

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 04 năm 2026

An Giang, ngày tháng 5 năm 2026

Kính gửi:

- Sở, ban, ngành tỉnh (có danh sách kèm theo);
- UBND xã, phường, đặc khu.

Thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tại Quyết định số 496/QĐ-UBND ngày 05/02/2026 về việc 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 2026 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 04 năm 2026 (tổng hợp lúc 15 giờ 50 phút ngày 18/5/2026<sup>1</sup>)** của tỉnh, Sở, ban, ngành và UBND xã, phường, đặc khu như sau:

1. Tổng số điểm tỉnh An Giang đạt được trong tháng 04/2026 là: **95,02/100** điểm, xếp hạng **12/34** tỉnh, thành phố, xếp loại “**Xuất sắc**” 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 2026	04/2026	03/2026
Thứ hạng	<b>16</b>	<b>12</b>	18
Tổng điểm	<b>95,95</b>	<b>95,02</b>	94,13
Loại	<b>Xuất sắc</b>	<b>Xuất sắc</b>	Xuất sắc
Ngày thống kê	<b>18/5/2026</b>	<b>18/5/2026</b>	31/3/2026

*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*

<sup>1</sup> Do việc triển khai chuyển đổi Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia (Bộ Công an) từ cuối tháng 3/2026 đến nay nên các Chỉ số đánh giá chất lượng trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công tại Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ chưa được đồng bộ, tính điểm chính xác, vì vậy có phần chậm muộn trong thực hiện công bố kết quả tháng 4/2026

Ngày thống kê	Kết quả kỳ	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)			
18/5/2026	Năm 2026	18	19,45	10	10	18	20,5	95,95
18/5/2026	Tháng 04	18	19,07	10	10	18	19,95	95,02

Bảng thống kê chi tiết từng nhóm chỉ số

## 2. Bảng xếp loại từng cấp hành chính<sup>2</sup>:

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 (100%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	Sở, ban, ngành cấp tỉnh	10	3	0	0	1	14	92,86%	Không
2	UBND xã, phường, đặc khu	101	1	0	0	0	102	100%	Đạt
<b>TỔNG</b>		<b>111</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>116</b>	<b>99,14%</b>	

Ghi chú cột (10):

**Đạt:** Tỷ lệ đơn vị xếp loại Tốt đạt 100%;

**Không:** Tỷ lệ đơn vị xếp loại Tốt dưới 100%;

## 3. Kết quả xếp loại

- Cấp tỉnh có 14 đơn vị, trong đó có 10 đơn vị được đánh giá “Xuất sắc”, 03 đơn vị “Tốt”, không có đơn vị xếp loại “Khá” và 01 đơn vị thấp hơn Trung bình.

<sup>2</sup> Chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu mỗi đơn vị phải phấn đấu xếp loại Xuất sắc và đạt từ 96 điểm trở lên theo Công văn số 1362/UBND-HCC ngày 13/4/2026 về đẩy mạnh cải thiện, nâng cao Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trên môi trường điện tử

- Cấp xã có 102 đơn vị, trong đó có 101 đơn vị “Xuất sắc”, 01 đơn vị “Tốt” và không có đơn vị thấp hơn “Khá”.

#### **a) Sở, ban, ngành tỉnh**

- Trong 10 đơn vị xếp loại Xuất sắc, đứng thứ nhất là Ban Quản lý Khu kinh tế Phú Quốc với 95,08 điểm; thứ nhì là Sở Giáo dục và Đào tạo với 94,98 điểm, còn lại lần lượt là các đơn vị: Sở Văn hóa và Thể thao, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, Sở Công Thương, Sở Du lịch, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Y tế, Sở Tài chính, Sở Nội vụ.

- Có 03 đơn vị xếp loại Tốt là: Sở Xây dựng, Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Tư pháp.

- Có 01 đơn vị xếp loại thấp hơn Trung bình là: Sở Dân tộc và Tôn giáo<sup>3</sup>.

#### **b) UBND các xã, phường, đặc khu**

- Trong 101 đơn vị xếp loại Xuất sắc, đứng thứ nhất là UBND xã Thạnh Đông với 95,84 điểm; thứ nhì là UBND xã Vân Khánh với 95,78 điểm.

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

- Không có đơn vị cấp xã xếp loại thấp hơn Khá.

### **4. Tồn tại, hạn chế**

Căn cứ 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 2026 trên địa bàn tỉnh An Giang ban hành kèm theo Quyết định số 496/QĐ-UBND ngày 05/02/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, mục tiêu cần đạt trong năm 2026 như sau:

- **Tiến độ giải quyết: cần đạt tối thiểu 95% trở lên, phấn đấu đạt 100%;**
- **Cung cấp dịch vụ công trực tuyến: cần đạt tối thiểu 80%;**
- **Thanh toán trực tuyến: cần đạt tối thiểu 80%;**
- **Số hóa hồ sơ: cần đạt tối thiểu 95%, phấn đấu đạt 100%;**
- **Mức độ hài lòng: cần đạt tối thiểu 95%, phấn đấu đạt 100%;**

#### **a) Sở, ban, ngành tỉnh**

<sup>3</sup> Vấn đề lỗi đồng bộ hồ sơ xảy ra trên Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tập trung của Bộ Dân tộc và Tôn giáo do Tập đoàn FPT xây dựng, phát triển khiến cho điểm số Công khai minh bạch của Sở Dân tộc và Tôn giáo từ tháng 02/2026 đến nay vẫn đạt 0 điểm, kéo theo sự giảm điểm của các chỉ số khác có liên quan như Tiến độ giải quyết, Số hóa hồ sơ, v.v... Đơn vị và Tỉnh đã nhiều lần báo cáo, trao đổi, kiến nghị với Bộ Dân tộc và Tôn giáo nhưng đến nay vẫn chưa được khắc phục

- Các đơn vị chưa đạt mục tiêu nêu trên:

+ Có 05/14 đơn vị có tỷ lệ tiến độ giải quyết chưa đạt từ 95% trở lên, trong đó **03 đơn vị có tỷ lệ thấp nhất là:** Sở Dân tộc và Tôn giáo (0% - lỗi); Sở Tư pháp (61,35%); Sở Nông nghiệp và Môi trường (71,55%).

+ Có 01/14 đơn vị có tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến chưa đạt từ 80% trở lên: Sở Dân tộc và Tôn giáo (33,34% - lỗi).

+ Có 03/14 đơn vị có tỷ lệ thanh toán trực tuyến chưa đạt từ 80% trở lên, đó là: Sở Xây dựng (66,6%); Sở Tài chính (70%); Sở Nội vụ (76,8%).

+ Có 09/14 đơn vị có tỷ lệ số hóa hồ sơ chưa đạt từ 95% trở lên, trong đó **03 đơn vị có tỷ lệ thấp nhất là:** Sở Dân tộc và Tôn giáo (0% - lỗi); Sở Xây dựng (81,9%); Sở Y tế (88,2%).

+ Có 03/14 đơn vị có tỷ lệ hài lòng chưa đạt từ 95% trở lên, đó là: Sở Dân tộc và Tôn giáo (66,67% - lỗi); Sở Tư pháp (89,39%); Sở Nông nghiệp và Môi trường (93,17%).

#### **b) UBND các xã, phường, đặc khu**

- Các đơn vị chưa đạt mục tiêu nêu trên:

+ Có 22/102 đơn vị có tỷ lệ tiến độ giải quyết chưa đạt từ 95% trở lên, trong đó **03 đơn vị có tỷ lệ thấp nhất là:** UBND đặc khu Phú Quốc (67,95%); UBND xã Nhon Hội (90,8%); UBND xã Bình Giang (91,1%).

+ Không có đơn vị có tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến đạt dưới 80%.

+ Có 05/102 đơn vị có tỷ lệ thanh toán trực tuyến chưa đạt từ 80% trở lên là: UBND xã Bình Hòa (72,6%); UBND phường Rạch Giá (74,7%); UBND phường Châu Đốc (77,2%); UBND đặc khu Phú Quốc (77,8%); UBND xã Óc Eo (78,7%).

+ **Cả 102/102 đơn vị đều chưa đạt tỷ lệ số hóa hồ sơ từ 95% trở lên, trong đó 03 đơn vị thấp nhất là:** UBND xã Hòn Nghê (83,28%); UBND xã Tân Hiệp (83,91%); UBND xã An Cư (84,73%).

+ Có 01/102 đơn vị có tỷ lệ hài lòng chưa đạt từ 95% trở lên là UBND đặc khu Phú Quốc (91,84%).

#### **5. Nhận xét chung**

Qua kết quả đánh giá tháng 4/2026 nêu trên, tình trạng toàn tỉnh hiện nay như sau:

- Có 01/116 đơn vị bị lỗi đồng bộ hồ sơ giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp Bộ và Cổng Dịch vụ công quốc gia khiến đơn vị bị 0 điểm

là Sở Dân tộc và Tôn giáo (kéo theo sự giảm điểm của nhiều chỉ số thành phần khác).

- Có **27/116** đơn vị chưa đạt tỷ lệ tiến độ giải quyết từ 95% trở lên, chiếm 23,28% tổng số đơn vị, trong đó nổi bật là Sở Tư pháp tiếp tục đà sụt giảm từ tháng 3 (73,7%) sang tháng 4 chỉ còn 61,35%; Sở Du lịch từ 100% của tháng 3 sang tháng 4 giảm chỉ còn 91,2%; UBND đặc khu Phú Quốc giảm từ 77,5% xuống còn 67,95%; UBND xã Sơn Hải từ 100% của tháng 3 xuống còn 92,7%.

- Có 01/116 đơn vị chưa đạt tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến từ 80% trở lên, chiếm 0,86% tổng số đơn vị (Sở Dân tộc và Tôn giáo do lỗi đồng bộ hồ sơ).

- Có **08/116** đơn vị chưa đạt tỷ lệ thanh toán trực tuyến từ 80% trở lên, chiếm 6,9% tổng số đơn vị, trong đó nổi bật là Sở Xây dựng từ 100% của tháng 3 giảm xuống còn 66,6% của tháng 4; Sở Tài chính vẫn giữ nguyên mức chưa đạt 70% của tháng trước; UBND xã Bình Hòa tụt giảm so với tháng trước (từ 74,8% giảm xuống còn 72,6%); UBND phường Rạch Giá ở mức gần đạt 80% của tháng trước (79%) qua tháng này đã giảm còn 74,7%.

- Có **111/116** đơn vị chưa đạt tỷ lệ số hóa hồ sơ từ 95% trở lên, chiếm 95,69% tổng số đơn vị, bên cạnh một vài đơn vị đã có cải thiện vượt trội và đa số đều tăng nhẹ điểm số hóa thì vẫn còn một vài đơn vị cấp xã đang đi lùi so với tháng trước, cụ thể gồm: UBND xã Long Điền (giảm từ 90,37% xuống 88,96%); UBND xã Vĩnh Thuận (giảm từ 90,73% xuống 89,73%); UBND xã An Minh (giảm từ 90,32% xuống 89,23%); UBND xã Chợ Mới (giảm từ 90,5% xuống 89,69%); UBND xã Phú An (giảm từ 89,82% xuống 88,91%); UBND xã Khánh Bình (giảm từ 89,37% xuống 88,87%); UBND xã Ngọc Chúc (giảm từ 89,14% xuống 88,73%); UBND xã Hòa Thuận (giảm từ 89,19% xuống 88,96%); UBND xã An Phú (giảm từ 88,64% xuống 88,32%).

- Có 04/116 đơn vị chưa đạt tỷ lệ mức độ hài lòng từ 95% trở lên, chiếm 3,45% tổng số đơn vị.

## 6. Đánh giá chung

Từ những số liệu tổng hợp nêu trên, phản ánh một vấn nạn chung của nhiều ngành, nhiều đơn vị về thực trạng của tỉnh từ đầu năm đến nay thực hiện quy trình số hóa hồ sơ vẫn còn ở mức rất thấp, gần như tất cả đơn vị chưa đạt được mức trung bình tối thiểu 95%<sup>4</sup>, toàn tỉnh mà chỉ có 05 đơn vị cấp tỉnh đạt tỷ lệ này. Bên cạnh việc chỉ tiêu số hóa hồ sơ không đạt như đã nêu, thì cạnh đó có những đơn

<sup>4</sup> 95% là mức trung bình cần đạt được của chỉ tiêu Số hóa hồ sơ toàn tỉnh, là trung bình cộng của 04 mục tiêu Chính phủ, UBND tỉnh giao trong năm 2026 như sau: Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả điện tử (100%); Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử (100%); Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin dữ liệu số hóa (80%) và Tỷ lệ UBND cấp xã triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính (100%).

vị có tỷ lệ thanh toán trực tuyến còn rất thấp, trong khi rất nhiều đơn vị đã đạt tỷ lệ 100% áp dụng thanh toán trực tuyến, những đơn vị này có tỷ lệ chênh lệch đến gần 15% so với mục tiêu (80%), cụ thể là: Sở Xây dựng (66,6%); Sở Tài chính (70%); UBND xã Bình Hòa (72,6%), đây là 03 đơn vị có tỷ lệ thanh toán trực tuyến thấp nhất cả tỉnh.

Tuy nhiên, bên cạnh sự phấn đấu, nỗ lực của một vài đơn vị nhằm cải thiện chỉ tiêu số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến và những vấn đề đã được các cấp, các ngành phát hiện có liên quan đến việc triển khai các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung chưa thật sự đồng bộ theo thời gian thực khiến cho đơn vị bị mất điểm thì nhìn chung, tổng điểm của một vài đơn vị đang có những bước tiến lùi so với tháng trước, điển hình như:

- Sở Xây dựng với điểm tổng đạt được trong tháng 3 là 88,95 điểm, qua tháng 4 giảm xuống còn 87,7 điểm (*đơn vị cấp tỉnh duy nhất bị giảm điểm, các Sở ban ngành tỉnh khác điểm số tăng hoặc giữ nguyên*).

- Cấp xã có đến 60 đơn vị tổng điểm đang đi lùi so với tháng 3/2026, trong đó có sự chênh lệch nhiều nhất là: UBND xã Đông Thái (tháng 3 đạt 95,18 điểm giảm còn 92,18 điểm, giảm sâu nhất 3,0 điểm); UBND Đặc khu Phú Quốc (tháng 3 đạt 87,6 điểm sang tháng 4 giảm còn 84,68 điểm, giảm 2,92 điểm).

## 7. Một số giải pháp, đề xuất

Từ kết quả đánh giá và nhận xét nêu trên, nhằm đạt các mục tiêu của Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh trong năm 2026 và nâng cao thứ hạng của tỉnh An Giang trong năm 2026, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị như sau:

### a) Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ khẩn trương:

- Chỉ đạo đơn vị phát triển phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh An Giang (VNPT) khẩn trương tìm lỗi, khắc phục và khôi phục hoạt động của các chức năng “**Báo cáo số hóa hồ sơ**” và “**Thống kê tổng hợp xử lý hồ sơ**” đối với các tài khoản thống kê toàn tỉnh (Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để kịp thời theo dõi, báo cáo lãnh đạo UBND tỉnh chấn chỉnh, có biện pháp khắc phục việc giải quyết hồ sơ chậm, muộn (*hiện nay việc thực hiện báo cáo định kỳ hằng tuần, tháng, quý, năm nhiều lần phải thông qua bộ phận kỹ thuật VNPT để lấy số liệu*).

- Với các thủ tục hành chính còn vận hành trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, đề nghị rà soát, mặc định chọn sẵn loại hình thanh toán khi người dân thực hiện nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến là “Thanh toán trực tuyến”, nhất là đối với các dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

- Nghiên cứu, đảm bảo Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh có thể tra cứu, khai thác, theo dõi, thống kê, tổng hợp, đánh giá tình hình thực hiện thủ tục hành chính tại địa phương đáp ứng quy định tại khoản 13 Điều 1 Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ như Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã chỉ đạo tại Công văn số 67/UBND-HCC ngày 09/01/2026.

- 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.

### **b) Đề nghị Sở Dân tộc và Tôn giáo:**

- Phát huy vai trò chủ trì trong việc triển khai, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của Bộ Dân tộc và Tôn giáo trên địa bàn tỉnh; chủ động nghiên cứu số liệu thống kê, kết quả đánh giá của 33 tỉnh, thành phố khác cùng triển khai vận hành hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Dân tộc và Tôn giáo để tìm điểm khác biệt khiến điểm số của đơn vị đạt thấp (điển hình như chỉ tiêu Công khai minh bạch đạt 0 điểm trong khi một vài tỉnh, thành khác vẫn có điểm), tích cực liên hệ đầu mối vận hành hệ thống nêu trên ở địa phương (của Bộ Dân tộc và Tôn giáo và của Tập đoàn FPT) để giải quyết; trường hợp cần thiết đề nghị tham mưu lãnh đạo Sở tiếp tục có văn bản kiến nghị Bộ Dân tộc và Tôn giáo tháo gỡ, đồng gửi Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để tổng hợp, đưa vào báo cáo cải cách thủ tục hành chính hàng tháng gửi Bộ Tư pháp.

### **c) Các 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](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.

- 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.

- Tích cực, chủ động nghiên cứu, rà soát số liệu thống kê, đánh giá của 33 tỉnh, thành phố khác cùng triển khai vận hành hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ, ngành mình để tìm điểm khác biệt khiến điểm số của đơn vị biến động bất thường, kịp thời kiến nghị đầu mối của Bộ, ngành để tháo gỡ; trường hợp cần thiết thì có văn bản kiến nghị gửi Bộ, ngành chủ quản xem xét, giải quyết, đồng gửi Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để tổng hợp, đưa vào báo cáo cải cách thủ tục hành chính hằng tháng gửi Bộ Tư pháp.

#### **d) Các cơ quan, đơn vị, địa phương:**

- Tiếp tục chỉ đạo bộ phận kiểm soát thủ tục hành chính và bộ phận tiếp nhận, xử lý hồ sơ ***hằng ngày ít nhất 01 lần, truy cập vào 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); hằng tuần chủ động thống kê kết quả điểm Bộ chỉ số để theo dõi, kịp thời có biện pháp khắc phục, nâng cao số điểm của từng đơn vị.

- Một số giải pháp cụ thể, các đơn vị có thể nghiên cứu áp dụng:

+ Đối với các đơn vị có tỷ lệ Thanh toán trực tuyến chưa đạt 80% trở lên cần bố trí, tăng cường người trực thường xuyên tại Bộ phận Một cửa để trực tiếp hướng dẫn doanh nghiệp/người dân thanh toán phí, lệ phí qua Cổng Dịch vụ công quốc gia; đồng thời tích cực tuyên truyền bằng nhiều hình thức, khuyến khích việc không dùng tiền mặt trong giải quyết TTHC; 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.

+ Đối với các đơn vị có tỷ lệ Tiến độ giải quyết đạt quá thấp, kéo theo Mức độ hài lòng cũng bị đánh giá thấp, lãnh đạo các đơn vị cần thiết lập cơ chế cảnh báo sớm đối với các hồ sơ sắp đến hạn, thường xuyên kiểm tra hằng ngày, quy trách nhiệm cụ thể cho từng công chức, viên chức một cửa và bộ phận chuyên môn khi ngâm hồ sơ quá hạn; thực hiện nghiêm túc việc gọi điện/gửi thư xin lỗi người dân khi để xảy ra trễ hẹn nhằm xoa dịu và cải thiện tỷ lệ hài lòng;

+ Đối với các đơn vị chưa đạt tỷ lệ Số hóa hồ sơ thì bên cạnh việc đề xuất cấp có thẩm quyền trang bị, bổ sung máy móc thiết bị (máy scan) phục vụ nhu cầu số hóa hồ sơ thì cần nghiên cứu biện pháp ràng buộc trong quy định đánh giá hằng tháng đối với công chức, viên chức và quy định tăng cường ứng dụng, sử dụng thành phần hồ sơ là các loại giấy tờ điện tử thay thế cho bản giấy thông

thường (ví dụ: Giấy khám sức khỏe điện tử,...); đẩy mạnh việc thực hiện đầy đủ hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ liên quan đến chỉ tiêu Số hóa hồ sơ<sup>5</sup>: 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.

- Các đơn vị chưa đạt các mục tiêu nêu trên, nhất là các đơn vị có phát sinh số lượng hồ sơ cao cần tập trung mọi nguồn lực, chấn chỉnh ngay các chỉ tiêu còn yếu kém nhằm đạt các mục tiêu đề ra như chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tại Công văn số 366/UBND-HCC ngày 30/01/2026 về việc 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; Công văn số 649/UBND-HCC ngày 27/02/2026 về việc triển khai các nội dung về thủ tục hành chính theo Nghị quyết số 23/NQ-CP của Chính phủ và Công văn số 1362/UBND-HCC ngày 13/4/2026 về đẩy mạnh cải thiện, nâng cao Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trên môi trường điện tử.

- 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 Phú Quốc, Sở Giáo dục và Đào tạo (cấp tỉnh) và UBND xã Thạnh Đông, UBND xã Vân Khánh (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, địa phương 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 “HT”.

*(Gửi kèm phụ lục đánh giá tháng 04)*

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

**Lê Trường Sơn**

<sup>5</sup> 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

**DANH SÁCH ĐƠN VỊ NHẬN VĂN BẢN**

(Kèm theo Công văn số /VP-HCC ngày tháng năm 2026  
của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh)

<b>STT</b>	<b>Cơ quan, đơn vị</b>
<b>I</b>	<b>Sở, ban, ngành tỉnh</b>
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
<b>II</b>	<b>102 UBND xã, phường, đặc khu</b>