền, hướng dẫn người dân và doanh nghiệp về lợi ích của việc nộp hồ sơ trực tuyến bằng tài khoản VNeID của công dân, đảm bảo thực hiện tốt việc thanh toán trực tuyến đối với các thủ tục hành chính đang cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

- Đẩy mạnh việc thực hiện đầy đủ hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ liên quan đến chỉ tiêu Số hóa hồ sơ¹ : thành phần hồ sơ đầu vào, kết quả đầu ra đều phải được ký số; tăng cường thực hiện kiểm tra, xác thực danh tính số khi tiếp nhận hồ sơ để nâng cao tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu giữa các cơ quan, đơn vị.

- 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 Chợ Mới (cấp xã) để được chia sẻ kinh nghiệm, học hỏi và áp dụng.

¹ Công văn số 2228/SKH-CN-CĐS ngày 06/10/2025 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc theo dõi, cải thiện Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công

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);
- Công 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 11)

**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 12 năm 2025
của Văn phòng Ủy ban nhân dân 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
II	102 UBND xã, phường, đặc khu