

Số: /BC-VP

An Giang, ngày tháng 4 năm 2026

BÁO CÁO

Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử Quý I năm 2026 và phương hướng, nhiệm vụ quý II năm 2026

(Phục vụ Hội nghị sơ kết đánh giá tình hình kinh tế - xã hội tháng 3, quý I và phương hướng, nhiệm vụ quý II năm 2026)

Kính gửi: Chủ tịch UBND tỉnh

Thực hiện Công văn số 1208/UBND-TH ngày 04/4/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh về chuẩn bị nội dung Hội nghị sơ kết đánh giá tình hình kinh tế - xã hội quý I năm 2026 và phương hướng, nhiệm vụ quý II năm 2026, trên cơ sở tổng hợp báo cáo của các sở, ban, ngành, UBND cấp xã và dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo một số nội dung sau:

I. CĂN CỨ XÂY DỰNG BÁO CÁO

Công tác cải cách thủ tục hành chính quý I năm 2026 của tỉnh An Giang được triển khai trên cơ sở các quy định, chỉ đạo chủ yếu sau: Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 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; Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023; cùng các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ Tư pháp và Văn phòng Chính phủ trong quý I năm 2026.

II. KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ NỔI BẬT QUÝ I NĂM 2026

Trong quý I năm 2026, công tác cải cách thủ tục hành chính của tỉnh tiếp tục được Tỉnh ủy, UBND tỉnh quan tâm chỉ đạo quyết liệt; các sở, ban, ngành và UBND cấp xã đã chủ động triển khai nhiều nhiệm vụ trọng tâm gắn với mô hình chính quyền địa phương hai cấp, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, chuyên đổi

số và cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Trên cơ sở tổng hợp tình hình triển khai của các cơ quan, đơn vị, có thể thấy Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh tiếp tục được duy trì, vận hành; việc công bố, công khai thủ tục hành chính, tái cấu trúc quy trình, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp được quan tâm thực hiện.

Nổi bật, tỉnh đã ban hành **84 quyết định công bố thủ tục hành chính/danh mục thủ tục hành chính** với **811 thủ tục hành chính**, trong đó có **108 thủ tục ban hành mới, 546 thủ tục sửa đổi, bổ sung, thay thế** và **156 thủ tục bãi bỏ**; tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương là **2.119 thủ tục**, giảm **57 thủ tục** so với năm 2025.

Việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP được tỉnh tổ chức thực hiện tương đối đồng bộ. Tỉnh đã ban hành quyết định triển khai Nghị định; ban hành danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh và cấp xã; thực hiện **100% thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính** đối với danh mục đã công bố; đồng thời tiếp tục kiện toàn tổ chức, bộ máy, nhân sự tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp.

Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến, hệ thống của tỉnh đã cung cấp **1.094 dịch vụ công trực tuyến toàn trình** trên **1.099 thủ tục đủ điều kiện**, đạt **99,55%**; cung cấp **1.060 dịch vụ công trực tuyến một phần**; còn **22 thủ tục** chưa cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Đồng thời, tỉnh đã công bố danh mục **2.154 thủ tục hành chính** cung cấp dịch vụ công trực tuyến, trong đó có **1.150 thủ tục hành chính liên quan đến doanh nghiệp được thực hiện trực tuyến, đạt 100%**.

Về cắt giảm thời gian giải quyết, tỉnh đã công bố danh mục **2.000 thủ tục hành chính** thực hiện giảm **30% thời gian giải quyết**, với tổng số ngày giảm là **11.293,45 ngày**, quy đổi **90.347,6 giờ**, ước tiết kiệm khoảng **4,87 tỷ đồng** chi phí tuân thủ. Đây là kết quả có ý nghĩa thiết thực, trực tiếp góp phần giảm chi phí, thời gian cho tổ chức, cá nhân.

Về số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính, trong kỳ báo cáo quý I, tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt **86,87%**; tỷ lệ cấp kết quả điện tử đạt **86,91%**; tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt **93,01%**; đồng thời **100% Bộ phận Một cửa thực hiện số hóa hồ sơ trước khi giải quyết** theo quy định. Báo cáo tháng 3 năm 2026 cũng cho thấy kết quả lũy kế đến tháng 3 cơ bản tương đồng, phản ánh xu hướng duy trì ổn định của công tác số hóa trên địa bàn tỉnh.

Về chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Bộ chỉ số tại Quyết định số 766/QĐ-TTg, đến ngày 18/3/2026, tỉnh An Giang đạt 95,33/100 điểm, xếp

thứ 16/34 tỉnh, thành phố. Kết quả này phản ánh nỗ lực của các cơ quan, đơn vị trong tổ chức thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trên môi trường điện tử.

III. KẾT QUẢ CỤ THỂ TRÊN MỘT SỐ NỘI DUNG TRỌNG TÂM

1. Về cải cách việc quy định thủ tục hành chính

Trong quý I năm 2026, tỉnh không phát sinh dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính cần thẩm định, thẩm tra; số lượng thủ tục hành chính được đánh giá tác động trong kỳ là 0. Báo cáo tháng 3 năm 2026 cũng xác định trong tháng không phát sinh dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính.

Đối với nội dung cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh theo Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ, tỉnh tiếp tục duy trì kết quả thực hiện Kế hoạch số 384/KH-UBND ngày 08/4/2025; đến nay đã ban hành **21 quyết định ủy quyền với 517 thủ tục hành chính thuộc 47 lĩnh vực**, đồng thời ban hành **02 quyết định phân cấp với 07 thủ tục hành chính** thuộc 02 lĩnh vực. Đây là cơ sở quan trọng để đẩy mạnh phân quyền, phân cấp, giảm tầng nấc trung gian trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Về công bố, công khai, chuẩn hóa quy trình và thủ tục hành chính nội bộ

Bên cạnh việc công bố 811 thủ tục hành chính trong quý I, tỉnh còn ban hành **22 quyết định phê duyệt quy trình nội bộ với 270 quy trình nội bộ**, trong đó **243 quy trình cấp tỉnh và 27 quy trình cấp xã**; ban hành **18 quyết định công bố thủ tục hành chính nội bộ với 84 thủ tục hành chính nội bộ**, gồm **61 thủ tục cấp tỉnh và 17 thủ tục cấp xã**. Báo cáo tháng 3 ghi nhận lũy kế toàn tỉnh đã ban hành **43 quyết định công bố với hơn 546 thủ tục hành chính nội bộ**, đồng thời điều chỉnh, cấu hình **100% quy trình nội bộ, quy trình điện tử** trên hệ thống để đáp ứng yêu cầu xử lý liên thông, đồng bộ giữa các cấp, các ngành.

3. Về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

Đối với các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh, trong quý I năm 2026, tổng số hồ sơ tiếp nhận là **205.439 hồ sơ**, trong đó **190.710 hồ sơ trực tuyến, 5.571 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính, 9.158 hồ sơ từ kỳ trước chuyển sang**. Tổng số hồ sơ đã giải quyết là **198.553 hồ sơ**, gồm **185.111 hồ sơ trước hạn, 12.910 hồ sơ đúng hạn, 532 hồ sơ quá hạn**; số hồ sơ đang giải quyết là **6.809 hồ sơ**, trong đó **5.842 hồ sơ trong hạn, 967 hồ sơ quá hạn**. Tỷ lệ giải quyết đúng hạn đạt **99,23%**; tỷ lệ hồ sơ quá hạn là **0,73%**.

Đối với các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, tổng số hồ sơ tiếp nhận trong quý I là **3.147.162 hồ sơ**, đã giải quyết **3.144.577 hồ sơ**; tỷ lệ giải

quyết đúng hạn đạt **99,94%**. Tuy nhiên, số liệu này chưa bao gồm báo cáo của Thuế tỉnh và Bảo hiểm xã hội tỉnh tại thời điểm hoàn chỉnh báo cáo.

Riêng trong tháng 3 năm 2026, trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh (không bao gồm hệ thống các ngành dọc), tỉnh tiếp nhận 92.722 hồ sơ, trong đó 70.755 hồ sơ nộp trực tuyến, 6.016 hồ sơ nộp trực tiếp, còn lại là hồ sơ từ kỳ trước chuyển sang; đã giải quyết 72.877 hồ sơ; đang giải quyết 19.006 hồ sơ. Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận đạt 85,64%; tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn đạt 97,32%; tỷ lệ hồ sơ quá hạn là 1,78%. Hồ sơ quá hạn tập trung chủ yếu ở lĩnh vực đất đai; cấp xã là cấp có số lượng hồ sơ quá hạn nhiều, cần tiếp tục theo dõi, chấn chỉnh trong thời gian tới.

4. Về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Trong quý I năm 2026, khối sở, ban, ngành và UBND cấp xã tiếp nhận **638 phản ánh, kiến nghị**, đã xử lý **638**, công khai **638**, không còn phản ánh, kiến nghị đang xử lý; khối cơ quan ngành dọc tiếp nhận **173 phản ánh, kiến nghị**, đã xử lý **173**. Đây là kết quả thể hiện sự chủ động trong tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh của người dân, doanh nghiệp. Tuy nhiên, một số đơn vị chưa gửi báo cáo đầy đủ, như UBND xã Vĩnh Hanh, Thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh tại thời điểm tổng hợp số liệu quý.

Riêng trong tháng 3 năm 2026, tỉnh tiếp nhận **151 phản ánh, kiến nghị**; đang xử lý **58**; đã xử lý và công khai **17**; có **76 phản ánh, kiến nghị** cơ bản xử lý xong theo các trạng thái: từ chối tiếp nhận, chờ bổ sung thông tin hoặc đã gửi email. Chỉ số này cho thấy khối lượng phản ánh, kiến nghị vẫn ở mức đáng chú ý, đòi hỏi tiếp tục tăng cường phân loại, xử lý dứt điểm, đúng hạn trong thời gian tới.

5. Về thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính và cơ chế một cửa

Tỉnh đã công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh và cấp xã, trong đó **100% thủ tục hành chính thuộc danh mục đã công bố được thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính**. Cụ thể, cấp tỉnh có **1.856 thủ tục**, cấp xã có **402 thủ tục** thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính; tổng cộng **2.258 thủ tục** theo cách tính phân theo cấp thực hiện. Đây là điểm nhấn quan trọng, phù hợp với yêu cầu tổ chức chính quyền địa phương hai cấp hiện nay.

6. Về thực hiện Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP và cắt giảm thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu

Tỉnh đã hoàn thành việc rà soát thủ tục hành chính theo Công điện số 201/CD-TTg ngày 22/10/2025 của Thủ tướng Chính phủ; đã ban hành các văn

bản chỉ đạo triển khai Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP; đồng thời tiếp tục chỉ đạo các đơn vị triển khai các quyết định công bố dữ liệu của Bộ Tư pháp, Bộ Công an, Bộ Y tế, Bộ Tài chính, Bộ Nông nghiệp và Môi trường để thay thế giấy tờ trong giải quyết thủ tục hành chính. Hiện nay, tỉnh đang chỉ đạo các sở, ngành rà soát danh mục thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ có thể thay thế bằng dữ liệu.

7. Về công tác truyền thông, sáng kiến cải cách thủ tục hành chính

Trong quý I, tỉnh tiếp tục triển khai Kế hoạch số 60/KH-UBND của UBND tỉnh về tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến; đẩy mạnh truyền thông qua hệ thống loa truyền thanh, trang thông tin điện tử, Zalo OA, Fanpage Facebook và mã QR tra cứu thủ tục hành chính. Văn phòng UBND tỉnh tiếp tục duy trì tuyên truyền trên Fanpage Facebook và OA Zalo về thủ tục hành chính.

Nhiều mô hình, cách làm hay được triển khai ở cơ sở như “4 tại chỗ”, “5 tại chỗ”, “5 tại chỗ + 5 không”, hướng dẫn người dân thực hành nộp hồ sơ trực tuyến, xây dựng clip tuyên truyền, sổ tay, tờ rơi; một số đơn vị đã phát huy mô hình tổ công nghệ số cộng đồng, hỗ trợ trực tiếp người dân tiếp cận Cổng Dịch vụ công quốc gia. Những mô hình này có giá trị thực tiễn cao, cần được tổng kết, đánh giá và xem xét nhân rộng.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Qua tổng hợp kết quả thực hiện, có thể nhận thấy trong quý I năm 2026, công tác cải cách thủ tục hành chính của tỉnh An Giang tiếp tục có chuyển biến tích cực, thể hiện trên một số mặt chủ yếu sau:

Thứ nhất, công tác chỉ đạo, điều hành được duy trì thường xuyên, bám sát chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Chính phủ, Bộ Tư pháp và yêu cầu thực tiễn của địa phương.

Thứ hai, công tác công bố, công khai thủ tục hành chính, chuẩn hóa quy trình nội bộ, quy trình điện tử tiếp tục được đẩy mạnh; danh mục thủ tục hành chính được cập nhật tương đối kịp thời; tỷ lệ thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tỷ lệ thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính đạt mức cao.

Thứ ba, chất lượng giải quyết hồ sơ tiếp tục được duy trì ở mức khá tốt; tỷ lệ giải quyết đúng hạn trong quý I đạt **99,23%** đối với khối cơ quan hành chính và **99,94%** đối với khối ngành dọc; công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính có chuyển biến.

Thứ tư, việc thực hiện cắt giảm thời gian giải quyết, triển khai Nghị quyết số 66/NQ-CP và Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP được tỉnh quan tâm, có sản phẩm cụ thể, có số lượng thủ tục, chỉ tiêu và kết quả định lượng rõ ràng.

2. Hạn chế, khó khăn, vướng mắc

Bên cạnh kết quả đạt được, công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh trong quý I năm 2026 vẫn còn một số khó khăn, vướng mắc:

Khó khăn lớn nhất hiện nay là việc kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống thông tin, phần mềm chuyên ngành của bộ, ngành Trung ương chưa thật sự ổn định, đồng bộ, thông suốt. Trong quá trình triển khai vẫn còn phát sinh các lỗi kỹ thuật liên quan đến nộp hồ sơ trực tuyến, ký số, thanh toán trực tuyến, đồng bộ trạng thái xử lý hồ sơ, đồng bộ kết quả giải quyết và khai thác, sử dụng lại dữ liệu số hóa; qua đó ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ xử lý hồ sơ, chất lượng cung cấp dịch vụ công và công tác theo dõi, giám sát của địa phương.

Bên cạnh đó, việc các bộ, ngành **triển khai nhiều hệ thống phần mềm chuyên ngành riêng**, đồng thời địa phương đang thực hiện chỉ đạo của Trung ương về chuyển đổi, sử dụng mô hình hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính **tập trung của bộ, ngành**, đã làm giảm tính chủ động của tỉnh trong tổ chức thực hiện và theo dõi kết quả. Theo Kế hoạch năm 2026 ban hành kèm Quyết định số 496/QĐ-UBND, tỉnh được giao và tỉnh cũng giao nhiều chỉ tiêu ở mức cao như 80% thanh toán trực tuyến, 80% sử dụng dịch vụ công trực tuyến, 80% hồ sơ trực tuyến, 100% số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, 100% cấp kết quả điện tử, 100% đồng bộ kết quả xử lý hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tuy nhiên, việc hoàn thành các chỉ tiêu này **phụ thuộc lớn** vào tiến độ hoàn thiện hệ thống tập trung của bộ, ngành, chuẩn hóa biểu mẫu điện tử, tái cấu trúc quy trình, đối sánh và chuyển đổi dữ liệu, kiểm thử nghiệp vụ, cũng như mức độ đồng bộ trạng thái hồ sơ và kết quả giải quyết giữa hệ thống của bộ, ngành với hệ thống của tỉnh. Trong giai đoạn chuyển tiếp, tỉnh vừa phải duy trì vận hành hệ thống hiện có để bảo đảm không gián đoạn việc giải quyết thủ tục hành chính, vừa phải phối hợp rà soát, cấu trúc lại quy trình theo mô hình tập trung, nên gặp khó khăn khách quan trong việc chủ động hoàn toàn để đạt đồng thời, đầy đủ các mục tiêu tỷ lệ đã đề ra.

Ngoài ra, một số phần mềm chuyên ngành của bộ, ngành hiện chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu thực tiễn tại địa phương. Hệ thống đăng ký hộ kinh doanh của Bộ Tài chính còn xảy ra lỗi đăng nhập, chậm xử lý, thiếu chức năng theo dõi tiến độ

và cảnh báo hồ sơ quá hạn; phần mềm chuyên ngành trong lĩnh vực hộ tịch của Bộ Tư pháp chưa hỗ trợ đầy đủ việc xuất tờ khai điện tử từ dữ liệu kê khai; phần mềm chuyên ngành lĩnh vực bảo trợ xã hội của Bộ Y tế chưa tích hợp đầy đủ chức năng cấp số văn bản, ký số, phát hành văn bản điện tử; danh mục thủ tục hành chính ở một số lĩnh vực chuyên ngành như xây dựng, nông nghiệp và các lĩnh vực khác còn chưa được cập nhật đầy đủ, đồng bộ trên các hệ thống liên thông. Các bất cập này không chỉ ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ mà còn tác động trực tiếp đến chất lượng số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính, khả năng khai thác dữ liệu và công tác đánh giá kết quả cải cách thủ tục hành chính của tỉnh.

Dữ liệu dùng chung phục vụ giải quyết thủ tục hành chính vẫn còn một số hạn chế. Thông tin cư trú trên tài khoản định danh điện tử VNeID trong một số trường hợp chưa chính xác hoặc chưa đồng bộ đầy đủ với thực tế quản lý tại địa phương; trong khi nhiều quy trình liên thông đang mặc định khai thác dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành nhưng chưa cho phép điều chỉnh linh hoạt khi phát hiện sai lệch. Điều này gây khó khăn cho cán bộ, công chức trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ, nhất là đối với các thủ tục liên thông về hộ tịch, cư trú và an sinh xã hội.

Một khó khăn khác là địa phương (cấp xã) vẫn phải đồng thời theo dõi, **tổng hợp, đối chiếu số liệu từ nhiều hệ thống khác nhau**, trong khi dữ liệu giữa các hệ thống có thời điểm chưa thống nhất, việc chuyển hồ sơ liên thông còn chậm, có trường hợp kéo dài trong ngày. Tình trạng này làm phát sinh **khó khăn trong công tác thống kê, giám sát, đôn đốc** tiến độ xử lý hồ sơ, nhất là đối với các hồ sơ liên thông nhiều bước, nhiều cơ quan tham gia; đồng thời ảnh hưởng đến việc tổng hợp, đánh giá chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp một cách kịp thời, chính xác.

Bên cạnh khó khăn về hệ thống và dữ liệu, hồ sơ quá hạn vẫn còn phát sinh, tập trung chủ yếu ở một số lĩnh vực có quy trình phức tạp, nhất là lĩnh vực đất đai. Đây là lĩnh vực có số lượng hồ sơ lớn, phụ thuộc nhiều khâu phối hợp, nhiều bước xử lý và chịu tác động trực tiếp của việc đồng bộ dữ liệu, quy trình điện tử và trạng thái xử lý trên các hệ thống chuyên ngành, hệ thống dùng chung. Vì vậy, mặc dù tỷ lệ giải quyết đúng hạn chung của tỉnh vẫn ở mức cao, nhưng nguy cơ phát sinh hồ sơ quá hạn cục bộ ở một số lĩnh vực, địa bàn vẫn còn, cần tiếp tục được kiểm soát chặt chẽ trong thời gian tới.

Từ những khó khăn nêu trên có thể thấy, một số hạn chế hiện nay mang tính khách quan, xuất phát từ giai đoạn chuyển tiếp trong tổ chức vận hành hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình tập trung của bộ, ngành. Do đó, việc đánh giá kết quả thực hiện cải cách thủ tục hành chính của

tinh, nhất là các chỉ tiêu định lượng về dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ, cấp kết quả điện tử và đồng bộ dữ liệu, **cần được xem xét đánh giá khi** các hệ thống dùng chung do Trung ương triển khai cơ bản hoàn thiện, ổn định và khả năng tích hợp; đồng thời tiếp tục có giải pháp chỉ đạo, điều hành linh hoạt, sát thực tiễn để bảo đảm hoàn thành cao nhất các mục tiêu, nhiệm vụ đã đề ra.

V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM QUÝ II NĂM 2026

Để tiếp tục nâng cao chất lượng cải cách thủ tục hành chính trong quý II năm 2026, Văn phòng UBND tỉnh đề xuất tập trung thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Tiếp tục hoàn thiện thể chế, tổ chức thực hiện đầy đủ các quy định về kiểm soát thủ tục hành chính

Tiếp tục đôn đốc các sở, ban, ngành và UBND cấp xã thực hiện nghiêm các quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Thông tư số 03/2025/TT-VPCP và các văn bản có liên quan; bảo đảm công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đi vào nền nếp, đồng bộ, thống nhất.

Tiếp tục thực hiện nghiêm việc kiểm soát thủ tục hành chính **ngay từ khâu xây dựng, soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật**; nâng cao chất lượng đánh giá tác động thủ tục hành chính, quy định kinh doanh; kiên quyết không để phát sinh các thủ tục rườm rà, giấy phép con, thành phần hồ sơ trùng lặp, không cần thiết hoặc trái thẩm quyền. Trên cơ sở kết quả rà soát, chủ động đề xuất phương án cắt giảm, đơn giản hóa thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết, tăng tái sử dụng dữ liệu số và giảm chi phí tuân thủ cho người dân, doanh nghiệp.

2. Tập trung nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ, kiểm soát hồ sơ quá hạn

Tăng cường theo dõi, giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ, nhất là đối với các lĩnh vực có nguy cơ phát sinh quá hạn cao như đất đai; thực hiện nghiêm việc xin lỗi người dân, tổ chức khi giải quyết quá hạn; gắn trách nhiệm người đứng đầu với kết quả giải quyết hồ sơ và Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg.

3. Đẩy mạnh tái cấu trúc quy trình, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và thực hiện phi địa giới hành chính

Tiếp tục rà soát, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính; khẩn trương hoàn thành tích hợp, kiểm thử đối với các thủ tục còn lại chưa cung cấp dịch vụ công trực tuyến; duy trì hiệu quả thực hiện 100% thủ tục hành chính không phụ thuộc

địa giới hành chính trong phạm vi danh mục đã công bố; tiếp tục bảo đảm 100% thủ tục hành chính liên quan đến doanh nghiệp được tổ chức thực hiện trực tuyến.

4. Đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết và tái sử dụng dữ liệu

Tiếp tục chỉ đạo 100% Bộ phận Một cửa thực hiện số hóa hồ sơ đầu vào; nâng tỷ lệ số hóa hồ sơ, cấp kết quả điện tử và tái sử dụng dữ liệu số hóa; gắn nhiệm vụ số hóa với trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân; đồng thời, tiếp tục rà soát danh mục thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ có thể thay thế bằng dữ liệu theo tinh thần Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP, hạn chế tối đa việc yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và dữ liệu số hóa của tỉnh.

5. Tăng cường công tác truyền thông và nhân rộng mô hình hiệu quả

Đẩy mạnh công tác thông tin, truyền thông, hướng dẫn và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích bằng nhiều hình thức phù hợp với từng nhóm đối tượng, từng địa bàn. Tập trung triển khai hiệu quả các sản phẩm truyền thông theo Kế hoạch năm 2026 như tài liệu hỏi - đáp, video hướng dẫn, pano, poster, tờ rơi có mã QR, chuyên mục dịch vụ công trực tuyến trên cổng thông tin điện tử, tuyên truyền trên Zalo OA, Facebook, YouTube, hệ thống loa truyền thanh cơ sở và tại Bộ phận Một cửa. Đồng thời, tiếp tục tổng kết, đánh giá, chọn lọc, nhân rộng các mô hình hay, cách làm hiệu quả ở cơ sở như mô hình “4 tại chỗ”, “5 tại chỗ”, “5 tại chỗ + 5 không”, mô hình tổ công nghệ số cộng đồng và các hình thức hỗ trợ thực hành nộp hồ sơ trực tuyến cho người dân.

6. Tăng cường kiểm tra, chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính

Khẩn trương ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch kiểm tra công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026; tập trung kiểm tra trách nhiệm người đứng đầu, việc chấp hành quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, việc công khai thủ tục hành chính, số hóa hồ sơ, xử lý phản ánh, kiến nghị, và việc cập nhật dữ liệu lên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

7. Thực hiện một số nội dung trong quý II tại các nghị quyết của Chính phủ tại Nghị quyết số 01/NQ-CP, 02/NQ-CP năm 2026, Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025, Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01/04/2025

Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, đôn đốc Sở, ban, ngành tỉnh:

- Rà soát, trình công bố danh mục thủ tục hành chính cắt giảm 50% thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định, hoàn thành trong tháng 4/2026.

- Rà soát, trình công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và không tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã. Kết

hợp công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh, hoàn thành trong tháng 4/2026.

- Rà soát, trình công bố danh mục thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ có thể thay thế bằng dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu, hoàn thành trong tháng 4/2026.

- Rà soát, trình công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công trực tuyến liên quan đến doanh nghiệp, hoàn thành trong tháng 4/2026.

- Hoàn thành việc rà soát, xây dựng và trình công bố thủ tục hành chính nội bộ giữa các cơ quan nhà nước và trong từng cơ quan hành chính nhà nước (Sở, ban, ngành hoàn thành chậm nhất trong tháng 4/2026). Bước tiếp theo, đơn đốc Sở, ban, ngành tỉnh rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ giữa các cơ quan nhà nước.

- Đơn đốc Sở Khoa học và Công nghệ phân đầu hoàn thành 100% thủ tục hành chính nội bộ trong từng cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện quản trị nội bộ trên môi trường điện tử (hoàn thành trong tháng 6/2026).

- Tham mưu UBND tỉnh kiến nghị Bộ, ngành sớm công bố danh mục thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số thủ tục hành chính có đủ điều kiện (trong báo cáo tháng 4/2026 về công tác cải cách thủ tục hành chính). Nguyên nhân: tỉnh không được chủ động quyết định mà phụ thuộc vào quyết định của Bộ, ngành do vận hành hệ thống do các Bộ, ngành cung cấp (vận hành thử nghiệm đến hết tháng 6/2026).

VI. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT VỚI TRUNG ƯƠNG

Từ thực tiễn triển khai công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trong quý I năm 2026, để tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và bảo đảm hoàn thành các mục tiêu, chỉ tiêu đã đề ra trong năm 2026, Văn phòng UBND tỉnh kính đề nghị UBND tỉnh xem xét kiến nghị, đề xuất với các bộ, ngành Trung ương một số nội dung sau:

1. Đối với các bộ, ngành Trung ương

Đề nghị tiếp tục hoàn thiện, nâng cấp các hệ thống thông tin chuyên ngành; bảo đảm kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu ổn định, thông suốt với Cổng Dịch vụ công quốc gia và hệ thống của địa phương; sớm công bố, cập nhật đầy đủ danh mục thủ tục hành chính trên các hệ thống liên thông; khắc phục triệt để các lỗi kỹ thuật liên quan đến thanh toán trực tuyến, ký số, số hóa hồ sơ, đồng bộ trạng thái xử lý hồ sơ.

2. Đối với Bộ Tư pháp

Đề nghị nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ; khắc phục tình trạng vận hành chưa ổn định; hoàn thiện chức năng xuất tờ khai điện tử từ dữ liệu đã kê khai trên hệ thống đối với các thủ tục trong lĩnh vực hộ tịch; nghiên cứu cấp tài khoản khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính cho cấp xã để phục vụ công tác tra cứu, rà soát, đánh giá cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính.

3. Đối với Bộ Tài chính

Đề nghị sớm nâng cấp hệ thống đăng ký hộ kinh doanh, khắc phục lỗi đăng nhập, đồng bộ hồ sơ, lỗi phát sinh trong quá trình xử lý nghiệp vụ; bổ sung chức năng thống kê, theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ; nghiên cứu sửa đổi các quy định còn bất cập trong đăng ký hộ kinh doanh trên môi trường điện tử; đồng thời sớm ban hành văn bản thay thế Thông tư số 167/2012/TT-BTC để bảo đảm kinh phí thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính phù hợp với yêu cầu chuyển đổi số.

4. Đối với Bộ Công an, Bộ Y tế, Bộ Nông nghiệp và Môi trường

Đề nghị rà soát, chuẩn hóa dữ liệu cư trú trên VNeID; hoàn thiện cơ chế điều chỉnh linh hoạt đối với dữ liệu mặc định chưa chính xác; nâng cấp phần mềm chuyên ngành trong lĩnh vực bảo trợ xã hội; đẩy nhanh tích hợp đầy đủ lĩnh vực chuyên ngành, nhất là đất đai, vào hệ thống tập trung của bộ; bảo đảm việc chuyển, nhận, đồng bộ dữ liệu hồ sơ được kịp thời, ổn định.

VII. ĐỀ XUẤT CHỦ TỊCH UBND TỈNH CHỈ ĐẠO

Để tiếp tục nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trong quý II năm 2026, trên cơ sở kết quả đạt được, khó khăn, vướng mắc và yêu cầu nhiệm vụ theo Kế hoạch năm 2026, kính đề nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét chỉ đạo các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp xã tập trung thực hiện một số nội dung trọng tâm sau:

1. Đối với các sở, ban, ngành tỉnh

Chỉ đạo thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh tiếp tục rà soát, chuẩn hóa, công bố, công khai đầy đủ, kịp thời thủ tục hành chính, quy trình nội bộ, quy trình điện tử thuộc phạm vi quản lý; bảo đảm dữ liệu công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị và tại Bộ phận Một cửa thống nhất, chính xác, dễ tra cứu, dễ thực hiện. Đồng thời, khẩn trương hoàn thiện việc cập nhật quy trình điện tử tương ứng với quy trình nội bộ đã ban hành, không để xảy

ra tình trạng chậm cấu hình, thiếu trạng thái xử lý hoặc không theo dõi được tiến độ giải quyết hồ sơ trên hệ thống.

Chỉ đạo các sở, ngành tập trung kiểm soát chặt chẽ tiến độ giải quyết hồ sơ, nhất là các lĩnh vực có nguy cơ phát sinh quá hạn cao, nhiều hồ sơ liên thông hoặc có khối lượng hồ sơ lớn; kịp thời rà soát, phân tích nguyên nhân, xác định rõ trách nhiệm của từng khâu, từng đơn vị, từng cá nhân để chấn chỉnh, khắc phục. Thực hiện nghiêm việc công khai xin lỗi đối với hồ sơ giải quyết trễ hạn; công khai kết quả xử lý và biện pháp khắc phục, không để phát sinh tình trạng trễ hạn kéo dài, lặp lại nhiều lần.

Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn tăng cường rà soát danh mục thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ có thể thay thế bằng dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và dữ liệu số hóa của tỉnh; chủ động đề xuất phương án đơn giản hóa, cắt giảm thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết, giảm chi phí tuân thủ cho người dân, doanh nghiệp. Đồng thời, tiếp tục đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, tái sử dụng dữ liệu số hóa, gắn trách nhiệm số hóa với đánh giá cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ.

Chỉ đạo các sở, ngành chủ động phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, đơn vị cung cấp hệ thống và bộ, ngành chủ quản trong việc rà soát, tái cấu trúc quy trình, chuẩn hóa biểu mẫu điện tử, tiếp nhận API, kiểm thử nghiệp vụ, chuyển đổi, đối sánh dữ liệu theo mô hình hệ thống tập trung; bảo đảm việc giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương không bị gián đoạn, đồng thời từng bước nâng cao tính chủ động trong theo dõi, thống kê, giám sát và đánh giá kết quả thực hiện.

Chỉ đạo các sở, ngành tiếp tục theo dõi, phân tích kết quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg; xem đây là chỉ tiêu điều hành quan trọng, thường xuyên. Đối với các chỉ số còn thấp, phải xây dựng kế hoạch cải thiện cụ thể, xác định thời gian hoàn thành, đầu mối thực hiện và trách nhiệm của người đứng đầu; đồng thời gắn kết quả thực hiện với thi đua, khen thưởng, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị.

2. Đối với Ủy ban nhân dân cấp xã

Chỉ đạo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã tiếp tục củng cố, nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; rà soát, kiện toàn công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa; bảo đảm thực hiện đúng quy trình, đúng thẩm quyền, đúng thời hạn, đúng tinh thần phục vụ người dân, doanh nghiệp. Đồng thời, duy trì việc công khai đầy đủ thủ tục hành chính, quy trình giải quyết, phí, lệ phí, thời hạn giải quyết và thông tin đầu mối hỗ trợ tại Bộ phận Một cửa, trên môi trường điện tử và các kênh truyền thông phù hợp ở cơ sở.

Chỉ đạo UBND cấp xã tiếp tục tăng cường hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích; phát huy vai trò của công chức Bộ phận Một cửa và các hình thức hỗ trợ trực tiếp tại cơ sở, nhất là đối với các nhóm thủ tục phát sinh nhiều hồ sơ. Việc hỗ trợ phải theo hướng thực chất, dễ hiểu, dễ thực hiện, giúp người dân thao tác được ngay, qua đó nâng dần tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và mức độ hài lòng của người dân.

Chỉ đạo UBND cấp xã thực hiện nghiêm việc kiểm soát hồ sơ quá hạn, nhất là các hồ sơ liên thông về hộ tịch, cư trú, an sinh xã hội và các thủ tục chuyên ngành phát sinh nhiều tại địa bàn; thường xuyên tự kiểm tra, rà soát dữ liệu hồ sơ trên hệ thống, kịp thời báo cáo vướng mắc và đề xuất hướng xử lý. Đối với các trường hợp chậm trễ, những nhiều, gây phiền hà, phải kiên quyết chấn chỉnh, xử lý nghiêm theo quy định; đồng thời công khai kết quả xử lý để nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính ở cơ sở.

3. Đối với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Nội vụ

Đề nghị Chủ tịch UBND tỉnh giao Văn phòng UBND tỉnh tiếp tục phát huy vai trò cơ quan đầu mối tham mưu, điều phối chung; tăng cường theo dõi, đôn đốc, tổng hợp, hướng dẫn thống nhất việc triển khai công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, số hóa hồ sơ, công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính, công khai kết quả Bộ chỉ số 766 và chế độ thông tin, báo cáo trên phạm vi toàn tỉnh. Đồng thời, tiếp tục tổng hợp các khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền để tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo xử lý hoặc kiến nghị cơ quan Trung ương xem xét, tháo gỡ.

Giao Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Công an tỉnh, đơn vị cung cấp hệ thống và các cơ quan liên quan tiếp tục theo dõi, vận hành, nâng cao chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; kịp thời xử lý hoặc tham mưu xử lý các lỗi kỹ thuật phát sinh; bảo đảm an toàn thông tin, kết nối, đồng bộ dữ liệu ổn định, thông suốt; phục vụ tốt yêu cầu tra cứu, thống kê, giám sát và giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trong giai đoạn chuyên tiếp.

Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan liên quan tham mưu các giải pháp về nhân lực, kỷ luật, kỷ cương hành chính, đánh giá chất lượng phục vụ tại Bộ phận Một cửa; đồng thời tiếp tục rà soát, tham mưu cơ chế, chính sách phù hợp để bảo đảm bố trí đủ nhân lực, nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, số hóa hồ sơ, hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến và kiểm soát thủ tục hành chính tại các cấp.

Trên đây là Báo cáo của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử quý I năm 2026, phương hướng, nhiệm vụ quý II năm 2026./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT. UBND tỉnh (b/c);
- Sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND xã, phường, đặc khu;
- VP. UBND tỉnh: LĐVP, Phòng, Ban, Trung tâm;
- Lưu: VT, nhtuy, “HT”.

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

Lê Trường Sơn

PHỤ LỤC

Chỉ tiêu giao các Sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp xã
theo Quyết định số 496/QĐ-UBND ngày 05 tháng 02 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang
(Kèm theo báo cáo số /BC-VP ngày tháng 4 năm 2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh)

Tỷ lệ theo các nghị quyết của Chính phủ tại Nghị quyết số 01/NQ-CP, 02/NQ-CP năm 2026, Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025, Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01/04/2025

Stt	Chỉ tiêu	Đơn vị	Tỷ lệ	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì theo dõi, đánh giá	Ghi chú
	Chỉ tiêu về thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công và chỉ đạo, điều hành, quản trị nội bộ trên môi trường điện tử					
1	Cắt giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định	%	50	Sở, ban, ngành tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	
2	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công	%	80	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	
3	Tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân và doanh nghiệp	%	80	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã	Sở Khoa học và Công nghệ	
4	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công	%	80	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	
5	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số thủ tục hành chính có đủ điều kiện	%	100	Sở, ban, ngành tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	
6	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính	%	80	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	
7	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	%	100	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	
8	Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử	%	100	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	

Stt	Chỉ tiêu	Đơn vị	Tỷ lệ	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì theo dõi, đánh giá	Ghi chú
9	Tiếp tục duy trì thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh	%	100	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	
10	Ủy ban nhân dân cấp xã triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	%	100	UBND cấp xã	Sở Tư pháp	
11	Thủ tục hành chính nội bộ được công bố đầy đủ	%	100	Sở, ban, ngành tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	
12	Tỷ lệ thủ tục hành chính nội bộ trong từng cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện quản trị nội bộ trên môi trường điện tử	%	100	Sở, ban, ngành tỉnh	Sở Khoa học và Công nghệ	
13	Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ TTHC của Sở, ngành, địa phương được đồng bộ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	%	100	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	
14	Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ	%	Phấn đầu 100	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Yêu cầu tối thiểu phải đạt từ 95% trở lên
15	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	%	100	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	
16	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	%	100	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	
17	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	%	95	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	