

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH AN GIANG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /UBND-HCC

An Giang, ngày tháng năm 2026

V/v chấn chỉnh, khắc phục
tình trạng hồ sơ thủ tục hành
chính giải quyết quá hạn và
nâng cao chất lượng phục vụ
người dân, doanh nghiệp

Kính gửi:

- Bí thư Đảng ủy, Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành tỉnh;
- Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch UBND các xã, phường, đặc khu.

Qua theo dõi, phân tích dữ liệu từ Cổng Dịch vụ công quốc gia về kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/06/2022 của Thủ tướng Chính phủ¹, tính đến 13 giờ 30 phút ngày 30/01/2026, tỉnh An Giang đạt 91,36 điểm (loại Xuất sắc), xếp hạng thứ 21/34 tỉnh, thành cả nước. Tuy nhiên, tình hình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn tỉnh đang có dấu hiệu sụt giảm về chỉ số hài lòng, cụ thể:

(i) Về mức độ hài lòng: Chỉ đạt 92,58%. Việc đề hồ sơ quá hạn kéo dài là nguyên nhân chính gây ảnh hưởng đến uy tín của bộ máy hành chính công vụ.

(ii) Về tiến độ giải quyết: Toàn tỉnh hiện còn **5.830** hồ sơ xử lý quá hạn (đứng thứ 13/34 tỉnh, thành phố). Số lượng hồ sơ quá hạn còn lớn (Phụ lục kèm theo), cần tập trung chấn chỉnh nhằm bảo đảm tính kịp thời trong giải quyết TTHC.

Trong đó, Đặc khu Phú Quốc có số lượng hồ sơ quá hạn 3.845/5.830 hồ sơ (chiếm 65,9% tổng số hồ sơ quá hạn toàn tỉnh), cần ưu tiên tập trung nguồn lực xử lý. Tình trạng hồ sơ quá hạn là một trong các yếu tố ảnh hưởng đến tỷ lệ hài lòng chung của tỉnh (hiện đạt 92,58%).

(iii) Về công tác số hóa và trả kết quả điện tử: Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử hiện chỉ đạt 78,87%; Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC chỉ đạt 78,82%. Các tỷ lệ này chưa đạt yêu cầu theo kế hoạch chuyển đổi số của tỉnh.

¹ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/06/2022 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.

Để kịp thời chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả phục vụ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh đề nghị các đồng chí Bí thư Đảng ủy và Thủ trưởng các đơn vị tập trung chỉ đạo thực hiện các nội dung sau:

1. Đối với Đặc khu Phú Quốc (Đơn vị trọng điểm)

a) Đề nghị đồng chí Bí thư Đảng ủy Đặc khu Phú Quốc

Chỉ đạo đưa nội dung xử lý hồ sơ quá hạn vào nghị quyết chuyên đề hoặc nội dung họp thường kỳ của Đảng ủy; gắn trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu các chi bộ, phòng ban với kết quả xử lý dứt điểm **3.845** hồ sơ chậm muộn.

b) Chủ tịch UBND Đặc khu Phú Quốc

- Tập trung mọi nguồn lực, làm việc kể cả ngày nghỉ để xử lý dứt điểm các hồ sơ tồn đọng, báo cáo kết quả về UBND tỉnh **trước ngày 09/02/2026**.

- Quyết liệt chỉ đạo, đảm bảo từ quý I/2026, Tỷ lệ hài lòng và Tỷ lệ giải quyết TTHC đúng hạn tại Đặc khu Phú Quốc phải đạt tối thiểu từ 90% trở lên.

- Chấn chỉnh ngay công tác số hóa hồ sơ khi điểm thành phần hiện nay vẫn ở mức thấp (17,64/22 điểm) và điểm tổng hợp thấp (77,14/100 điểm), xếp hạng 102/102 đơn vị xã, phường, đặc khu.

2. Đối với Bí thư Đảng ủy, Thủ trưởng các Sở, ngành và địa phương khác

a) Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, khẩn trương nâng cao tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử và tỷ lệ số hóa hồ sơ, bảo đảm đạt mục tiêu trên 95%, phấn đấu đạt 100% trong thời gian tới.

b) Khẩn trương rà soát toàn bộ các hồ sơ quá hạn thuộc thẩm quyền; thực hiện nghiêm túc việc việc xin lỗi, thông báo (hẹn lại) thời gian trả kết quả theo đúng quy định và cập nhật trạng thái hồ sơ trên Hệ thống.

c) Rà soát các TTHC có tỷ lệ trực tuyến thấp để có giải pháp hỗ trợ người dân, doanh nghiệp, nâng cao tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến hiện đang ở mức 82,85%.

d) Nâng cao tỷ lệ hài lòng (hiện chỉ đạt 92,58%) thông qua việc rút ngắn thời gian giải quyết và minh bạch trong tiếp nhận hồ sơ phấn đấu đạt tối thiểu từ 95% trở lên.

đ) Phát huy vai trò gương mẫu của Đảng viên trong việc thực hiện và vận động nhân dân nộp hồ sơ qua môi trường điện tử.

3. Công tác kiểm tra, đôn đốc

Giao Văn phòng UBND tỉnh theo dõi sát sao việc xử lý hồ sơ tại Đặc khu Phú Quốc. Đối với các đơn vị không hoàn thành chỉ tiêu đúng hạn theo yêu cầu,

Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh thực hiện quy trình phê bình, kỷ luật công vụ nghiêm theo quy định.

Chủ tịch UBND tỉnh đề nghị các đồng chí Bí thư Đảng ủy, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT. TU, TT. HĐND tỉnh, UBNDTTQVN tỉnh (b/c);
- Đảng ủy UBND tỉnh;
- CT, các PCT. UBND tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh (đăng tải);
- Báo và Phát thanh - Truyền hình tỉnh An Giang;
- VP UBND tỉnh: LĐVP, Phòng, ban, Trung tâm;
- Trung tâm Công báo - Tin học;
- Lưu: VT, lhhuy “HT”.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thanh Phong

PHỤ LỤC

Danh sách các đơn vị có hồ sơ thủ tục hành chính quá hạn

(Kèm theo Công văn số /UBND-HCC ngày tháng năm 2026 của Chủ tịch UBND tỉnh An Giang)

STT	Tên cơ quan/đơn vị	Mã định danh	Tổng số hồ xử lý quá hạn
1	UBND Đặc khu Phú Quốc	H01.201	3845
2	Sở Nông nghiệp và Môi trường	H01.03	354
3	UBND phường Long Xuyên	H01.101	89
4	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã Chợ Mới	H01.03.11.22	82
5	UBND phường Châu Đốc	H01.105	73
6	UBND xã Bình Giang	H01.168	70
7	Sở Xây dựng	H01.09	65
8	Sở Y tế	H01.10	60
9	UBND xã Vĩnh Hanh	H01.141	54
10	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai đặc khu Phú Quốc	H01.03.11.01	49
11	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã, phường Hà Tiên	H01.03.11.05	48
12	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã An Minh	H01.03.11.07	46
13	UBND xã Châu Phú	H01.125	46
14	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên phường Rạch Giá	H01.03.11.04	45
15	UBND xã Bình An	H01.170	44
16	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã Hòn Đất	H01.03.11.14	39
17	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã Tân Hiệp	H01.03.11.13	37
18	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã Giồng Riềng	H01.03.11.12	36
19	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã Châu Phú	H01.03.11.20	35
20	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã, phường Long Xuyên	H01.03.11.17	34
21	UBND xã An Cư	H01.130	34
22	UBND phường Rạch Giá	H01.155	34
23	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã An Biên	H01.03.11.06	22
24	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã Gò Quao	H01.03.11.11	21

STT	Tên cơ quan/đơn vị	Mã định danh	Tổng số hồ xử lý quá hạn
25	UBND xã Mỹ Đức	H01.123	20
26	UBND xã Mỹ Hòa Hưng	H01.104	20
27	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã Châu Thành	H01.03.11.08	19
28	UBND phường Chi Lăng	H01.131	19
29	UBND xã Bình Hòa	H01.139	19
30	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã Phú Tân	H01.03.11.23	17
31	UBND xã Bình Thạnh Đông	H01.119	17
32	UBND phường Vĩnh Thông	H01.156	16
33	UBND phường Long Phú	H01.113	16
34	UBND phường Bình Đức	H01.102	14
35	UBND xã Tây Phú	H01.154	13
36	UBND phường Thới Sơn	H01.128	13
37	UBND xã Phú Lâm	H01.122	12
38	Sở Tài chính	H01.02	11
39	Sở Công Thương	H01.06	11
40	UBND xã Bình Mỹ	H01.126	11
41	UBND phường Vĩnh Tế	H01.106	11
42	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã An Châu	H01.03.11.21	10
43	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã Kiên Lương	H01.03.11.15	10
44	UBND xã Giang Thành	H01.198	8
45	UBND xã Cô Tô	H01.136	8
46	UBND xã Phú Hòa	H01.152	8
47	UBND xã Châu Thành	H01.169	7
48	UBND phường Tô Châu	H01.158	7
49	UBND xã Đông Hòa	H01.189	7
50	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã U Minh Thượng	H01.03.11.09	7
51	UBND xã Vĩnh Xương	H01.116	6
52	UBND xã Vĩnh Hòa Hưng	H01.183	6
53	UBND phường Tân Châu	H01.112	6
54	UBND xã Nhơn Mỹ	H01.147	6
55	Ban Quản lý Khu kinh tế	H01.13	6
56	UBND xã Phú An	H01.118	5
57	UBND xã Phú Tân	H01.117	5
58	UBND phường Mỹ Thới	H01.103	5
59	UBND xã Ô Lâm	H01.135	5
60	UBND xã Núi Cẩm	H01.132	5

STT	Tên cơ quan/đơn vị	Mã định danh	Tổng số hồ xử lý quá hạn
61	UBND xã Cần Đăng	H01.140	4
62	UBND xã Vĩnh Trạch	H01.153	4
63	UBND xã Tân Hiệp	H01.172	4
64	UBND xã Hòa Thuận	H01.180	4
65	Sở Tư pháp	H01.12	4
66	UBND Xã Nhơn Hội	H01.109	4
67	UBND xã An Châu	H01.138	4
68	UBND xã Phú Hữu	H01.111	4
69	UBND xã Long Kiến	H01.148	4
70	UBND xã Mỹ Thuận	H01.166	4
71	UBND xã Thoại Sơn	H01.149	4
72	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên phường Châu Đốc	H01.03.11.18	4
73	UBND xã An Minh	H01.188	3
74	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã Thoại Sơn	H01.03.11.25	3
75	Sở Khoa học và Công nghệ	H01.05	3
76	UBND xã Vĩnh Phong	H01.197	3
77	UBND xã An Biên	H01.185	3
78	UBND xã Kiên Lương	H01.160	2
79	UBND xã U Minh Thượng	H01.193	2
80	UBND xã Cù Lao Giêng	H01.143	2
81	UBND xã Hội An	H01.144	2
82	UBND xã Hòn Đất	H01.164	2
83	Sở Giáo dục và Đào tạo	H01.11	2
84	UBND xã Tân Thạnh	H01.190	2
85	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã, phường Tịnh Biên	H01.03.11.26	2
86	UBND xã Thạnh Hưng	H01.176	2
87	UBND xã Vĩnh Hậu	H01.108	2
88	UBND phường Tịnh Biên	H01.129	1
89	UBND xã Gò Quao	H01.181	1
90	UBND xã Hòa Hưng	H01.178	1
91	UBND xã Chợ Vàm	H01.120	1
92	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã, phường Tân Châu	H01.03.11.24	1
93	UBND xã Giồng Riềng	H01.175	1
94	UBND xã Vĩnh Gia	H01.137	1
95	UBND xã Chợ Mới	H01.146	1
96	UBND xã Vân Khánh	H01.192	1

STT	Tên cơ quan/đơn vị	Mã định danh	Tổng số hồ xử lý quá hạn
97	UBND xã Thạnh Mỹ Tây	H01.127	1
98	UBND xã Tri Tôn	H01.134	1
99	UBND xã Vĩnh Điều	H01.199	1
100	UBND xã Sơn Kiên	H01.165	1
101	UBND xã Óc Eo	H01.150	1
102	UBND Đặc khu Thổ Châu	H01.202	1
103	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực liên xã Vĩnh Thuận	H01.03.11.10	1
104	UBND xã Vĩnh Thạnh Trung	H01.124	1
105	UBND xã Định Mỹ	H01.151	1