ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Số: 885 /BC-UBND	*An Giang, ngày23tháng 9 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 III năm 2026

(Kỳ báo cáo: từ ngày 15/6/2026 đến ngày 14/9/2026)

Kính gửi: Bộ Tư pháp.

Thực hiện Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ quy định về công tác kiểm soát thủ tục hành chính (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ); Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 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 (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025); Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 309/2026/NĐ-CP và Nghị định số 310/2026/NĐ-CP ngày 05/8/2026 của Chính phủ; Thông tư số 09/2026/TT-BTP của Bộ Tư pháp về chế độ báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính và các văn bản có liên quan; Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang báo cáo Bộ Tư pháp 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 III năm 2026:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)

1. Đánh giá tác động TTHC quy định tại dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL)

- Số lượng TTHC đã được đánh giá tác động trong kỳ báo cáo (trích dẫn các dự thảo văn bản QPPL liên quan), lũy kế đến kỳ báo cáo[1]: 02 Quyết định; 38 TTHC.

[1] Báo cáo số 6798/BC-STP, ngày 09/9/2026 của Sở Tư pháp về kết quả thẩm định dự thảo Quyết định quy định phân cấp thẩm quyền chấp thuận vị trí đấu nối, chấp thuận thiết kế nút giao đấu nối vào đường địa phương đang khai thác; quy định trình tự, thủ tục chấp thuận thiết kế và trình tự, thủ tục cấp phép thi công nút giao đối với đường địa phương đang khai thác trên địa bàn tỉnh An Giang (lần 3); Báo cáo số 4659/BC-STP, ngày 30/6/2026 của Sở Tư pháp về kết quả thẩm định dự thảo Quyết định quy định trình tự, thủ tục hành chính về đất đai trên địa bàn tỉnh An Giang.

- Số lượng TTHC được ban hành trong kỳ báo cáo (trích dẫn các dự thảo văn bản QPPL liên quan), lũy kế đến kỳ báo cáo: 38 TTHC.

2. Thẩm định TTHC quy định tại dự thảo văn bản QPPL

Nêu tổng số TTHC và tổng số văn bản QPPL trong kỳ báo cáo (trích dẫn các dự thảo văn bản QPPL liên quan), lũy kế đến kỳ báo cáo do bộ, cơ quan mình chủ trì thực hiện việc thẩm định 02 Quyết định; 38 TTHC.

3. Công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC

- Công bố 99 Quyết định về việc công bố Danh mục TTHC áp dụng trên địa bàn tỉnh với tổng số 979 TTHC, trong đó: ban hành mới 218 TTHC; sửa đổi, bổ sung, thay thế 466 TTHC; bãi bỏ 295 TTHC.

- Công bố 54 Quyết định về việc công bố Quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC, với tổng số 929 quy trình nội bộ giải quyết TTHC, trong đó có 747 TTHC cấp tỉnh và 182 TTHC cấp xã.

- Công bố 09 Quyết định công bố TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước, với tổng số 70 TTHC, trong đó có 68 TTHC cấp tỉnh và 02 TTHC cấp xã.

- 100% quyết định nêu trên đã được công khai trên cổng thông tin điện tử của tỉnh.

4. Rà soát, phê duyệt và thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC

4.1. Theo chương trình, kế hoạch của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ

Theo Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ: Tỉnh An Giang tiếp tục triển khai thực hiện Kế hoạch số 384/KH-UBND ngày 08/4/2025 về triển khai chương trình cắt giảm, đơn giản hóa TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh theo Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025. Kết quả cụ thể:

- Về cắt giảm điều kiện kinh doanh (ĐKKD): Trên địa bàn tỉnh An Giang không phát sinh việc ban hành hoặc áp dụng điều kiện kinh doanh trái thẩm quyền; các điều kiện kinh doanh được thực hiện thống nhất theo quy định của Trung ương.

- Đã ban hành 15 Quyết định ủy quyền, với 246 TTHC, thuộc nhiều lĩnh vực: môi trường, khoa học và công nghệ, thương mại, lao động, dân tộc, nông nghiệp, năng lượng, dược phẩm,…

- Ban hành Quyết định số 2441/QĐ-UBND ngày 22/12/2025 công bố danh mục TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) toàn trình, một phần và

TTHC liên quan đến doanh nghiệp được thực hiện trực tuyến trên địa bàn tỉnh. Theo đó:

+ 1.150/1.150 TTHC liên quan đến doanh nghiệp được thực hiện trực tuyến (tỷ lệ 100%).

+ 2.154 TTHC cung cấp DVCTT (1.093 toàn trình, 1.061 một phần).

+ 1.848 TTHC thuộc thẩm quyền cấp tỉnh; 402 TTHC thuộc thẩm quyền cấp xã.

- Về cắt giảm thời gian giải quyết TTHC:

Ngày 15/12/2025, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 2351/QĐ-UBND về việc công bố danh mục TTHC thực hiện giảm 30% thời gian giải quyết. Toàn tỉnh áp dụng cho 2.000 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền.

Hiệu quả kinh tế: Tổng số ngày cắt giảm đạt 11.293,45 ngày (tương đương 90.347,6 giờ làm việc). Tổng chi phí tiết kiệm ước tính đạt: 4.870.395.087 đồng (hơn 4,8 tỷ đồng).

Ngày 08/6/2026, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 2672/QĐ-UBND về việc công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện giảm thời gian giải quyết so với quy định hiện hành thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh An Giang (thay thế Quyết định số 2351/QĐ-UBND). Trong đó:

+ 1.387 TTHC thực hiện cắt giảm 50% thời gian giải quyết so với quy định hiện hành.

+ 135 TTHC thực hiện cắt giảm 30% thời gian giải quyết so với quy định hiện hành.

+ 1.302 TTHC thuộc thẩm quyền cấp tỉnh và 287 TTHC thuộc thẩm quyền cấp xã.

Hiệu quả kinh tế: Tổng số ngày cắt giảm đạt 12.899,10 ngày (tương đương 103.192,80 giờ làm việc). Tổng chi phí tiết kiệm ước tính đạt: 5.562.845.124,25 đồng (hơn 5,56 tỷ đồng).

- Trong kỳ, tỉnh đã ban hành 02 Quyết định công bố danh mục TTHC tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp; 100% TTHC được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính, cụ thể:

+ Cấp tỉnh (theo Quyết định số 2443/QĐ-UBND ngày 22/12/2025): Danh

mục TTHC thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh trên địa bàn tỉnh An Giang với 1.848 TTHC thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh và 8 TTHC thực hiện không tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh. Trong đó, thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính với 1.856 TTHC (đạt 100%), đồng thời có 1.848 TTHC được cung cấp DVCTT.

+ Cấp xã (theo Quyết định số 2442/QĐ-UBND ngày 22/12/2025): Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh An Giang với 391 TTHC thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và 11 TTHC thực hiện không tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã. Trong đó, thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính với 402 TTHC (đạt 100%), đồng thời có 399 TTHC được cung cấp DVCTT.

* Ghi chú: Tổng TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính đạt tỷ lệ 100% với 2.258 TTHC, (phân theo cấp thực hiện cấp tỉnh, cấp xã; ví dụ: 01 TTHC được công bố nhưng cùng thực hiện ở 02 cấp: cấp tỉnh, cấp xã).

- Địa phương cũng ban hành Quyết định số 1073/QĐ-UBND ngày 16/9/2025 về quy trình tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính (phi địa giới hành chính) trên địa bàn tỉnh An Giang.

Thực hiện Quyết định số 496/QĐ-UBND ngày 05 tháng 02 năm 2026 về 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, ngày 06/5/2026, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 2119/QĐ-UBND phê duyệt phương án đơn giản hóa 24 TTHC nội bộ ngành Xây dựng; tiếp tục đôn đốc các sở, ngành rà soát cắt giảm bước trung gian, tái sử dụng dữ liệu.

4.2 Cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu theo Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP

- Các cơ quan chuyên môn đã tiến hành rà soát, tái cấu trúc quy trình khai thác, sử dụng thông tin từ các cơ sở dữ liệu quốc gia (như Dân cư, Đăng ký doanh nghiệp,…) thay thế cho việc nộp thành phần hồ sơ giấy. 100% Bộ phận Một cửa triển khai nghiêm túc quy định không yêu cầu người dân nộp lại các thông tin dữ liệu điện tử đã được số hóa và kết nối đồng bộ.

- Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 2119/QĐ-UBND ngày

06/5/2026 phê duyệt phương án đơn giản hóa 24 TTHC nội bộ ngành Xây dựng; tiếp tục đôn đốc các sở, ngành rà soát cắt giảm bước trung gian, tái sử dụng dữ liệu.

- Tỉnh đã yêu cầu các đơn vị có TTHC đặc thù tiến hành rà soát tái cấu trúc quy trình TTHC trên môi trường số, sử dụng dữ liệu trong các CSDL quốc gia, chuyên ngành để tự động điền thông tin, thay thế thành phần hồ sơ theo khoản 2 Điều 7 Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP của Chính phủ.

- Tỉnh tiếp tục chỉ đạo các đơn vị khẩn trương triển khai thực hiện quyết định của các Bộ, ngành (theo Điều 7 Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP):

+ Quyết định số 2062/QĐ-BYT ngày 07/07/2026 của Bộ trưởng Bộ Y tế về sửa đổi, bổ sung một số nội dung của Quyết định số 1551/QĐ-BYT ngày 31 tháng 5 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Hướng dẫn thu thập, cập nhật, kết nối liên thông dữ liệu khám sức khỏe và tạo lập, cập nhật Sổ Sức khỏe điện tử trên ứng dụng VNeID.

+ Quyết định số 2206/QĐ-BNNMT ngày 10/6/2026 của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Môi trường về việc "Công bố và hướng dẫn kỹ thuật kết nối để khai thác, sử dụng dữ liệu thông tin về khai thác sử dụng tài nguyên biển và hải đảo thay thế thành phần hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính".

+ Quyết định số 2167/QĐ-BNNMT ngày 08/6/2026 của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Môi trường về ban hành Quyết định công bố và hướng dẫn kết nối để khai thác, sử dụng dữ liệu trồng trọt thay thế thành phần hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính.

+ Quyết định số 2120/QĐ-BNNMT ngày 03/6/2026 của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Môi trường về Công bố dữ liệu tàu cá và nuôi trồng thủy sản; hướng dẫn kết nối, khai thác sử dụng dữ liệu tàu cá và nuôi trồng thủy sản thay thế giấy tờ trong giải quyết thủ tục hành chính.

+ Quyết định số 1551/QĐ-BYT ngày 31/5/2026 của Bộ trưởng Bộ Y tế về ban hành Hướng dẫn thu thập, cập nhật, kết nối liên thông dữ liệu khám sức khỏe và tạo lập, cập nhật Sổ Sức khỏe điện tử trên ứng dụng VNeID.

+ Quyết định số 744/QĐ-BXD ngày 18/5/2026 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng về công bố dữ liệu và hướng dẫn kết nối, khai thác, sử dụng dữ liệu đăng kiểm phương tiện giao thông thay thế giấy tờ trong giải quyết thủ tục hành chính.

+ Quyết định số 738/QĐ-BXD ngày 16/5/2026 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng về công bố dữ liệu và hướng dẫn kết nối, khai thác sử dụng dữ liệu Cơ sở dữ liệu tàu biển, thuyền viên lĩnh vực hàng hải thay thế giấy tờ trong giải quyết thủ tục hành chính.

+ Quyết định số 695/QĐ-BXD ngày 12/5/2026 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng về công bố dữ liệu và hướng dẫn kết nối, khai thác sử dụng dữ liệu Cơ sở dữ liệu về năng lực hành nghề hoạt động xây dựng thay thế giấy tờ trong giải quyết thủ tục hành chính.

+ Quyết định số 1090/QĐ-BTC ngày 07/5/2026 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về công bố dữ liệu chuyên ngành về đấu thầu và hướng dẫn kết nối, khai thác sử dụng dữ liệu chuyên ngành về đấu thầu thay thế giấy tờ trong giải quyết thủ tục hành chính.

+ Quyết định số 1009/QĐ-BGDĐT ngày 24/4/2026 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về công bố và hướng dẫn kết nối, khai thác, sử dụng dữ liệu học bạ, văn bằng thay thế thành phần hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính.

+ Quyết định số 241/QĐ-BTC ngày 05/02/2026 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về công bố dữ liệu quốc gia về bảo hiểm và hướng dẫn kết nối, khai thác và sử dụng dữ liệu quốc gia về bảo hiểm thay thế giấy tờ trong giải quyết thủ tục hành chính.

+ Quyết định số 50/QĐ-BTC ngày 14/01/2026 của Bộ Tài chính về công bố dữ liệu và hướng dẫn kết nối, khai thác sử dụng dữ liệu đăng ký doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh thay thế giấy tờ trong giải quyết thủ tục hành chính.

+ Quyết định số 31/QĐ-BYT ngày 06/01/2026 của Bộ trưởng Bộ Y tế về công bố dữ liệu, hướng dẫn khai thác, sử dụng dữ liệu Sổ sức khỏe điện tử tích hợp trên VNeID thay thế sổ giấy trong giải quyết thủ tục hành chính.

+ Quyết định số 3458/QĐ-BTP ngày 10/12/2025 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp về công bố dữ liệu hộ tịch và hướng dẫn kết nối, khai thác sử dụng dữ liệu hộ tịch thay thế giấy tờ trong giải quyết thủ tục hành chính.

5. Cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu

Quý III năm 2026, UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban, ngành và UBND cấp xã thực hiện cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính trên cơ sở khai thác dữ liệu, bám sát chủ trương của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và hướng dẫn của cơ quan Trung ương. Trọng tâm là rà soát thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết và khả năng kết nối, chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu, hạn chế yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại thông tin, giấy tờ mà cơ quan nhà nước đã có.

Việc rà soát được thực hiện đến từng TTHC, thành phần hồ sơ và trường thông tin; đồng thời xác định nguồn dữ liệu có thể khai thác, hiện trạng kết nối, căn cứ pháp lý và thẩm quyền xử lý. Trên cơ sở đó, phân loại nội dung có thể thực hiện ngay bằng tái cấu trúc quy trình, biểu mẫu điện tử hoặc kết nối dữ liệu; nội

dung phải sửa đổi văn bản quy phạm pháp luật; nội dung vượt thẩm quyền địa phương để tổng hợp, kiến nghị cơ quan Trung ương xem xét.

Đối với **lĩnh vực đất đai**, Văn phòng UBND tỉnh đã tổ chức rà soát Quyết định số 57/2026/QĐ-UBND ngày 01/7/2026 của UBND tỉnh phục vụ cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu. Qua rà soát bước đầu xác định có **52 thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai đang thực hiện trên địa bàn tỉnh, gồm 34 thủ tục cấp tỉnh và 18 thủ tục cấp xã**; đồng thời đã bóc tách **381 thành phần hồ sơ** để đối chiếu với các nguồn dữ liệu hiện có.

Các nguồn dữ liệu được tập trung rà soát gồm Cơ sở dữ liệu quốc gia về đất đai, Cơ sở dữ liệu đất đai của tỉnh, hồ sơ địa chính, dữ liệu bản đồ địa chính, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp, dữ liệu thuế và nghĩa vụ tài chính, dữ liệu đầu tư, quy hoạch, xây dựng, Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức và kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước đây. Các nhóm thành phần hồ sơ được ưu tiên xem xét gồm Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, giấy tờ nhân thân, pháp nhân, quyết định giao đất, cho thuê đất, cho phép chuyển mục đích sử dụng đất, chứng từ nghĩa vụ tài chính, trích lục, trích đo bản đồ địa chính và các văn bản do cơ quan nhà nước đã ban hành.

Đối với nghĩa vụ tài chính, việc rà soát được thực hiện theo hướng tăng cường trao đổi dữ liệu giữa cơ quan đất đai và cơ quan thuế, hạn chế yêu cầu người dân cung cấp lại chứng từ trong trường hợp cơ quan nhà nước đã có thông tin xác nhận hoàn thành nghĩa vụ tài chính. Đối với trích lục, trích đo, dữ liệu bản đồ địa chính, thực hiện theo hướng ưu tiên khai thác dữ liệu hiện có; chỉ yêu cầu đo đạc, lập sản phẩm mới trong trường hợp dữ liệu chưa có hoặc không đáp ứng yêu cầu chuyên môn.

Đối với **lĩnh vực công nghiệp công nghệ số**, Văn phòng UBND tỉnh đã đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với Sở Tư pháp rà soát 03 thủ tục hành chính được Chủ tịch UBND tỉnh công bố tại Quyết định số 698/QĐ-UBND ngày 25/02/2026, gồm: thủ tục Hỗ trợ đối với sản xuất sản phẩm, cung cấp dịch vụ công nghệ số; thủ tục Hỗ trợ dự án khởi nghiệp sáng tạo trong công nghiệp công nghệ số; thủ tục Hỗ trợ, ưu đãi doanh nghiệp tham gia chuỗi cung ứng bán dẫn. Các thủ tục này được xây dựng trên cơ sở Nghị quyết số 19/2025/NQ-HĐND, Nghị quyết số 20/2025/NQ-HĐND và Nghị quyết số 21/2025/NQ-HĐND ngày 30/12/2025 của HĐND tỉnh.

Qua rà soát sơ bộ, Văn phòng UBND tỉnh đã bóc tách **36 thành phần, trường thông tin** thuộc 03 thủ tục hành chính nêu trên để đánh giá khả năng khai thác, sử dụng dữ liệu thay thế. Các nguồn dữ liệu có khả năng khai thác gồm Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, dữ liệu đầu tư, dữ liệu thuế, tài chính, ngân sách, Kho bạc Nhà nước, sở hữu trí

tuệ, khoa học và công nghệ, bảo hiểm xã hội, lao động, giáo dục, Kho dữ liệu điện tử và kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước đây.

Qua kết quả rà soát sơ bộ, xác định **07 nhóm thành phần, thông tin có mức ưu tiên cao để tiếp tục kiểm tra, cắt giảm khi đủ điều kiện**, gồm: bản chụp Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp; Quyết định chủ trương đầu tư; Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư; các trường thông tin về tên, mã số, địa chỉ, người đại diện doanh nghiệp; thông tin định danh của người đại diện; thông tin về nghĩa vụ thuế; kết quả hỗ trợ trước đây của cơ quan nhà nước.

Việc tái cấu trúc được thực hiện theo hướng giảm việc kê khai lại thông tin đã có, tăng tự động điền và đối chiếu dữ liệu trên biểu mẫu điện tử; đồng thời phân biệt rõ trường thông tin có thể tự động điền, trường cần người dùng xác nhận, trường chỉ cần hệ thống đối chiếu và trường thông tin mới mà tổ chức, doanh nghiệp phải cung cấp. Đối với các tài liệu mang tính chuyên môn, thuyết minh, cam kết, kế hoạch kinh doanh, giải pháp kỹ thuật hoặc tài liệu chưa có trong cơ sở dữ liệu, tiếp tục duy trì yêu cầu cung cấp theo quy định.

Trong Quý III năm 2026, tỉnh đã rà soát chuyên sâu 55 TTHC, gồm 52 TTHC lĩnh vực đất đai và 03 TTHC lĩnh vực công nghiệp công nghệ số; bóc tách ít nhất 417 thành phần hồ sơ, trường thông tin để đánh giá khả năng khai thác dữ liệu thay thế hoặc phục vụ tái cấu trúc quy trình. Đây là số lượng nội dung đã được rà soát, không phải số thành phần hồ sơ đã được cắt giảm chính thức.

Kết quả rà soát cho thấy nhiều thành phần hồ sơ đã có dữ liệu hoặc đã xác định được nguồn dữ liệu nhưng chưa thể khai thác đầy đủ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Một số nội dung còn phụ thuộc vào mức độ hoàn thiện, chất lượng dữ liệu, phân quyền khai thác hoặc việc sửa đổi quy định pháp luật. Vì vậy, kết quả cắt giảm chỉ được xác định khi dữ liệu có thể khai thác, sử dụng trong thực tế giải quyết hồ sơ.

Thời gian tới, các cơ quan chuyên môn hoàn thiện kết quả rà soát, phân định rõ nội dung thuộc thẩm quyền địa phương có thể sửa đổi; nội dung không phải sửa văn bản quy phạm pháp luật nhưng cần tái cấu trúc quy trình, biểu mẫu điện tử hoặc kết nối dữ liệu; nội dung vượt thẩm quyền để tổng hợp, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét. Đối với thông tin đã có dữ liệu, thực hiện theo nguyên tắc một lần cung cấp, nhiều lần sử dụng, hạn chế yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp lại giấy tờ hoặc kê khai lại thông tin.

Theo yêu cầu triển khai, các nhiệm vụ tái cấu trúc thủ tục hành chính, sửa đổi quy định, quy trình nội bộ và biểu mẫu trên cơ sở dữ liệu đã có tiếp tục được thực hiện theo tiến độ, phấn đấu hoàn thành trước ngày **30/11/2026**.

6. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã phân loại và chuyển xử lý: 259 phản ánh, kiến nghị. Trong đó: từ chối tiếp nhận: 65 phản ánh, kiến nghị; hướng dẫn bổ sung: 19 phản ánh, kiến nghị; chuyển đơn vị khác xử lý: 0 phản ánh, kiến nghị; công khai qua thư điện tử của công dân: 0 phản ánh, kiến nghị; công dân xin rút hồ sơ: 57 phản ánh, kiến nghị.

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo, trong đó: Số tiếp nhận mới trong kỳ: 118; số từ kỳ trước chuyển qua: 0; số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 0; số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: 0.

- Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 101; trong đó số đã được đăng tải công khai: 101

- Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 17

- Số phản ánh, kiến nghị xử lý quá hạn: 02

* Khó khăn: số liệu nêu trên lấy từ Hệ thống phản ánh kiến nghị của Cổng Dịch vụ công quốc gia, tuy nhiên số liệu này chưa đầy đủ, còn chưa thống kê được: số phản ánh, kiến nghị đã chuyển Bộ, ngành, địa phương khác; chưa cho tỉnh chọn lại loại phản ánh, kiến nghị theo bản chất vụ việc; chưa thống kê được số phản ánh, kiến nghị theo phân loại hành vi hành chính và quy định hành chính.

7. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC

7.1. Kết quả giải quyết TTHC các sở, ngành tỉnh và UBND cấp xã

Trong kỳ báo cáo, đối với các thủ tục hành chính thuộc phạm vi Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý, tổng số hồ sơ được thống kê là 453.974 hồ sơ. Trong đó, hồ sơ trực tuyến toàn trình là 231.003 hồ sơ; trực tuyến một phần 193.381 hồ sơ; qua dịch vụ bưu chính 480 hồ sơ; tiếp nhận trực tiếp 10.599 hồ sơ và 18.511 hồ sơ chuyển từ kỳ trước.

Tổng số hồ sơ đã giải quyết là 429.149 hồ sơ, gồm 371.821 hồ sơ giải quyết trước hạn, 53.537 hồ sơ giải quyết đúng hạn và 3.791 hồ sơ giải quyết quá hạn. Số hồ sơ đang giải quyết là 22.568 hồ sơ, trong đó 18.776 hồ sơ còn trong hạn và 3.792 hồ sơ đã quá hạn. Theo phương pháp tính tại biểu thống kê, số hồ sơ giải quyết đúng hạn là 444.134 hồ sơ, số hồ sơ giải quyết quá hạn là 7.583 hồ sơ; tỷ lệ giải quyết đúng hạn đạt khoảng 97,83%, tỷ lệ giải quyết quá hạn khoảng 1,67%.

+ Đối với sở, ngành tỉnh

Các sở, ngành tỉnh có tổng số 87.582 hồ sơ. Trong đó, hồ sơ trực tuyến toàn trình là 56.727 hồ sơ; trực tuyến một phần 20.079 hồ sơ; qua dịch vụ bưu chính 01 hồ sơ; tiếp nhận trực tiếp 820 hồ sơ và 9.955 hồ sơ chuyển từ kỳ trước.

Số hồ sơ đã giải quyết là 75.235 hồ sơ, trong đó 73.081 hồ sơ giải quyết trước hạn, 1.115 hồ sơ giải quyết đúng hạn và 1.039 hồ sơ giải quyết quá hạn. Hiện có 10.111 hồ sơ đang giải quyết, gồm 9.960 hồ sơ trong hạn và 151 hồ sơ quá hạn. Theo cách tính của biểu, tổng số hồ sơ giải quyết đúng hạn là 84.156 hồ sơ, hồ sơ giải quyết quá hạn là 1.190 hồ sơ; tỷ lệ giải quyết đúng hạn đạt khoảng 96,09%, tỷ lệ quá hạn khoảng 1,36%.

+ Đối với cấp xã

Cấp xã có tổng số 366.392 hồ sơ, chiếm phần lớn khối lượng hồ sơ thuộc phạm vi Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý. Trong đó có 174.276 hồ sơ trực tuyến toàn trình, 173.302 hồ sơ trực tuyến một phần, 479 hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, 9.779 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp và 8.556 hồ sơ chuyển từ kỳ trước.

Số hồ sơ đã giải quyết là 353.914 hồ sơ, gồm 298.740 hồ sơ giải quyết trước hạn, 52.422 hồ sơ giải quyết đúng hạn và 2.752 hồ sơ giải quyết quá hạn. Số hồ sơ đang giải quyết là 12.457 hồ sơ, trong đó 8.816 hồ sơ trong hạn và 3.641 hồ sơ quá hạn. Theo phương pháp tính tại biểu, có 359.978 hồ sơ giải quyết đúng hạn và 6.393 hồ sơ giải quyết quá hạn; tỷ lệ giải quyết đúng hạn đạt khoảng 98,25%, tỷ lệ giải quyết quá hạn khoảng 1,74%..

7.2. Kết quả giải quyết TTHC các cơ quan ngành dọc

Các cơ quan ngành dọc có tổng số 1.149.702 hồ sơ. Trong đó, số hồ sơ trực tuyến toàn trình là 968.035 hồ sơ; không phát sinh hồ sơ trực tuyến một phần; có 154.449 hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính, 21.884 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp và 5.334 hồ sơ chuyển từ kỳ trước.

Tổng số hồ sơ đã giải quyết là 1.135.545 hồ sơ, trong đó 19.646 hồ sơ giải quyết trước hạn, 1.115.484 hồ sơ giải quyết đúng hạn và 415 hồ sơ giải quyết quá hạn. Có 14.157 hồ sơ đang giải quyết và toàn bộ số hồ sơ này còn trong hạn, không có hồ sơ đang giải quyết quá hạn. Theo biểu thống kê, số hồ sơ giải quyết đúng hạn là 1.149.287 hồ sơ, số hồ sơ quá hạn là 415 hồ sơ; tỷ lệ giải quyết đúng hạn đạt khoảng 99,96%, tỷ lệ quá hạn khoảng 0,04%.

7.3. Đánh giá chung

Nhìn chung, tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn ở các nhóm cơ quan đều ở mức cao. Trong phạm vi Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý, cấp xã có tỷ lệ giải quyết đúng hạn khoảng 98,25%, cao hơn khối sở, ngành tỉnh khoảng 96,09%. Tuy nhiên, số hồ sơ đang giải quyết quá hạn ở cấp xã là 3.641 hồ sơ, chiếm phần lớn trong tổng số 3.792 hồ sơ đang quá hạn của khối thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý. Đây là nhóm số liệu cần tiếp tục theo dõi, phân tích theo từng cơ quan, đơn vị và từng thủ tục hành chính để xác định nguyên nhân.

Đối với cơ quan ngành dọc, tỷ lệ giải quyết đúng hạn đạt khoảng 99,96%, chỉ có 415 hồ sơ đã giải quyết quá hạn và không có hồ sơ đang giải quyết quá hạn theo số liệu của biểu.

8. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

Quý III năm 2026, UBND tỉnh tiếp tục chỉ đạo thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông phù hợp mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC được duy trì liên tục, thông suốt, không làm gián đoạn việc phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Ngày 20/8/2026, UBND tỉnh ban hành **Kế hoạch số 475/KH-UBND triển khai thực hiện Nghị định số 309/2026/NĐ-CP và Nghị định số 310/2026/NĐ-CP của Chính phủ trên địa bàn tỉnh An Giang**. Kế hoạch xác định việc triển khai các quy định mới phải được cụ thể hóa thành nhiệm vụ, quy trình và sản phẩm cụ thể tại từng cơ quan, đơn vị, địa phương; đồng thời tiếp tục rà soát, hoàn thiện tổ chức, nhân sự, quy chế làm việc và cơ chế phối hợp của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, bảo đảm hoạt động không bị gián đoạn khi có biến động về nhân sự, khối lượng hồ sơ hoặc phương thức tiếp nhận.

8.1. Rà soát, kiện toàn tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công

UBND tỉnh chỉ đạo rà soát toàn diện chức năng, nhiệm vụ, tổ chức, cơ cấu nhân sự, phương thức bố trí quầy tiếp nhận, cơ chế phối hợp và Quy chế tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; trên cơ sở đó sửa đổi, bổ sung các nội dung không còn phù hợp, đáp ứng yêu cầu tiếp nhận TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính, khai thác dữ liệu thay thế giấy tờ, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, cấp kết quả điện tử và các phương thức phục vụ mới.

Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, UBND tỉnh giao Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ, Sở Tư pháp và các cơ quan liên quan xây dựng khung hướng dẫn thống nhất về Quy chế tổ chức và hoạt động; UBND cấp xã căn cứ quy mô dân số, đặc điểm địa bàn, số lượng hồ sơ, nhu cầu giao dịch và điều kiện thực tế để cụ thể hóa số lượng quầy, điểm hỗ trợ và phương án bố trí nhân sự, không áp dụng cứng nhắc một mô hình tổ chức hoặc số lượng nhân sự giống nhau cho tất cả địa phương.

Theo quy định mới, lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã gồm Giám đốc tương đương Trưởng phòng và không quá 02 Phó Giám đốc tương đương Phó Trưởng phòng thuộc UBND cấp xã. Đồng thời, UBND cấp xã phải xây dựng phương án nhân sự dự phòng, thay thế hoặc điều tiết kịp thời, bảo đảm

hoạt động của Trung tâm không bị gián đoạn; kết quả rà soát Trung tâm phải được lập thành báo cáo hoặc phương án kiện toàn.

Theo báo cáo của các địa phương, việc kiện toàn tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp tục được thực hiện. Một số địa phương đã ban hành quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức, Quy chế tổ chức và hoạt động, Quy chế phối hợp giữa Trung tâm với các phòng chuyên môn và cơ quan liên quan; qua đó xác định rõ trách nhiệm trong hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển xử lý, theo dõi và trả kết quả TTHC.

8.2. Bố trí, quản lý và dự phòng nhân sự

UBND tỉnh giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn rà soát vị trí việc làm, số lượng người làm việc, cơ cấu lãnh đạo và nhân sự thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh và cấp xã. Các cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm phải xác định cụ thể nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng hoặc thay thế; chủ động điều chỉnh theo khối lượng hồ sơ và nhu cầu giao dịch thực tế.

Đối với cơ quan Trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương, UBND tỉnh yêu cầu rà soát phương thức tiếp nhận, trả kết quả; thống nhất với Văn phòng UBND tỉnh về danh mục TTHC, địa điểm tiếp nhận, nhân sự, trang thiết bị, quyền truy cập hệ thống, trách nhiệm số hóa, chuyển hồ sơ và trả kết quả. Trường hợp không tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả riêng thì bố trí cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy định.

Tại một số địa phương, cơ quan ngành dọc đã bố trí nhân sự tham gia làm việc tại Trung tâm. Phường Hà Tiên bố trí nhân sự của Trung tâm cùng nhân sự Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai, Bảo hiểm xã hội và nhân viên hỗ trợ dịch vụ công, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC.

8.3. Rà soát, tổ chức tiếp nhận TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính

Tỉnh đã ban hành danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và công bố đạt 100% TTHC thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính, tổng 2.258 TTHC (phân theo cấp thực hiện). Trong đó, cấp tỉnh thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính 1.856 TTHC (đạt 100%); cấp xã thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính 402 TTHC (đạt 100%).

UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban, ngành rà soát toàn bộ TTHC thuộc phạm vi quản lý, xác định các thủ tục đủ điều kiện tiếp nhận không phụ thuộc địa giới hành chính; phân loại rõ thủ tục đủ điều kiện, chưa đủ điều kiện, nguyên nhân và giải pháp hoàn thiện.

Việc rà soát tập trung vào khả năng số hóa hồ sơ, xác thực điện tử, liên thông, chia sẻ dữ liệu, chuyển hồ sơ điện tử và trả kết quả điện tử hoặc qua dịch vụ bưu chính. Đối với hồ sơ tiếp nhận không phụ thuộc địa giới hành chính, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC phải ghi nhận riêng thời điểm tiếp nhận tại nơi tiếp nhận và thời điểm cơ quan có thẩm quyền nhận đủ hồ sơ để bảo đảm tính đúng thời hạn giải quyết.

Qua báo cáo cấp xã, việc tiếp nhận TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính đã được triển khai theo danh mục được công bố; đội ngũ công chức tại một số Trung tâm được tập huấn, hướng dẫn để đáp ứng yêu cầu tiếp nhận hồ sơ không phụ thuộc nơi cư trú.

8.4. Hoàn thiện cơ chế phối hợp và quy trình giải quyết TTHC

Tỉnh đã ban hành quy trình tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh (Quyết định số 1073/QĐ-UBND, ngày 16/9/2025).

Các địa phương tiếp tục rà soát, hoàn thiện Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với các phòng chuyên môn, cơ quan ngành dọc và các đơn vị có liên quan, làm rõ trách nhiệm trong tiếp nhận, luân chuyển, xử lý, theo dõi tiến độ và trả kết quả.

UBND tỉnh yêu cầu việc tái cấu trúc phải được thực hiện đồng bộ đối với TTHC, quy trình nội bộ, quy trình điện tử và dịch vụ công trực tuyến; ưu tiên tự động điền thông tin, tái sử dụng hồ sơ, giấy tờ và kết quả số hóa, đơn giản hóa trình tự thực hiện, tích hợp thanh toán trực tuyến, số hóa và cấp kết quả điện tử. Các dịch vụ công sau tái cấu trúc phải được kiểm thử về nghiệp vụ, kỹ thuật và trải nghiệm người sử dụng trước khi đưa vào vận hành chính thức.

Đồng thời, cán bộ tiếp nhận có trách nhiệm kiểm tra tính chính xác, tính xác thực của thông tin, chữ ký số, chữ ký điện tử và chủ động khai thác thông tin từ các cơ sở dữ liệu được công bố, không yêu cầu cá nhân, tổ chức cung cấp lại thông tin, giấy tờ khi đủ điều kiện khai thác.

8.5. Rà soát, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC phục vụ cơ chế một cửa

Một trong những nhiệm vụ trọng tâm của Kế hoạch số 475/KH-UBND là rà soát, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, bảo đảm hoạt động ổn định, liên tục, an toàn, thông suốt và đáp ứng yêu cầu kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu.

UBND tỉnh giao Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì về giải pháp kỹ thuật; Văn phòng UBND tỉnh chủ trì xác định yêu cầu nghiệp vụ; các sở, ngành chịu trách nhiệm về quy trình nghiệp vụ chuyên ngành. Việc rà soát phải xác định rõ

các chức năng đã đáp ứng, đáp ứng một phần hoặc chưa đáp ứng; các lỗi, hạn chế, giải pháp khắc phục, đơn vị chịu trách nhiệm và thời gian hoàn thành.

Các chức năng được yêu cầu tiếp tục hoàn thiện gồm: khai thác, tái sử dụng dữ liệu; chuẩn hóa biểu mẫu điện tử; tiếp nhận không phụ thuộc địa giới hành chính; thống nhất mã số hồ sơ; số hóa và quản lý dữ liệu; tái sử dụng kết quả; thanh toán trực tuyến; theo dõi, cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn, quá hạn, chậm chuyển, bổ sung nhiều lần, lỗi đồng bộ, lỗi thanh toán và số hóa chưa đầy đủ.

Trong quá trình vận hành, một số đơn vị còn gặp khó khăn về kết nối, đồng bộ giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và phần mềm chuyên ngành; một số chức năng thanh toán, số hóa, thống kê, báo cáo và đồng bộ trạng thái hồ sơ có thời điểm chưa ổn định. Do đó, việc nâng cấp Hệ thống theo Kế hoạch số 475/KH-UBND cần tiếp tục thực hiện theo đúng tiến độ.

8.6. Kết nối, chia sẻ dữ liệu và xác thực điện tử

UBND tỉnh yêu cầu đẩy mạnh kết nối Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia, VNeID, các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, nền tảng thanh toán và các hệ thống chuyên ngành.

Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì giải pháp kỹ thuật; Công an tỉnh phối hợp triển khai xác thực qua VNeID, thiết bị đọc thẻ căn cước, kết nối dữ liệu thuộc phạm vi quản lý, đồng thời bảo đảm an ninh mạng, an toàn và bảo vệ dữ liệu.

Việc triển khai nhằm bảo đảm cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC chủ động khai thác dữ liệu đã có; chỉ yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung giấy tờ khi không khai thác được dữ liệu hoặc dữ liệu chưa đầy đủ, chưa chính xác.

8.7. Rà soát, quản lý và sử dụng ki-ốt thông minh, thiết bị tự phục vụ

Kế hoạch số 475/KH-UBND xác định việc triển khai ki-ốt thông minh là nội dung **khuyến khích, không bắt buộc triển khai đồng loạt**; việc đầu tư, sử dụng phải căn cứ nhu cầu thực tế, hiện trạng thiết bị, hạ tầng, hiệu quả sử dụng, chi phí vận hành và yêu cầu an toàn thông tin.

UBND tỉnh yêu cầu rà soát toàn bộ ki-ốt, thiết bị tự phục vụ đã được trang bị, đánh giá số lượng, chủng loại, tình trạng kỹ thuật, khả năng kết nối, xác thực danh tính, khai thác dữ liệu, nộp hồ sơ, thanh toán, nhận kết quả, số lượt sử dụng, tỷ lệ giao dịch thành công và chi phí vận hành. Trên cơ sở đó phân loại thành 04 nhóm: **tiếp tục khai thác; nâng cấp; điều chuyển; đề xuất dừng khai thác hoặc xử lý theo quy định**.

Việc đầu tư, thuê hoặc trang bị mới chỉ được xem xét sau khi rà soát, tận dụng, nâng cấp hoặc điều chuyển thiết bị hiện hữu; không thực hiện đầu tư mới đồng loạt khi chưa đánh giá đầy đủ hiệu quả thiết bị đang có và kết quả thí điểm.

8.8. Hỗ trợ người dân, doanh nghiệp và nâng cao chất lượng phục vụ

Các Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp tục tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC, nhất là tạo tài khoản, đăng nhập, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu hồ sơ và nhận kết quả điện tử.

Kế hoạch số 475/KH-UBND yêu cầu đẩy mạnh truyền thông về quyền không phải cung cấp lại giấy tờ đã có dữ liệu; sử dụng tài khoản định danh điện tử; dịch vụ công trực tuyến; thanh toán trực tuyến; tiếp nhận không phụ thuộc địa giới hành chính; kết quả điện tử và sử dụng ki-ốt thông minh. UBND cấp xã tăng cường hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người hạn chế kỹ năng số và người không có thiết bị phù hợp.

Đồng thời, tổ chức tập huấn cho cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên làm việc tại Trung tâm theo hướng gắn quy định pháp luật với quy trình nghiệp vụ, thao tác trên hệ thống và xử lý tình huống thực tế, hạn chế hình thức phổ biến lại văn bản.

8.9. Tổ chức thực hiện TTHC liên thông và các mô hình phục vụ tại chỗ

Các địa phương tiếp tục thực hiện TTHC liên thông theo quy định, nhất là các nhóm thủ tục hộ tịch, cư trú, bảo hiểm xã hội, bảo trợ xã hội và người có công.

Xã Khánh Bình báo cáo trong kỳ phát sinh 80 hồ sơ liên thông giữa hộ tịch, đăng ký thường trú và quản lý thu, sổ - thẻ; đồng thời triển khai mô hình "4 tại chỗ" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Một số địa phương tiếp tục áp dụng hoặc nghiên cứu mô hình "4 tại chỗ", "5 tại chỗ" và các hình thức hỗ trợ phù hợp điều kiện thực tế. Việc áp dụng phải bảo đảm giảm thời gian luân chuyển hồ sơ, nâng cao trách nhiệm phối hợp và không làm phát sinh thêm thủ tục hoặc đầu mối trung gian.

8.10. Kiểm tra, giám sát việc thực hiện cơ chế một cửa

UBND tỉnh giao Văn phòng UBND tỉnh chủ trì kiểm tra việc thực hiện các quy định mới, tập trung vào các nội dung: yêu cầu lại giấy tờ đã có dữ liệu; không thực hiện khai thác dữ liệu; chậm chuyển hồ sơ; thiếu nhân sự dự phòng; số hóa không đầy đủ; chưa cấp kết quả điện tử; chưa đồng bộ dữ liệu; dịch vụ công chưa tích hợp thanh toán; tính không đúng thời hạn đối với hồ sơ tiếp nhận không phụ thuộc địa giới hành chính và sử dụng ki-ốt không hiệu quả.

Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã thực hiện chế độ báo cáo tiến độ từng nhiệm vụ, sản phẩm đã hoàn thành, kết quả, khó khăn, nguyên nhân, trách nhiệm và phương án xử lý; thực hiện báo cáo nhanh sau 30 ngày, sơ kết sau 90 ngày và lồng ghép kết quả trong báo cáo công tác kiểm soát TTHC định kỳ.

8.11. Tiến độ triển khai các nhiệm vụ theo Kế hoạch số 475/KH-UBND

UBND tỉnh xác định 03 giai đoạn triển khai:

Giai đoạn thực hiện ngay từ ngày 05/8/2026: phổ biến các quy định mới; chấn chỉnh việc yêu cầu lại giấy tờ đã có dữ liệu; rà soát sơ bộ tổ chức, nhân sự, nhân sự dự phòng; kiểm tra các kết nối thiết yếu với Cổng Dịch vụ công quốc gia, VNeID và các hệ thống liên quan.

Giai đoạn 30 ngày, chậm nhất ngày 04/9/2026: hoàn thành rà soát tổ chức, Quy chế, cơ cấu nhân sự, nhân sự dự phòng của Trung tâm cấp tỉnh và cấp xã; TTHC không phụ thuộc địa giới; thành phần hồ sơ có thể khai thác dữ liệu; TTHC có nghĩa vụ tài chính; dịch vụ công trực tuyến; Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; đồng thời rà soát toàn bộ ki-ốt, thiết bị tự phục vụ.

Giai đoạn 90 ngày, chậm nhất ngày 03/11/2026: hoàn thành sửa đổi, ban hành hoặc hoàn thiện Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm cấp tỉnh, cấp xã; tái cấu trúc nhóm TTHC ưu tiên; chuẩn hóa biểu mẫu điện tử; nâng cấp và kiểm thử các chức năng trọng yếu của Hệ thống; triển khai tiếp nhận không phụ thuộc địa giới; thực hiện phương án xử lý ki-ốt và tổ chức sơ kết 90 ngày.

8.12. Đánh giá chung

Trong Quý III năm 2026, cơ chế một cửa, một cửa liên thông được triển khai gắn với quá trình vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và cấp xã tiếp tục được kiện toàn; cơ chế phối hợp, nhân sự, điều kiện cơ sở vật chất và phương thức phục vụ được rà soát, điều chỉnh phù hợp tình hình thực tế.

Kế hoạch số 475/KH-UBND là cơ sở để tiếp tục nâng cao chất lượng vận hành cơ chế một cửa, gắn với khai thác dữ liệu, tiếp nhận TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính, tái cấu trúc quy trình, dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, kết quả điện tử, xác thực VNeID, thanh toán trực tuyến và theo dõi chất lượng phục vụ.

Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện vẫn còn khó khăn về đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống; một số phần mềm chuyên ngành chưa liên thông đầy đủ; trang thiết bị và điều kiện số hóa giữa các địa phương chưa đồng đều; kỹ năng số của một bộ phận cán bộ, người dân còn hạn chế; chức năng thống kê, cảnh báo tiến độ và theo dõi lỗi đồng bộ trên một số hệ thống cần tiếp tục hoàn thiện.

Thời gian tới, tiếp tục đôn đốc thực hiện Kế hoạch số 475/KH-UBND; hoàn thiện Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công; bố trí đủ nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng; nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; mở rộng tiếp nhận không phụ thuộc địa giới hành chính; tăng cường khai thác, tái sử dụng dữ liệu; đồng thời kiểm tra, chấn chỉnh việc yêu cầu lại giấy

tờ đã có dữ liệu, chậm chuyển hồ sơ, số hóa chưa đầy đủ và các hạn chế ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.

9. Thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

Quý III năm 2026, UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban, ngành và UBND cấp xã đẩy mạnh thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, gắn với tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, số hóa hồ sơ và kết quả, ký số, cấp kết quả điện tử, thanh toán trực tuyến, khai thác và tái sử dụng dữ liệu; đồng thời tiếp tục nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để bảo đảm vận hành ổn định, thông suốt.

Ngày 20/8/2026, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 475/KH-UBND triển khai thực hiện Nghị định số 309/2026/NĐ-CP và Nghị định số 310/2026/NĐ-CP của Chính phủ. Kế hoạch xác định việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử phải được triển khai đồng bộ từ tái cấu trúc quy trình, khai thác dữ liệu, biểu mẫu điện tử, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ, cấp kết quả điện tử đến kết nối Cổng Dịch vụ công quốc gia, VNeID và các cơ sở dữ liệu.

9.1. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến

Các sở, ban, ngành và UBND cấp xã tiếp tục tổ chức tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống chuyên ngành có liên quan; đồng thời tăng cường hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện các bước tạo tài khoản, đăng nhập, kê khai, nộp hồ sơ, thanh toán và tra cứu tình trạng giải quyết.

Qua báo cáo các đơn vị, tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến tại nhiều cơ quan, địa phương đạt mức cao. Một số đơn vị có phần lớn hoặc toàn bộ hồ sơ mới tiếp nhận được thực hiện trực tuyến; tuy nhiên mức độ sử dụng giữa các lĩnh vực, địa bàn chưa đồng đều và vẫn phụ thuộc vào đặc thù TTHC, đối tượng thực hiện, điều kiện hạ tầng, kỹ năng số của người dân và khả năng tích hợp của các hệ thống chuyên ngành.

UBND tỉnh yêu cầu việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến phải gắn với kiểm tra tính chính xác của thông tin, tính xác thực của chữ ký số, chữ ký điện tử và chủ động khai thác dữ liệu có sẵn để hạn chế yêu cầu cá nhân, tổ chức cung cấp lại giấy tờ. Thông tin, thành phần hồ sơ sau khi được kiểm tra, xác nhận phải được lưu trữ để phục vụ tái sử dụng trong các lần thực hiện TTHC tiếp theo.

9.2. Số hóa hồ sơ trong quá trình tiếp nhận và giải quyết

Công tác số hóa hồ sơ tiếp tục được triển khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và cấp xã, tập trung vào số hóa thành phần hồ sơ ngay từ khâu tiếp nhận, ký số tài liệu, lưu trữ và gắn dữ liệu với hồ sơ điện tử.

Kế hoạch số 475/KH-UBND yêu cầu các sở, ban, ngành và UBND cấp xã thực hiện số hóa hồ sơ trong quá trình tiếp nhận, giải quyết; ký số tài liệu theo quy

định; bóc tách dữ liệu và cấp kết quả điện tử đối với các TTHC đủ điều kiện. Đối với kết quả giải quyết bằng giấy còn hiệu lực, ưu tiên số hóa những kết quả có tần suất sử dụng cao hoặc được sử dụng làm thành phần hồ sơ của nhiều TTHC khác.

Qua báo cáo của các địa phương, nhiều đơn vị đạt tỷ lệ số hóa hồ sơ tiếp nhận ở mức cao, một số đơn vị có tỷ lệ số hóa đạt 100%[2].

Kết quả báo cáo cho thấy nhiều địa phương thực hiện tốt số hóa hồ sơ tại khâu tiếp nhận; tuy nhiên tỷ lệ số hóa kết quả giữa các đơn vị chưa đồng đều, cần tiếp tục theo dõi và chấn chỉnh.

9.3. Cấp và sử dụng kết quả điện tử

Việc cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử tiếp tục được đẩy mạnh, gắn với ký số, lưu trữ trong Kho quản lý dữ liệu điện tử và phục vụ tái sử dụng cho các giao dịch tiếp theo.

UBND tỉnh yêu cầu tiếp tục hoàn thiện các chức năng quét, ký số, bóc tách dữ liệu, lưu trữ tệp và dữ liệu có cấu trúc; gắn dữ liệu với cá nhân, tổ chức; xác định thời hạn hiệu lực; hỗ trợ tìm kiếm, tra cứu, tái sử dụng và cung cấp kết quả điện tử.

Qua tổng hợp, nhiều địa phương đã thực hiện cấp kết quả điện tử đối với hồ sơ đủ điều kiện; tuy nhiên chất lượng và mức độ đồng bộ giữa kết quả điện tử, hồ sơ số hóa và dữ liệu trên các hệ thống chuyên ngành vẫn cần tiếp tục được hoàn thiện.

9.4. Tái sử dụng dữ liệu số hóa

Trong Quý III, nhiệm vụ tái sử dụng dữ liệu được chú trọng, theo hướng số hóa hồ sơ không chỉ để lưu trữ mà còn phục vụ khai thác lại trong các lần giải quyết TTHC tiếp theo.

Kế hoạch công tác năm 2026 xác định Quý III là thời điểm triển khai diện rộng việc tái sử dụng thành phần hồ sơ và kết quả đã số hóa giữa các cơ quan; mục tiêu là hạn chế yêu cầu người dân, doanh nghiệp nộp lại giấy tờ đã có dữ liệu và thống kê được số lượt tái sử dụng.

Kế hoạch số 475/KH-UBND tiếp tục yêu cầu Hệ thống thông tin giải quyết TTHC phải ưu tiên tự động khai thác, tự động điền và tái sử dụng dữ liệu; lưu vết nguồn dữ liệu, thời điểm khai thác và kết quả khai thác; cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC có trách nhiệm chủ động tra cứu, không chuyển trách nhiệm này sang người dân, doanh nghiệp.

---

[2] Xã Khánh Bình (số hóa hồ sơ khi tiếp nhận đạt 1.338/1.338 hồ sơ, tỷ lệ 100% và số hóa kết quả giải quyết đạt 1.320/1.320 hồ sơ, tỷ lệ 100%); Phường Hà Tiên (số hóa thành phần hồ sơ đạt 3.348/3.348 hồ sơ, tỷ lệ 100%; số hóa kết quả đạt 3.286/3.472 hồ sơ, tỷ lệ 94,64%).

Việc tái sử dụng đã được thực hiện đối với một số nhóm dữ liệu, chủ yếu là dữ liệu dân cư, hộ tịch, đăng ký doanh nghiệp và kết quả giải quyết TTHC trước đây. Tuy nhiên, cách thống kê số lượt tái sử dụng giữa các đơn vị chưa thống nhất nên chưa đủ cơ sở xác định một số liệu tổng hợp chung của toàn tỉnh.

9.5. Thanh toán trực tuyến

Các cơ quan, đơn vị tiếp tục tích hợp và hướng dẫn thanh toán trực tuyến đối với TTHC có phí, lệ phí hoặc nghĩa vụ tài chính.

UBND tỉnh giao các sở, ngành rà soát TTHC có nghĩa vụ tài chính; Sở Khoa học và Công nghệ triển khai giải pháp kỹ thuật, phối hợp Sở Tài chính và Văn phòng UBND tỉnh hoàn thiện chức năng thanh toán trực tuyến trên Hệ thống.

Qua báo cáo của các địa phương, việc thanh toán trực tuyến đối với hồ sơ thủ tục hành chính cơ bản được thực hiện, tuy nhiên vẫn còn một số khó khăn trong quá trình cập nhật và đồng bộ dữ liệu trên hệ thống. Một số đơn vị phản ánh trường hợp hồ sơ đã thanh toán thành công nhưng hệ thống chưa cập nhật đúng trạng thái nghĩa vụ tài chính hoặc chưa đồng bộ mã hồ sơ, gây khó khăn trong việc đối soát, thống kê và theo dõi kết quả giải quyết hồ sơ. Báo cáo của các xã Phú Hữu, Vĩnh Điều, Thạnh Đông, Vĩnh Trạch, Vĩnh Thuận và Vĩnh Hậu cho thấy vẫn còn chênh lệch giữa trạng thái xử lý, thanh toán, tiến độ hồ sơ trên hệ thống và thực tế; một số lỗi thanh toán tập trung còn ảnh hưởng đến việc đối chiếu và phát hành biên lai.

9.6. Kết nối Cổng Dịch vụ công quốc gia, VNeID và các cơ sở dữ liệu

Việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử được triển khai theo hướng tăng cường kết nối, tích hợp giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia, VNeID, các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, nền tảng thanh toán và các phần mềm nghiệp vụ.

UBND tỉnh giao Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì giải pháp kỹ thuật; các sở, ngành xác định yêu cầu nghiệp vụ, mã TTHC, mã hồ sơ và trạng thái cần đồng bộ; Công an tỉnh phối hợp thực hiện xác thực qua VNeID, thiết bị đọc thẻ căn cước, kết nối dữ liệu thuộc phạm vi quản lý và bảo đảm an toàn thông tin.

Việc xác thực điện tử, khai thác dữ liệu dân cư và tái sử dụng thông tin từng bước thay thế việc kê khai lại giấy tờ; tuy nhiên khả năng kết nối với một số hệ thống chuyên ngành vẫn chưa đồng bộ, ảnh hưởng đến việc xử lý hồ sơ liền mạch.

9.7. Rà soát, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

Trong Quý III, tỉnh tiếp tục rà soát, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để đáp ứng các yêu cầu mới về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

Kế hoạch số 475/KH-UBND yêu cầu đánh giá toàn diện hạ tầng, tích hợp, kết nối, vận hành và an toàn thông tin; phân loại rõ chức năng đáp ứng đầy đủ, đáp ứng một phần hoặc chưa đáp ứng; xác định lỗi, hạn chế, giải pháp khắc phục, đơn vị chịu trách nhiệm và thời gian thực hiện.

Các chức năng được ưu tiên hoàn thiện gồm:

+ Khai thác, tái sử dụng dữ liệu;

+ Chuẩn hóa biểu mẫu điện tử;

+ Tiếp nhận không phụ thuộc địa giới hành chính;

+ Thống nhất mã số hồ sơ;

+ Số hóa, lưu trữ và tái sử dụng kết quả;

+ Tích hợp thanh toán trực tuyến;

+ Cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn, quá hạn;

+ Theo dõi hồ sơ chậm chuyển, bổ sung nhiều lần;

+ Theo dõi lỗi đồng bộ, lỗi thanh toán và số hóa chưa đầy đủ.

9.8. Tồn tại trong quá trình vận hành các hệ thống

Theo tổng hợp báo cáo và phản ánh của các đơn vị, còn một số khó khăn chủ yếu sau:

+ Trạng thái hồ sơ giữa hệ thống tỉnh và hệ thống chuyên ngành có thời điểm chưa đồng bộ;

+ Hồ sơ đã xử lý xong nhưng hệ thống còn ghi nhận chờ xử lý hoặc quá hạn;

+ Một số hồ sơ đã thanh toán nhưng hệ thống chưa cập nhật đúng trạng thái nghĩa vụ tài chính;

+ Chức năng báo cáo, thống kê tại một số thời điểm chưa phản ánh đầy đủ dữ liệu thực tế;

+ Một số hệ thống chuyên ngành chưa kết nối đầy đủ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh;

+ Việc tra cứu, khai thác dữ liệu và tái sử dụng hồ sơ đã số hóa ở một số lĩnh vực chưa thuận lợi.

Phường Hà Tiên phản ánh còn khó khăn trong tiếp nhận, xử lý, thanh toán, đồng bộ, số hóa, ký số, thống kê, báo cáo và trả kết quả; có trường hợp hồ sơ hộ tịch thực tế đã trả trước hạn nhưng hệ thống ghi nhận trễ do thời gian trả kết quả chưa được cập nhật đúng.

Các trường hợp nêu trên cho thấy khi đánh giá tiến độ hồ sơ cần phân biệt nguyên nhân do nghiệp vụ của cơ quan xử lý với nguyên nhân do dữ liệu, cấu hình hoặc đồng bộ hệ thống, bảo đảm kết quả đánh giá đúng tình hình thực tế.

9.9. Hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC trực tuyến

Các cơ quan, đơn vị tiếp tục tổ chức hỗ trợ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc đăng ký tài khoản, đăng nhập, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu tiến độ và nhận kết quả điện tử.

Việc hỗ trợ tập trung vào nhóm người cao tuổi, người hạn chế kỹ năng số, người không có thiết bị phù hợp và các đối tượng lần đầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Tỉnh đồng thời tăng cường sử dụng mã QR, tài liệu hướng dẫn, video và các hình thức truyền thông trực quan để hỗ trợ người dân tự thực hiện.

9.10. Đánh giá chung

Kết quả thực hiện trong Quý III năm 2026 cho thấy việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử có chuyển biến; hồ sơ trực tuyến và số hóa tại nhiều đơn vị đạt tỷ lệ cao; việc cấp kết quả điện tử, thanh toán trực tuyến, khai thác và tái sử dụng dữ liệu được mở rộng.

Kế hoạch số 475/KH-UBND tạo cơ sở để tiếp tục xử lý TTHC trên môi trường điện tử dựa trên dữ liệu, gắn với tự động điền thông tin, tái sử dụng giấy tờ, số hóa có cấu trúc, ký số, kết quả điện tử và liên thông dữ liệu.

Tuy nhiên, mức độ triển khai giữa các lĩnh vực, địa phương chưa đồng đều; một số hệ thống chuyên ngành chưa tích hợp đầy đủ; chức năng thống kê, thanh toán, đồng bộ trạng thái hồ sơ có thời điểm chưa ổn định; số liệu về tái sử dụng dữ liệu chưa được thống kê thống nhất.

9.11. Nội dung tiếp tục tập trung thực hiện

Thời gian tới, tiếp tục rà soát, tái cấu trúc quy trình TTHC trên môi trường điện tử; chuẩn hóa biểu mẫu; nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; tăng cường kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia, VNeID và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

Tiếp tục số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết; nâng tỷ lệ cấp kết quả điện tử, tái sử dụng dữ liệu; hoàn thiện thanh toán trực tuyến; theo dõi và xử lý kịp thời lỗi đồng bộ, lỗi thanh toán, sai lệch trạng thái hồ sơ.

Đồng thời, tăng cường hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; theo dõi riêng số hồ sơ mà người dân, doanh nghiệp không phải cung cấp lại thông tin, giấy tờ Nhà nước đã có để đánh giá đầy đủ hiệu quả thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

10. Công bố, công khai và cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước

10.1. Về công bố, công khai

- Công bố 09 Quyết định công bố TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước, với tổng số 70 TTHC, trong đó có 68 TTHC cấp tỉnh và 02 TTHC cấp xã.

- Tổng số Quyết định công bố và số lượng TTHC nội bộ được công khai (Đã công khai/Chưa công khai)...

10.2. Tình hình kết quả phê duyệt, thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ

- Trong quý, không thực hiện cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ.

11. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính

Quý III năm 2026, các sở, ban, ngành và UBND xã, phường, đặc khu tiếp tục thực hiện thông tin, truyền thông phục vụ công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông và TTHC trên môi trường điện tử; chú trọng cung cấp thông tin kịp thời, dễ tiếp cận và gắn tuyên truyền với hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân.

11.1. Nội dung truyền thông

Nội dung truyền thông trong kỳ tập trung phổ biến các quy định mới về kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; công khai danh mục TTHC, thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn, phí, lệ phí, cơ quan thực hiện và phương thức nộp hồ sơ; hướng dẫn sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia, tài khoản định danh điện tử, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu tiến độ và nhận kết quả điện tử.

Thực hiện Kế hoạch số 475/KH-UBND ngày 20/8/2026, nội dung truyền thông tiếp tục tập trung làm rõ quyền của tổ chức, cá nhân không phải cung cấp lại giấy tờ khi cơ quan nhà nước đã có và khai thác được dữ liệu; việc sử dụng tài khoản định danh điện tử; thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính; sử dụng kết quả điện tử; thanh toán trực tuyến và quyền phản ánh, kiến nghị trong quá trình giải quyết TTHC. Đồng thời, UBND cấp xã được yêu cầu tăng cường hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người hạn chế kỹ năng số và người không có thiết bị phù hợp.

Nội dung truyền thông vì vậy ngày càng chú trọng hướng dẫn cách thực hiện TTHC và xử lý các khó khăn thường gặp khi sử dụng dịch vụ công, bên cạnh việc phổ biến chủ trương, quy định.

11.2. Hình thức và kênh truyền thông

Các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục đa dạng hóa hình thức truyền thông thông qua Cổng/Trang thông tin điện tử; Báo và Phát thanh - Truyền hình An Giang; hệ thống truyền thanh cơ sở; Zalo OA, Facebook và các nền tảng thông tin chính thống; hội nghị, cuộc họp, sinh hoạt cộng đồng; pano, bảng hướng dẫn, mã QR, tài liệu hướng dẫn và hỗ trợ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Tại cơ sở, một số địa phương duy trì việc đăng tải hướng dẫn thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên Trang thông tin điện tử, Zalo OA, Facebook; kết hợp hệ thống truyền thanh và mã QR để người dân chủ động tra cứu thành phần hồ sơ, trình tự, thủ tục và các thông tin cần thiết trước khi thực hiện giao dịch hành chính.

Việc sử dụng đồng thời các kênh truyền thống và nền tảng số góp phần mở rộng khả năng tiếp cận thông tin, nhất là đối với người dân ở khu vực xa Trung tâm Phục vụ hành chính công.

11.3. Truyền thông gắn với hướng dẫn, hỗ trợ trực tiếp

Hoạt động truyền thông được gắn ngày càng chặt chẽ với việc hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và tại địa bàn dân cư.

Nội dung hỗ trợ chủ yếu gồm đăng ký và sử dụng tài khoản; đăng nhập, định danh và xác thực điện tử; kê khai biểu mẫu; tạo, tải thành phần hồ sơ; nộp hồ sơ trực tuyến; thanh toán trực tuyến; tra cứu tình trạng giải quyết và nhận kết quả điện tử.

Các địa phương tiếp tục phát huy vai trò của Trung tâm Phục vụ hành chính công, Tổ công nghệ số cộng đồng, Đoàn Thanh niên và các lực lượng tại cơ sở trong việc hướng dẫn người dân, nhất là nhóm người cao tuổi, người khuyết tật, người hạn chế kỹ năng số và các trường hợp khó khăn trong đi lại.

Việc hỗ trợ trực tiếp góp phần khắc phục hạn chế về kỹ năng số, giúp người dân từng bước tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến và giảm phụ thuộc vào sự hỗ trợ của công chức tại quầy.

11.4. Truyền thông theo nhóm đối tượng

Công tác truyền thông được tổ chức phù hợp với từng nhóm đối tượng.

Đối với người dân, tập trung hướng dẫn các thao tác cơ bản từ đăng nhập, kê khai, nộp hồ sơ, thanh toán đến tra cứu và nhận kết quả. Đối với doanh nghiệp, hộ kinh doanh, ưu tiên thông tin đối với các TTHC phát sinh thường xuyên trong hoạt động đầu tư, sản xuất, kinh doanh. Đối với người cao tuổi, người khuyết tật

và người hạn chế kỹ năng số, tăng cường hỗ trợ trực tiếp hoặc hỗ trợ tại địa bàn dân cư.

Đối với các nhóm TTHC liên thông, nội dung truyền thông được gắn với từng sự kiện đời sống của người dân như khai sinh, đăng ký cư trú, bảo hiểm y tế, khai tử và các chế độ an sinh có liên quan, giúp người dân nhận biết đầy đủ quyền lợi và cách thức thực hiện.

11.5. Theo dõi, đánh giá hiệu quả truyền thông

Qua tổng hợp báo cáo, công tác truyền thông trong Quý III được triển khai bằng nhiều hình thức; tuy nhiên việc thống kê kết quả giữa các cơ quan, đơn vị chưa đồng đều. Nhiều báo cáo mới phản ánh hoạt động đã thực hiện nhưng chưa thống kê đầy đủ số lượt tiếp cận, số lượt hỗ trợ, số lượt quét mã QR, số hồ sơ trực tuyến phát sinh sau hướng dẫn hoặc mức độ hài lòng.

Vì vậy, đánh giá hiệu quả truyền thông cần gắn với mức độ tiếp cận và khả năng người dân, doanh nghiệp tự thực hiện dịch vụ công sau khi được hướng dẫn, thay vì chỉ thống kê số lượng hoạt động.

Thời gian tới, đề nghị thống nhất theo dõi các chỉ tiêu tối thiểu gồm số sản phẩm truyền thông; số lượt tiếp cận; số lượt hỗ trợ trực tiếp; số lượt truy cập hoặc quét mã QR; số hồ sơ trực tuyến phát sinh sau hỗ trợ; số trường hợp người dân tự thực hiện được dịch vụ công và mức độ hài lòng.

11.6. Đánh giá chung

Công tác truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC trong Quý III năm 2026 được duy trì thường xuyên, đa dạng về hình thức và gắn trực tiếp hơn với nhu cầu thực hiện TTHC của người dân, doanh nghiệp.

Trọng tâm truyền thông chuyển từ phổ biến thông tin sang hướng dẫn thực hành, hỗ trợ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, định danh điện tử, khai thác kết quả điện tử và thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính.

Tuy nhiên, cần tiếp tục chuẩn hóa nội dung, phương thức và chỉ tiêu thống kê để đánh giá chính xác hiệu quả truyền thông, nhất là khả năng giúp người dân chuyển từ "được hướng dẫn" sang "tự thực hiện được" TTHC trên môi trường điện tử.

12. Nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách thủ tục hành chính

Quý III năm 2026, UBND tỉnh tiếp tục chỉ đạo các sở, ban, ngành và UBND xã, phường, đặc khu nghiên cứu, đề xuất và triển khai sáng kiến về kiểm soát, cải cách TTHC; ưu tiên giải pháp rút ngắn thời gian giải quyết, đơn giản hóa hồ sơ,

cải tiến quy trình, tăng số hóa, tái sử dụng dữ liệu, dịch vụ công trực tuyến và nâng cao chất lượng phục vụ.

12.1. Tổ chức thực hiện Kế hoạch số 132/KH-UBND

Thực hiện **Kế hoạch số 132/KH-UBND ngày 17/3/2026** về phát động phong trào "Mỗi cơ quan, đơn vị 01 sáng kiến", tỉnh xác định mục tiêu tạo nguồn sáng kiến thiết thực nhằm rút ngắn thời gian giải quyết TTHC, giảm chi phí tuân thủ, đơn giản hóa thành phần hồ sơ, nâng tỷ lệ đúng hạn, tăng hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa, tái sử dụng dữ liệu và nâng cao chất lượng dữ liệu TTHC; đồng thời hình thành "ngân hàng sáng kiến" để lựa chọn mô hình có hiệu quả nhân rộng trong mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

Mỗi sở, ban, ngành tỉnh và UBND xã, phường, đặc khu phải đăng ký tối thiểu 01 sáng kiến trong năm 2026. Sáng kiến phải có mục tiêu, sản phẩm cụ thể, tối thiểu 02 chỉ tiêu đo lường, số liệu trước - sau và nguồn đối chiếu; bảo đảm đúng quy định pháp luật, không làm phát sinh TTHC, giấy tờ hoặc yêu cầu, điều kiện bất hợp lý.

Các nhóm sáng kiến được định hướng gồm đơn giản hóa TTHC; cải tiến quy trình một cửa, một cửa liên thông; thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; số hóa và tái sử dụng dữ liệu; nâng cao chất lượng công khai TTHC; xử lý phản ánh, kiến nghị và các giải pháp hỗ trợ nâng cao chất lượng phục vụ.

12.2. Tiến độ triển khai trong Quý III

Theo Kế hoạch số 132/KH-UBND, sau giai đoạn đăng ký và triển khai ban đầu, các cơ quan, đơn vị thực hiện nộp báo cáo kết quả sơ bộ và hồ sơ minh chứng Đợt 1 chậm nhất ngày 15/7/2026; tổ chức thẩm định, đánh giá sơ bộ cấp tỉnh từ ngày 16/7 đến ngày 31/8/2026; từ ngày 01/9 đến ngày 31/10/2026 thực hiện hoàn thiện sáng kiến và nhân rộng bước đầu theo kết quả góp ý, thẩm định.

Vì vậy, trong Quý III, trọng tâm của phong trào đã chuyển từ đăng ký sáng kiến sang kiểm chứng kết quả thực tế, hoàn thiện hồ sơ minh chứng, đánh giá sơ bộ và lựa chọn mô hình có khả năng nhân rộng.

12.3. Một số sáng kiến, mô hình đã được triển khai

Qua tổng hợp báo cáo Quý III, một số cơ quan, đơn vị đã triển khai các sáng kiến cụ thể.

Sở Du lịch triển khai sáng kiến đơn giản hóa thành phần hồ sơ đối với thủ tục cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế và nội địa thông qua tái sử dụng dữ liệu điện tử.

Sở Tư pháp triển khai sáng kiến xây dựng video hướng dẫn thực hiện TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; tại thời điểm báo cáo, sáng kiến đang trong quá trình xây dựng sản phẩm và chưa đủ cơ sở xác định là đã hoàn thành.

Phường Mỹ Thới đăng ký sáng kiến "Giải pháp nâng cao hiệu quả số hóa hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu và hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Mỹ Thới"; đã hoàn thành báo cáo kết quả và gửi hồ sơ minh chứng giai đoạn 1 về Văn phòng UBND tỉnh.

Xã Hòa Điền đã đăng ký sáng kiến "Giải pháp nâng cao tỷ lệ số hóa giải quyết hồ sơ TTHC trên địa bàn xã Hòa Điền".

Xã Vĩnh Điều triển khai mô hình nâng cao hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt và hỗ trợ nhóm đối tượng khó khăn thông qua nền tảng số kết hợp lực lượng hỗ trợ lưu động.

Xã Thoại Sơn triển khai mô hình "Ngày không viết" và "Ngày không hẹn" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công vào thứ Tư hằng tuần, hướng tới hỗ trợ kê khai và rút ngắn thời gian thực hiện TTHC.

Phường Rạch Giá triển khai các mô hình dịch vụ công lưu động, Tuần lễ dịch vụ công trực tuyến và "Hành chính linh hoạt - Ngày thứ Bảy phục vụ nhân dân"; riêng mô hình phục vụ ngày thứ Bảy trong lĩnh vực hộ tịch bước đầu ghi nhận 45 hồ sơ được tiếp nhận.

12.4. Kết quả phân tích dữ liệu các mô hình hỗ trợ dịch vụ công

Qua rà soát toàn bộ các sheet của bộ dữ liệu theo dõi dịch vụ công lưu động, Tuần lễ dịch vụ công trực tuyến và các nội dung hỗ trợ tại 102 xã, phường, đặc khu, bước đầu ghi nhận **164 dòng đề xuất liên quan đến dịch vụ công lưu động**, trong đó hình thức hỗ trợ lưu động, hỗ trợ tại nhà và hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến chiếm tỷ trọng lớn.

Các TTHC được đề xuất chủ yếu tập trung ở lĩnh vực hộ tịch, chứng thực và an sinh xã hội, là những thủ tục có nhu cầu phát sinh thường xuyên tại cộng đồng và phù hợp với việc tổ chức hỗ trợ ngoài trụ sở.

Đối với dữ liệu Tuần lễ dịch vụ công trực tuyến, file theo dõi ghi nhận **125 dòng dữ liệu thuộc Quý III/2026**, liên quan đến nhiều địa phương và phản ánh hàng nghìn lượt người được hỗ trợ. Theo số liệu do các đơn vị nhập, tổng số lượt người/trường hợp được hỗ trợ là khoảng **7.299 lượt**. Tuy nhiên, do cách ghi nhận "được hỗ trợ", "thành công" và "chưa thành công" giữa các đơn vị chưa hoàn toàn thống nhất, số liệu này chỉ nên sử dụng để phản ánh quy mô triển khai, chưa sử dụng để xác định tỷ lệ thành công chính thức của toàn tỉnh.

Kết quả tổng hợp là cơ sở để tiếp tục hoàn thiện, đánh giá và xem xét nhân rộng các mô hình dịch vụ công lưu động, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tại những địa bàn phù hợp.

12.5. Đánh giá sáng kiến theo kết quả trước - sau

Kế hoạch số 132/KH-UBND yêu cầu mỗi sáng kiến lựa chọn tối thiểu 02 chỉ tiêu định lượng, có thể gồm thời gian giải quyết, số bước xử lý, số thành phần hồ sơ, tỷ lệ đúng hạn, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, tỷ lệ số hóa hoặc số lượt, tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu.

Việc đánh giá sáng kiến phải căn cứ vào kết quả cụ thể và mức độ cải thiện của các chỉ tiêu đã đăng ký, không chỉ căn cứ vào việc mô hình đã được triển khai.

Đối với sáng kiến dịch vụ công lưu động, phục vụ ngoài giờ hoặc hỗ trợ tại địa bàn dân cư, ngoài số lượt phục vụ cần theo dõi thêm số hồ sơ phát sinh, số hồ sơ trực tuyến thành công, thời gian và số lượt đi lại được giảm, tỷ lệ thanh toán trực tuyến, mức độ hài lòng và khả năng người dân tự thực hiện TTHC sau khi được hỗ trợ.

12.6. Chuẩn hóa hồ sơ và minh chứng sáng kiến

Hồ sơ đánh giá sáng kiến phải tiếp tục được chuẩn hóa theo Kế hoạch số 132/KH-UBND, gồm văn bản triển khai, mô tả quy trình trước - sau, tài liệu hoặc biểu mẫu nghiệp vụ, bảng số liệu trước - sau, nguồn số liệu đối chiếu, sản phẩm sáng kiến và minh chứng tác động, hiệu quả.

Kết quả rà soát cho thấy chất lượng hồ sơ giữa các đơn vị chưa đồng đều. Một số đơn vị đã gửi báo cáo, hồ sơ minh chứng Đợt 1; một số trường hợp mới nêu tên mô hình hoặc báo cáo đã thực hiện Kế hoạch số 132/KH-UBND nhưng chưa thể hiện đầy đủ số liệu, sản phẩm và hiệu quả.

Khi tổng hợp kết quả toàn tỉnh, cần phân loại rõ 04 trạng thái: đã đăng ký; đang triển khai; đã có kết quả và minh chứng Đợt 1; đã được đánh giá, đề xuất nhân rộng. Không tính sáng kiến đã đăng ký là sáng kiến đã hoàn thành.

12.7. Định hướng lựa chọn mô hình để tiếp tục hoàn thiện, nhân rộng

Qua dữ liệu và kết quả báo cáo của các địa phương, đề nghị tiếp tục nghiên cứu, chuẩn hóa một số nhóm mô hình có khả năng áp dụng rộng gồm dịch vụ công lưu động theo nhu cầu; Tuần lễ dịch vụ công trực tuyến; hành chính công linh hoạt ngoài giờ; hỗ trợ TTHC đối với người cao tuổi, người khuyết tật và người khó khăn trong đi lại; số hóa và tái sử dụng dữ liệu; đơn giản hóa thành phần hồ sơ dựa trên dữ liệu.

Việc lựa chọn nhân rộng cần căn cứ kết quả định lượng, khả năng duy trì ổn định, tính hợp pháp, nguồn lực thực hiện và khả năng áp dụng tại các địa

phương có điều kiện khác nhau, không nhân rộng chỉ dựa trên tên mô hình hoặc số lượt hoạt động.

12.8. Đánh giá chung

Trong Quý III năm 2026, phong trào nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách TTHC đã chuyển sang giai đoạn triển khai, đo lường và kiểm chứng kết quả đối với các mô hình đã đăng ký.

Nội dung sáng kiến tập trung vào các vấn đề trực tiếp trong giải quyết TTHC như đơn giản hóa hồ sơ, rút ngắn thời gian, số hóa, tái sử dụng dữ liệu, dịch vụ công trực tuyến, hỗ trợ ngoài trụ sở và phục vụ các nhóm người gặp khó khăn trong tiếp cận dịch vụ hành chính.

Tuy nhiên, số liệu trước - sau và minh chứng về tác động chưa đầy đủ, đồng đều giữa các đơn vị; do đó chưa đủ cơ sở xác định chính xác tổng số sáng kiến đã hoàn thành, đã được thẩm định và đủ điều kiện nhân rộng trên toàn tỉnh.

Thời gian tới, tiếp tục rà soát danh mục sáng kiến đã đăng ký; bổ sung số liệu, minh chứng và kết quả Đợt 1; lựa chọn mô hình có hiệu quả để hoàn thiện, đề nghị công nhận và cập nhật vào "ngân hàng sáng kiến" của tỉnh theo Kế hoạch số 132/KH-UBND.

13. Kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC

- Số lần kiểm tra việc thực hiện kiểm soát TTHC; hình thức kiểm tra; kết quả kiểm tra.

- Việc khen thưởng cán bộ, công chức có thành tích, việc xử lý cán bộ, công chức vi phạm quy định về kiểm soát thực hiện TTHC.

14. Nội dung khác

Trong Quý III năm 2026, bên cạnh các nhiệm vụ chuyên môn về kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), cải cách TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, UBND tỉnh tiếp tục chỉ đạo các sở, ban, ngành và UBND xã, phường, đặc khu thực hiện các nhiệm vụ về hoàn thiện công cụ quản lý, ban hành văn bản triển khai nội bộ, hướng dẫn nghiệp vụ, đào tạo, bồi dưỡng, duy trì hệ thống quản lý chất lượng và thực hiện chế độ thông tin, báo cáo phục vụ công tác kiểm soát TTHC.

14.1. Xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện văn bản triển khai nhiệm vụ

Các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục rà soát, ban hành hoặc tổ chức triển khai các quy chế, kế hoạch, quyết định, thông báo, văn bản phân công và văn bản chỉ đạo nội bộ nhằm cụ thể hóa nhiệm vụ kiểm soát TTHC phù hợp với chức

năng, thẩm quyền, cơ cấu tổ chức và tình hình thực tế sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

Nội dung văn bản triển khai tại cơ sở chủ yếu là phân công trách nhiệm; tổ chức thực hiện nhiệm vụ do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao; quy định phương thức phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với các phòng chuyên môn; theo dõi tiến độ và xử lý công việc phát sinh trong quá trình vận hành.

Một số địa phương ban hành riêng văn bản triển khai các chỉ đạo của Trung ương và của tỉnh để bảo đảm nhiệm vụ được chuyển hóa thành nội dung thực hiện cụ thể tại cấp xã. Báo cáo của một đơn vị, chẳng hạn, ghi nhận việc ban hành các công văn ngày 03/7/2026 và 06/7/2026 để tổ chức thực hiện các văn bản chỉ đạo cấp trên.

Nhìn chung, văn bản triển khai nhiệm vụ nội bộ được ban hành phù hợp yêu cầu quản lý và điều kiện thực tế của từng cơ quan, địa phương.

14.2. Công tác đôn đốc và hướng dẫn thực hiện nhiệm vụ

Công tác theo dõi, hướng dẫn và đôn đốc tiếp tục được thực hiện thường xuyên nhằm bảo đảm các nhiệm vụ kiểm soát TTHC được triển khai đúng tiến độ.

Ở cấp tỉnh, các cơ quan, đơn vị tiếp tục cụ thể hóa nhiệm vụ bằng quy chế, kế hoạch, quyết định, thông báo và văn bản phân công; đồng thời duy trì việc theo dõi, đôn đốc tiến độ thực hiện các nhiệm vụ được giao.

Tại cấp xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công và bộ phận đầu mối được giao theo dõi việc thực hiện nhiệm vụ của các phòng chuyên môn, kịp thời tổng hợp những nội dung chưa hoàn thành, khó khăn, vướng mắc để báo cáo lãnh đạo UBND cấp xã hoặc cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý.

Công tác đôn đốc cần gắn với từng nhiệm vụ, thời hạn, cơ quan chủ trì, sản phẩm và tình trạng thực hiện; xác định rõ nội dung chậm tiến độ và trách nhiệm xử lý.

14.3. Đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn và hướng dẫn nghiệp vụ

Các cơ quan, đơn vị tiếp tục quan tâm đào tạo, bồi dưỡng và hướng dẫn nghiệp vụ cho đội ngũ thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC, công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và công chức chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ.

Nội dung bồi dưỡng tập trung vào nghiệp vụ kiểm soát TTHC, kỹ năng sử dụng hệ thống thông tin, chuyển đổi số, kỹ năng số, quy trình điện tử và những nội dung chuyên ngành có liên quan. Một số đơn vị báo cáo đã thực hiện chế độ

đào tạo, bồi dưỡng theo kế hoạch, tập trung vào chuyên môn, nghiệp vụ; đồng thời thường xuyên rà soát quy trình điện tử để kiến nghị điều chỉnh khi phát hiện nội dung chưa phù hợp.

Trong điều kiện vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, nhu cầu tập huấn còn lớn, nhất là đối với TTHC mới được phân cấp, phân quyền hoặc sử dụng hệ thống chuyên ngành mới. Nội dung tập huấn cần đi vào quy trình nghiệp vụ, thao tác trên hệ thống và xử lý tình huống phát sinh, hạn chế việc chỉ phổ biến văn bản.

Đối với các lĩnh vực có hệ thống chuyên ngành do bộ, ngành Trung ương quản lý, cần tiếp tục phối hợp đề nghị cơ quan quản lý hệ thống tổ chức tập huấn, hướng dẫn chức năng mới, nhất là tiếp nhận TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính, liên thông và khai thác dữ liệu.

14.4. Thực hiện chính sách, tiêu chuẩn, quy chuẩn và hệ thống quản lý chất lượng gắn với giải quyết TTHC

Theo yêu cầu của đề cương báo cáo, các cơ quan, đơn vị tiếp tục theo dõi việc ban hành và áp dụng chính sách, quy chuẩn, tiêu chuẩn, định mức kinh tế - kỹ thuật có liên quan trực tiếp đến quá trình giải quyết TTHC.

Qua báo cáo của các đơn vị, nội dung này phát sinh không nhiều trong kỳ. Phần lớn địa phương báo cáo tiếp tục thực hiện theo các quy định, tiêu chuẩn và khung nghiệp vụ hiện hành, chưa phát sinh nội dung mới thuộc thẩm quyền ban hành của địa phương.

Một số đơn vị tiếp tục duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng. Đặc khu Phú Quốc đã kiện toàn Ban Chỉ đạo, Tổ Công tác duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo **TCVN ISO 9001:2015** và ban hành kế hoạch duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng năm 2026.

Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng cần gắn với quy trình TTHC và quy trình điện tử đang vận hành, xác định rõ trách nhiệm từng bộ phận; bảo đảm quy trình ISO thống nhất với quy trình trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

14.5. Rà soát quy trình nghiệp vụ và các công cụ phục vụ quản lý

Một số địa phương tiếp tục rà soát quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, đối chiếu với quy trình nội bộ đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt để kịp thời phát hiện các bước xử lý, thời hạn, luồng chuyển hoặc cấu hình chưa phù hợp và kiến nghị điều chỉnh.

Bên cạnh các hệ thống dùng chung của tỉnh, một số địa phương duy trì các công cụ hỗ trợ quản lý và phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Trường hợp các công cụ này chỉ phục vụ điều hành, quản lý hoạt động thường xuyên thì

tổng hợp tại Mục 14; trường hợp được đăng ký, đánh giá là sáng kiến theo Kế hoạch số 132/KH-UBND thì kết quả được phản ánh tại Mục 12 để tránh trùng lặp.

Việc rà soát công cụ quản lý cần chú trọng khả năng kết nối với hệ thống hiện có, tránh hình thành thêm phần mềm hoặc cơ sở dữ liệu riêng lẻ gây tăng thao tác và phân tán dữ liệu.

14.6. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo

Các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất về công tác kiểm soát TTHC theo yêu cầu của Trung ương, UBND tỉnh và cơ quan đầu mối.

Kết quả rà soát cho thấy một số địa phương đã xác định chế độ thông tin, báo cáo là nhiệm vụ thường xuyên cùng với đào tạo, bồi dưỡng và rà soát quy trình nghiệp vụ.

Chất lượng báo cáo giữa các đơn vị chưa đồng đều; còn trường hợp chỉ nêu "đã triển khai", "thực hiện tốt" nhưng chưa có số liệu hoặc sản phẩm cụ thể. Một số nội dung còn được phản ánh lặp lại ở nhiều mục, nhất là dịch vụ công trực tuyến, số hóa, truyền thông và sáng kiến.

Cần tiếp tục hướng dẫn các đơn vị báo cáo đúng nội hàm từng mục; Mục 14 chỉ tổng hợp các nhiệm vụ chưa được phản ánh tại các mục chuyên đề trước đó.

14.7. Đánh giá chung

Các nhiệm vụ bổ trợ cho hoạt động kiểm soát TTHC trong Quý III năm 2026 cơ bản được các cơ quan, đơn vị và địa phương quan tâm thực hiện; việc ban hành văn bản triển khai, phân công nhiệm vụ, đôn đốc, hướng dẫn nghiệp vụ, đào tạo, bồi dưỡng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng đã góp phần hỗ trợ quá trình vận hành cơ chế một cửa và giải quyết TTHC trong điều kiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

Tuy nhiên, báo cáo Mục 14 của một số đơn vị còn chung chung, chưa phân biệt rõ nhiệm vụ nội bộ, hoạt động đôn đốc, tập huấn với kết quả đã phản ánh tại Mục 8, 9, 11, 12 và 13; số liệu về tập huấn, số người tham dự, nội dung bồi dưỡng và kết quả sau tập huấn chưa được thống kê thống nhất.

Thời gian tới, tiếp tục chuẩn hóa việc xây dựng, ban hành văn bản triển khai; tăng cường hướng dẫn và tập huấn theo nhu cầu thực tế; rà soát đồng bộ quy trình nghiệp vụ, quy trình điện tử và hệ thống quản lý chất lượng; nâng cao chất lượng chế độ thông tin, báo cáo và tăng cường theo dõi kết quả thực hiện nhiệm vụ bằng sản phẩm cụ thể.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Đánh giá chung về hiệu quả, mức độ hoàn thành công tác kiểm soát thủ tục hành chính

Quý III năm 2026, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tiếp tục chỉ đạo thực hiện công tác kiểm soát TTHC trong điều kiện vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp và triển khai đồng thời nhiều nhiệm vụ mới về cơ chế một cửa, một cửa liên thông, TTHC trên môi trường điện tử, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC dựa trên dữ liệu và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Các nhiệm vụ thường xuyên về kiểm soát TTHC được triển khai theo kế hoạch; nhiệm vụ có thời hạn trong Quý IV/2026 và cuối năm tiếp tục được theo dõi, đôn đốc. Các sở, ban, ngành và UBND xã, phường, đặc khu tiếp tục kiện toàn tổ chức, nhân sự, quy chế phối hợp, quy trình nghiệp vụ và điều kiện bảo đảm để duy trì việc tiếp nhận, giải quyết TTHC khi chuyển sang mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

a) Công tác chỉ đạo, điều hành được triển khai tương đối đồng bộ

UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đã kịp thời ban hành và tổ chức thực hiện các văn bản chỉ đạo về kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, dịch vụ công trực tuyến, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, cắt giảm thời gian giải quyết và các nhiệm vụ cải cách TTHC. Qua rà soát, việc công bố, công khai TTHC, danh mục dịch vụ công trực tuyến và các nội dung có liên quan tiếp tục được duy trì; hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và cấp xã cơ bản thông suốt; cán bộ, công chức từng bước thích ứng với mô hình chính quyền địa phương 02 cấp và việc sử dụng các hệ thống tập trung của bộ, ngành.

Việc ban hành Kế hoạch triển khai các quy định mới về cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử đã tạo cơ sở để tỉnh tiếp tục rà soát tổ chức Trung tâm Phục vụ hành chính công, nhân sự, quy chế phối hợp, TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính, số hóa, tái sử dụng dữ liệu, thanh toán trực tuyến và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo lộ trình cụ thể.

b) Việc giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công tiếp tục có chuyển biến tích cực

Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tại nhiều cơ quan, đơn vị được duy trì ở mức cao; việc số hóa hồ sơ, cấp kết quả điện tử và khai thác, sử dụng lại dữ liệu số hóa có chuyển biến, góp phần giảm giấy tờ và thời gian đi lại của tổ chức, cá nhân.

Nhiều địa phương duy trì việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và tại cộng đồng; chú trọng người yếu thế, người hạn chế kỹ năng số. Một số mô hình phục vụ ngoài

giờ, dịch vụ công lưu động, Tuần lễ dịch vụ công trực tuyến, số hóa và tái sử dụng dữ liệu đã được triển khai phù hợp điều kiện địa bàn.

c) Chuyển trọng tâm từ điện tử hóa hồ sơ sang giải quyết TTHC dựa trên dữ liệu

Trong kỳ, cải cách TTHC không chỉ dừng ở việc tiếp nhận hồ sơ trên môi trường điện tử mà đã chú trọng hơn đến khai thác dữ liệu, thay thế giấy tờ, tự động điền thông tin, số hóa có cấu trúc và tái sử dụng kết quả giải quyết đã có.

Việc rà soát TTHC trong lĩnh vực đất đai, công nghiệp công nghệ số và một số lĩnh vực khác đã xác định cụ thể thành phần hồ sơ, trường dữ liệu, nguồn dữ liệu, khả năng kết nối, thẩm quyền xử lý và nội dung cần sửa đổi quy định pháp luật. Đây là cơ sở để tiếp tục tái cấu trúc quy trình, giảm yêu cầu người dân cung cấp lại thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu.

d) Công tác theo dõi, phát hiện và xử lý khó khăn được thực hiện chủ động

Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan liên quan thường xuyên theo dõi tình hình vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết TTHC, các hệ thống chuyên ngành và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; tổng hợp, phân loại khó khăn, vướng mắc để xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị Trung tâm Dữ liệu quốc gia, Bộ Công an, Bộ Tư pháp và các bộ, ngành có liên quan phối hợp xử lý.

Việc theo dõi thường xuyên giúp phát hiện sớm các lỗi đồng bộ, thanh toán, trạng thái hồ sơ, cấu hình TTHC, số hóa và thống kê; đồng thời xác định đầu mối xử lý hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền hỗ trợ.

đ) Công tác nghiên cứu sáng kiến, truyền thông và hỗ trợ người dân có chuyển biến

Phong trào nghiên cứu sáng kiến cải cách TTHC chuyển từ đăng ký mô hình sang yêu cầu có sản phẩm, dữ liệu trước - sau và minh chứng hiệu quả. Một số sáng kiến đã tập trung trực tiếp vào số hóa, tái sử dụng dữ liệu, dịch vụ công trực tuyến, đơn giản hóa thành phần hồ sơ, hỗ trợ đối tượng yếu thế và tổ chức phục vụ linh hoạt.

Công tác truyền thông cũng chuyển từ phổ biến chủ trương sang hướng dẫn thực hành, hỗ trợ người dân đăng nhập, kê khai, nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến, tra cứu và nhận kết quả điện tử.

e) Đánh giá mức độ hoàn thành

Nhìn chung, công tác kiểm soát TTHC trong Quý III năm 2026 cơ bản đáp ứng yêu cầu chỉ đạo, điều hành, bảo đảm việc giải quyết TTHC được duy trì liên

tục trong quá trình vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp và chuyển đổi các hệ thống, quy trình mới.

Kết quả thực hiện giữa các cơ quan, lĩnh vực và địa bàn chưa đồng đều; một số nhiệm vụ còn trong giai đoạn rà soát, tái cấu trúc hoặc hoàn thiện kỹ thuật. Thời gian tới cần tập trung nâng cao chất lượng quy trình, dữ liệu và việc phục vụ người sử dụng, đồng thời đánh giá kết quả trên cơ sở sản phẩm, số liệu và mức độ hoàn thành thực tế.

2. Khó khăn, vướng mắc, tồn tại, hạn chế

a) Hệ thống thông tin và kết nối, liên thông dữ liệu chưa thật sự ổn định

Nhóm khó khăn này phát sinh tại nhiều cơ quan, đơn vị và ảnh hưởng trực tiếp đến việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi hồ sơ.

Trong quá trình vận hành còn phát sinh lỗi tại Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết TTHC, Hệ thống thanh toán tập trung và các hệ thống chuyên ngành; tập trung ở các chức năng thanh toán trực tuyến, đồng bộ trạng thái hồ sơ, thống kê, bảng theo dõi, điều hành, biểu mẫu điện tử, dữ liệu hồ sơ và gửi thông báo cho người dân.

Việc liên thông giữa Hệ thống điều phối, Cổng Bộ Tư pháp, hệ thống thuế, đất đai và các hệ thống chuyên ngành có thời điểm chưa đồng bộ; tỉnh phải thường xuyên tổng hợp, phân loại và kiến nghị cơ quan Trung ương hỗ trợ xử lý.

Hệ quả là có trường hợp hồ sơ đã giải quyết nhưng trạng thái chưa được cập nhật tương ứng; đã thanh toán nhưng chưa đồng bộ nghĩa vụ tài chính; dữ liệu thống kê chưa phản ánh đúng trạng thái thực tế, ảnh hưởng đến công tác theo dõi tiến độ, tổng hợp báo cáo và đánh giá chất lượng phục vụ.

b) Công cụ thống kê, giám sát và đánh giá chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu quản trị

Sau khi chuyển đổi hệ thống, một số chức năng thống kê, trích xuất, đánh giá, xếp hạng và theo dõi Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp chưa đầy đủ, gây khó khăn cho việc phân tích dữ liệu và xác định nguyên nhân các chỉ tiêu chưa đạt.

Đối với TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính, việc xác định danh mục đã được thực hiện nhưng công cụ thống kê số lượng hồ sơ thực tế phát sinh theo phương thức phi địa giới còn hạn chế. Vì vậy, chưa thể chỉ căn cứ vào số TTHC được công bố phi địa giới để đánh giá mức độ sử dụng thực tế.

Công tác tổng hợp số liệu giữa báo cáo đơn vị, hệ thống chuyên ngành, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và Cổng Dịch vụ công quốc gia trong một số trường hợp còn phải đối chiếu thủ công.

c) Vẫn còn hồ sơ quá hạn ở một số lĩnh vực

Mặc dù tỷ lệ giải quyết đúng hạn nhìn chung ở mức cao, vẫn còn hồ sơ quá hạn, tập trung chủ yếu ở các lĩnh vực đất đai, hộ tịch, chứng thực, cư trú, thuế và các thủ tục liên thông hoặc TTHC được xử lý qua hệ thống chuyên ngành.

Đối với hồ sơ quá hạn, cần phân biệt trường hợp chậm do xử lý nghiệp vụ với trường hợp hệ thống cập nhật chậm hoặc đồng bộ sai trạng thái để xác định đúng nguyên nhân, trách nhiệm và biện pháp khắc phục.

d) Điều kiện hạ tầng, trang thiết bị và nhân lực chưa đồng đều

Điều kiện vận hành của các Trung tâm Phục vụ hành chính công cơ bản đáp ứng yêu cầu, nhưng tại một số địa bàn còn khó khăn về hạ tầng mạng, thiết bị đầu cuối, thiết bị số hóa, chữ ký số, tài khoản sử dụng hệ thống, nhân lực công nghệ thông tin và kỹ năng số, nhất là địa bàn xa trung tâm, biên giới, hải đảo.

Sự không đồng đều về thiết bị và chất lượng đường truyền ảnh hưởng trực tiếp đến tốc độ số hóa hồ sơ, xử lý hồ sơ trực tuyến, ký số và khai thác các hệ thống chuyên ngành.

đ) Năng lực thực hiện một số nhiệm vụ mới chưa đồng đều

Mô hình chính quyền địa phương 02 cấp làm phát sinh yêu cầu cấp xã tiếp nhận, xử lý nhiều nhiệm vụ mới, trong khi kinh nghiệm của đội ngũ cán bộ, công chức đối với một số TTHC chuyên ngành, liên thông và quy trình điện tử chưa đồng đều.

Một số lĩnh vực sử dụng phần mềm chuyên ngành riêng, quy trình xử lý phức tạp hoặc mới được phân cấp, phân quyền nên công chức cần thêm thời gian để làm quen; nhu cầu được hướng dẫn, tập huấn theo tình huống thực tế còn lớn.

e) Việc khai thác, tái sử dụng dữ liệu chưa đồng đều giữa các lĩnh vực

Mặc dù đã triển khai kết nối và khai thác một số cơ sở dữ liệu, việc chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống còn phụ thuộc vào phạm vi dữ liệu được công bố, chất lượng dữ liệu, khả năng kết nối kỹ thuật và quy định pháp luật chuyên ngành.

Vì vậy, một số quy trình tuy có khả năng giảm giấy tờ nhưng chưa thể thực hiện ngay trên thực tế; việc tái sử dụng dữ liệu ở nhiều nơi mới dừng ở mức tra cứu, chưa chuyển hoàn toàn thành tự động điền hoặc tự động xác minh trong quy trình điện tử.

g) Kỹ năng số của một bộ phận người dân còn hạn chế

Một bộ phận người dân chưa thành thạo việc đăng nhập, xác thực VNeID, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu hồ sơ và sử dụng kết quả điện tử nên vẫn cần hỗ trợ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Vì vậy, tỷ lệ hồ sơ được ghi nhận là trực tuyến chưa phản ánh đầy đủ tỷ lệ người dân tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến; tại một số địa bàn, công chức hoặc lực lượng hỗ trợ vẫn phải trực tiếp hỗ trợ nhiều thao tác.

h) Chất lượng thống kê, báo cáo của một số đơn vị chưa đồng đều

Một số báo cáo còn nêu chung "đã triển khai", "thực hiện tốt" nhưng chưa kèm số liệu, sản phẩm; cách hiểu và phương pháp thống kê một số chỉ tiêu như tái sử dụng dữ liệu, hỗ trợ thành công, TTHC nội bộ, hồ sơ không phụ thuộc địa giới hành chính chưa thống nhất.

Một số bảng số liệu còn phải đối chiếu với quyết định công bố, dữ liệu hệ thống hoặc biểu mẫu chuyên ngành trước khi chốt số liệu toàn tỉnh. Đây là nội dung cần tiếp tục khắc phục để nâng cao chất lượng tham mưu, chỉ đạo, điều hành trên cơ sở dữ liệu.

3. Nguyên nhân của những khó khăn, vướng mắc, tồn tại, hạn chế

a) Nguyên nhân khách quan

Thứ nhất, trong thời gian ngắn tỉnh đồng thời phải thực hiện nhiều thay đổi lớn về tổ chức bộ máy, mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, phân cấp, phân quyền, cơ chế một cửa và phương thức thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; do đó khối lượng công việc rà soát, cấu hình, cập nhật quy trình và tập huấn nghiệp vụ phát sinh lớn.

Thứ hai, nhiều TTHC của địa phương được thực hiện trên **hệ thống do bộ, ngành Trung ương hoặc cơ quan khác quản lý**, trong khi Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối, Hệ thống thanh toán và các hệ thống chuyên ngành có quan hệ liên thông với nhau. Khi phát sinh lỗi, địa phương không thể tự xử lý toàn bộ mà phụ thuộc việc phối hợp của nhiều cơ quan. Các báo cáo kỹ thuật của tỉnh cũng xác định nhiều lỗi có tính liên thông, phát sinh trên nhiều hệ thống và vượt thẩm quyền xử lý độc lập của địa phương.

Thứ ba, việc kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu phụ thuộc vào tiến độ hoàn thiện cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, phạm vi dữ liệu được công bố, chuẩn dữ liệu và khả năng cung cấp dịch vụ chia sẻ dữ liệu của từng bộ, ngành.

Thứ tư, điều kiện hạ tầng và khả năng tiếp cận công nghệ giữa các địa bàn không đồng đều; các xã xa trung tâm, biên giới, hải đảo có điều kiện đường truyền, trang thiết bị và nguồn nhân lực công nghệ thông tin khó khăn hơn.

Thứ năm, trình độ, điều kiện sử dụng thiết bị và kỹ năng số của người dân không đồng đều, nhất là người cao tuổi, người khuyết tật và người ít tiếp xúc với

công nghệ, làm phát sinh nhu cầu hỗ trợ trực tiếp trong quá trình thực hiện dịch vụ công.

b) Nguyên nhân chủ quan

Bên cạnh nguyên nhân khách quan, một số hạn chế xuất phát từ quá trình tổ chức thực hiện tại cơ quan, đơn vị.

Một số đơn vị chưa thực hiện đồng đều việc theo dõi, đối soát dữ liệu và cập nhật trạng thái hồ sơ; việc phát hiện sai lệch giữa dữ liệu hệ thống và tình trạng xử lý thực tế có lúc chưa kịp thời.

Năng lực sử dụng hệ thống, xử lý quy trình điện tử và khai thác dữ liệu của một bộ phận cán bộ, công chức chưa đáp ứng đồng đều yêu cầu mới; còn phụ thuộc nhiều vào cán bộ kỹ thuật hoặc đầu mối hỗ trợ khi hệ thống thay đổi chức năng.

Công tác phối hợp giữa bộ phận tiếp nhận, phòng chuyên môn, cơ quan ngành dọc và đơn vị quản lý hệ thống tại một số quy trình chưa thật sự chặt chẽ; khi phát sinh lỗi có trường hợp chưa xác định ngay được lỗi thuộc nghiệp vụ, cấu hình, dữ liệu hay tích hợp hệ thống, dẫn đến kéo dài thời gian xử lý.

Việc kiểm soát chất lượng dữ liệu báo cáo tại một số đơn vị chưa được chú trọng tương xứng; còn thiếu bước kiểm tra logic, đối soát nguồn và xác nhận số liệu trước khi gửi, dẫn đến phải rà soát, làm rõ lại khi tổng hợp cấp tỉnh.

Một số cơ quan, địa phương vẫn chú trọng kết quả về tiến độ, số lượng văn bản hơn là sản phẩm và dữ liệu đầu ra; vì vậy hiệu quả của một số hoạt động như truyền thông, sáng kiến, tái sử dụng dữ liệu hoặc hỗ trợ người dân chưa được lượng hóa đầy đủ.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CỦA KỲ TIẾP THEO

Trong Quý IV năm 2026, tiếp tục xác định kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và TTHC trên môi trường điện tử là nhiệm vụ thường xuyên, trọng tâm; tập trung hoàn thành các chỉ tiêu, nhiệm vụ năm 2026, các nhiệm vụ có thời hạn trong Quý IV và chuẩn bị điều kiện thực hiện nhiệm vụ năm 2027.

Tổ chức thực hiện theo nguyên tắc rõ nhiệm vụ, cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, thời hạn, sản phẩm và trách nhiệm; gắn kết quả với trách nhiệm người đứng đầu; không làm phát sinh thành phần hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu ngoài quy định. Đối với Kế hoạch số 532/KH-UBND, thực hiện theo dõi từng nhiệm vụ bằng chỉ tiêu, minh chứng và mức độ rủi ro.

1. Tiếp tục hoàn thành các chỉ tiêu, nhiệm vụ năm 2026 theo Quyết định số 496/QĐ-UBND

Tiếp tục rà soát toàn bộ nhiệm vụ đã giao tại Quyết định số 496/QĐ-UBND ngày 05/02/2026, xác định cụ thể nhiệm vụ đã hoàn thành, nhiệm vụ đang thực hiện, nhiệm vụ chưa đạt chỉ tiêu và nguyên nhân để tập trung xử lý dứt điểm trong Quý IV.

Đối với các chỉ tiêu về thực hiện TTHC, dịch vụ công và quản trị trên môi trường điện tử, tiếp tục duy trì, nâng cao kết quả, trong đó tập trung bảo đảm: tỷ lệ thanh toán trực tuyến tối thiểu 80%; tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến tối thiểu 80%; tỷ lệ khai thác, sử dụng lại dữ liệu số hóa tối thiểu 80%; 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tối thiểu 80%; 100% hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa và 100% kết quả đủ điều kiện được cấp điện tử.

Tiếp tục duy trì 100% TTHC đủ điều kiện thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính; triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính tại UBND cấp xã; công bố đầy đủ TTHC nội bộ; thúc đẩy quản trị TTHC nội bộ trên môi trường điện tử; bảo đảm kết quả xử lý hồ sơ được đồng bộ đầy đủ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia; phấn đấu tỷ lệ giải quyết hồ sơ đạt 100%, nhưng tối thiểu phải đạt 95%; bảo đảm phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn và nâng cao mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

Trong Quý IV, tiếp tục thực hiện **đợt 2 rà soát đơn giản hóa thành phần hồ sơ đối với TTHC liên quan doanh nghiệp**, ưu tiên thay thế giấy tờ bằng dữ liệu điện tử, tái sử dụng dữ liệu đã số hóa; tiếp tục tái cấu trúc và nâng cấp dịch vụ công trực tuyến đối với TTHC đủ điều kiện; tổ chức đo lường, đánh giá kết quả cải cách và tổng hợp kết quả thực hiện năm 2026. Quyết định số 496/QĐ-UBND xác định Quý IV là thời điểm thực hiện đợt 2 rà soát thành phần hồ sơ và tiếp tục tái cấu trúc dịch vụ công.

Đồng thời, nghiên cứu thực hiện thí điểm từ 03 đến 05 TTHC phù hợp theo các mô hình cải tiến như hồ sơ không phải đính kèm lại giấy tờ đã có dữ liệu, hẹn giờ thực hiện TTHC hoặc trả kết quả tại nhà; sau thí điểm phải đánh giá kết quả, hiệu quả và điều kiện nhân rộng, không nhân rộng khi chưa có dữ liệu chứng minh.

2. Hoàn thành các nhiệm vụ 90 ngày theo Kế hoạch số 475/KH-UBND

Tập trung cao độ hoàn thành các nhiệm vụ theo Kế hoạch số 475/KH-UBND ngày 20/8/2026 triển khai Nghị định số 309/2026/NĐ-CP và Nghị định số 310/2026/NĐ-CP, trong đó mốc trọng tâm là **chậm nhất ngày 03/11/2026**.

Theo đó, hoàn thành sửa đổi, ban hành hoặc hoàn thiện Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ

hành chính công cấp xã; bảo đảm rõ chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền, cơ chế phối hợp, nhân sự chính thức và nhân sự dự phòng.

Hoàn thành tái cấu trúc nhóm TTHC ưu tiên; chuẩn hóa biểu mẫu điện tử; hoàn thiện chức năng khai thác, tái sử dụng dữ liệu; thanh toán trực tuyến; số hóa hồ sơ, kết quả; Kho quản lý dữ liệu điện tử và cấp kết quả điện tử.

Tổ chức nâng cấp, kiểm thử và đưa vào sử dụng các chức năng trọng yếu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; tổ chức tiếp nhận TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính theo danh mục đã công bố; thực hiện phương án xử lý ki-ốt, thiết bị tự phục vụ theo kết quả rà soát và chỉ thí điểm ki-ốt thông minh mới khi đáp ứng đủ điều kiện.

Tổ chức sơ kết 90 ngày triển khai Kế hoạch số 475/KH-UBND để xác định rõ nhiệm vụ đã hoàn thành, nhiệm vụ còn tồn tại, trách nhiệm của từng cơ quan và kế hoạch xử lý giai đoạn tiếp theo.

Cùng với đó, tăng cường kiểm tra việc yêu cầu lại giấy tờ đã có dữ liệu; không khai thác dữ liệu; chậm chuyển hồ sơ; thiếu nhân sự dự phòng; số hóa chưa đầy đủ; chưa cấp kết quả điện tử; chưa đồng bộ dữ liệu; dịch vụ công chưa tích hợp thanh toán; tính sai thời hạn đối với hồ sơ phi địa giới và sử dụng ki-ốt không hiệu quả.

3. Tổ chức thực hiện Kế hoạch số 532/KH-UBND thực hiện Nghị quyết số 258/NQ-CP

Đối với Kế hoạch số 532/KH-UBND, trong Quý IV chuyển trọng tâm từ ban hành kế hoạch sang theo dõi, đôn đốc và đánh giá kết quả thực hiện từng nhiệm vụ.

Các sở, ban, ngành hoàn thành kế hoạch triển khai của cơ quan theo thời hạn đã giao; tổ chức thực hiện gắn với nhiệm vụ, sản phẩm, chỉ tiêu theo dõi và minh chứng cụ thể.

Trong Quý IV, bảo đảm 100% cơ quan, đơn vị quán triệt cải cách TTHC là nhiệm vụ trọng tâm; tiếp tục rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC; kiểm soát chặt việc ban hành TTHC; không phát sinh yêu cầu ngoài quy định; đẩy mạnh tái cấu trúc quy trình, số hóa, tái sử dụng dữ liệu và thực hiện nguyên tắc không yêu cầu lại giấy tờ đã có dữ liệu.

Theo dõi 40 nhiệm vụ của Kế hoạch theo cơ chế thống nhất; từng nhiệm vụ phải xác định rõ trạng thái, chỉ tiêu theo dõi, minh chứng và mức độ rủi ro. Ưu tiên xử lý nhiệm vụ có rủi ro mức R3, R4, có khả năng ảnh hưởng đến chỉ tiêu, tiến độ hoặc chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Tiếp tục xây dựng bảng theo dõi, điều hành thực hiện Nghị quyết để giám sát tiến độ các nhiệm vụ; chuẩn bị dữ liệu phục vụ đánh giá trên cơ sở dữ liệu. Theo Kế hoạch, công cụ quản trị này được triển khai trong giai đoạn 2026 - 2027.

Trong Quý IV/2026, tổ chức phát động phong trào thi đua chuyên đề về kiểm soát TTHC giai đoạn 2026-2030, bảo đảm 100% đơn vị triển khai, kết quả thi đua phải gắn với dữ liệu, sản phẩm và minh chứng, không đánh giá đơn thuần trên số lượng văn bản hoặc số lượng sáng kiến.

Đồng thời, chuẩn bị nền tảng thực hiện các mục tiêu năm 2027 về 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp toàn trình, 100% kết quả được số hóa, điện tử hóa TTHC nội bộ, điện tử hóa chế độ báo cáo doanh nghiệp và thực hiện nguyên tắc cung cấp thông tin một lần.

4. Hoàn thành rà soát, tái cấu trúc TTHC theo Kế hoạch số 466/KH-UBND

Tiếp tục triển khai Kế hoạch số 466/KH-UBND về thực hiện Nghị quyết số 66.22/2026/NQ-CP, trong đó nhiệm vụ trọng tâm của năm 2026 là **rà soát 100% TTHC thuộc phạm vi quản lý**.

Việc rà soát phải xác định rõ TTHC có biểu mẫu, tờ khai cần người dân ký; khả năng tự động điền dữ liệu; thành phần hồ sơ có thể được thay thế bằng dữ liệu; nguồn cơ sở dữ liệu có thể khai thác; khả năng sử dụng chữ ký số công cộng trên ứng dụng định danh quốc gia và các vướng mắc pháp lý, kỹ thuật. Các sở, ban, ngành có trách nhiệm thực hiện rà soát 100% TTHC thuộc phạm vi quản lý và đề xuất tái cấu trúc theo hướng sử dụng chữ ký số công cộng, tái sử dụng dữ liệu và hạn chế yêu cầu lại giấy tờ.

Trên cơ sở kết quả rà soát, phân loại TTHC thành nhóm đủ điều kiện triển khai ngay; nhóm cần điều chỉnh quy trình điện tử hoặc biểu mẫu; nhóm cần sửa đổi, hướng dẫn quy định chuyên ngành hoặc hỗ trợ kỹ thuật từ Trung ương. Ưu tiên các TTHC có tần suất giao dịch cao và các TTHC có khả năng giảm đáng kể thành phần hồ sơ, số thao tác và số lần đi lại.

Đối với TTHC được lựa chọn tái cấu trúc, phải xác định cụ thể biểu mẫu, vị trí ký, dữ liệu tự động điền, phương thức xác thực; sau đó thực hiện cấu hình, tích hợp, kiểm thử nghiệp vụ và kỹ thuật, cập nhật quy trình nội bộ, quy trình điện tử trước khi đưa vào vận hành chính thức. Kế hoạch yêu cầu rà soát ban đầu hoàn thành trong năm 2026 và tiếp tục cập nhật thường xuyên.

Song song đó, tiếp tục nâng cấp hạ tầng số, đường truyền; thúc đẩy kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư, hộ tịch, đất đai, bảo hiểm, y tế, giáo dục và cơ sở dữ liệu chuyên ngành; nâng cao năng lực số của cán bộ, công chức và người dân; tăng cường an ninh mạng, an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

5. Tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ thuộc trách nhiệm của địa phương theo Quyết định số 88/QĐ-BCĐCP

Tiếp tục phối hợp thực hiện các nhiệm vụ thuộc trách nhiệm trực tiếp của địa phương hoặc thuộc thẩm quyền tổ chức thực hiện của tỉnh theo Quyết định số 88/QĐ-BCĐCP ngày 29/7/2026; đối với nhiệm vụ do bộ, cơ quan Trung ương chủ trì thì các cơ quan của tỉnh thực hiện trách nhiệm phối hợp theo hướng dẫn, **không chuyển thành nhiệm vụ chủ trì của địa phương**. Đây là nguyên tắc đã được Văn phòng UBND tỉnh xác định khi đối chiếu Quyết định số 88/QĐ-BCĐCP.

Đối với nội dung kiểm soát TTHC, không tiếp tục dừng ở việc lựa chọn nhóm thủ tục có tần suất cao, do Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành **Quyết định số 4111/QĐ-UBND ngày 29/8/2026 phê duyệt Danh mục 10 TTHC thực hiện tái cấu trúc quy trình năm 2026**. Trọng tâm Quý IV là chuyển sang tái cấu trúc quy trình, cấu hình hệ thống, kiểm thử, khắc phục lỗi và đánh giá hiệu quả vận hành.

Sở Tài chính, Sở Xây dựng, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Tư pháp, Sở Y tế, Sở Nông nghiệp và Môi trường thực hiện trách nhiệm chủ trì theo từng ngành, lĩnh vực; phối hợp UBND xã, phường, đặc khu, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan có liên quan tái cấu trúc theo hướng giảm thành phần hồ sơ, giảm thao tác trên môi trường số và không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại dữ liệu đã có.

Sau khi hoàn thành tái cấu trúc, tổ chức kiểm thử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của bộ hoặc của tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia; chỉ đưa quy trình vào vận hành khi bảo đảm đúng nghiệp vụ, ổn định kỹ thuật và thuận tiện cho người sử dụng. Văn phòng UBND tỉnh tiếp tục theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và tổng hợp khó khăn, vướng mắc.

6. Tập trung xử lý các điểm nghẽn về hệ thống, dữ liệu và thanh toán trực tuyến

Tiếp tục phối hợp Trung tâm Dữ liệu quốc gia, Bộ Công an, Bộ Tư pháp và các bộ, ngành khắc phục dứt điểm các nhóm lỗi ảnh hưởng trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp, nhất là lỗi đồng bộ trạng thái hồ sơ, thanh toán trực tuyến, quyết toán, đối soát, biên lai điện tử, đăng nhập và xác thực VNeID, biểu mẫu điện tử, hồ sơ hộ tịch, chứng thực, đất đai và các hệ thống chuyên ngành.

Thiết lập việc theo dõi lỗi theo từng mã hồ sơ, mã giao dịch, cơ quan phát sinh, thời điểm phát sinh, hệ thống liên quan, tình trạng xử lý và thời gian khắc phục; phân biệt rõ lỗi nghiệp vụ, lỗi dữ liệu, lỗi cấu hình và lỗi tích hợp để giao đúng đầu mối xử lý.

Tiếp tục hoàn thiện cơ chế cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn, quá hạn, chậm chuyển, bổ sung nhiều lần; cảnh báo lỗi đồng bộ, thanh toán và số hóa; từng bước sử dụng dữ liệu để phát hiện bất thường và hỗ trợ hoạt động kiểm tra, hậu kiểm.

7. Nâng cao chất lượng giải quyết TTHC và không để phát sinh yêu cầu ngoài quy định

Tiếp tục kiểm soát chặt hồ sơ trễ hạn, nhất là các lĩnh vực đất đai, hộ tịch, chứng thực, cư trú, thuế và thủ tục liên thông; yêu cầu cơ quan giải quyết phân tích cụ thể từng trường hợp quá hạn để xác định nguyên nhân do nghiệp vụ hay do hệ thống.

Thực hiện nghiêm việc không yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại giấy tờ đã có dữ liệu, đã được số hóa và còn giá trị pháp lý; tăng cường khai thác dữ liệu thay cho yêu cầu nộp giấy.

Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng hạn; tổng hợp các vướng mắc lặp lại để ban hành hướng dẫn thống nhất; tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong xử lý trường hợp né tránh, đùn đẩy, tự đặt thêm yêu cầu hoặc gây phiền hà trong giải quyết TTHC.

8. Tiếp tục nâng cao năng lực Trung tâm Phục vụ hành chính công và đội ngũ thực hiện TTHC

Rà soát, bố trí nhân lực phù hợp với khối lượng hồ sơ của từng Trung tâm Phục vụ hành chính công; bảo đảm có phương án nhân sự dự phòng và đầu mối hỗ trợ kỹ thuật.

Tăng cường tập huấn theo phương thức thực hành, tập trung vào quy trình điện tử, khai thác dữ liệu, xử lý hồ sơ liên thông, phi địa giới, thanh toán trực tuyến, ký số, số hóa và xử lý lỗi trên các hệ thống; hạn chế tập huấn chỉ dừng ở phổ biến văn bản.

Ưu tiên hỗ trợ các xã, phường, đặc khu có khó khăn về đường truyền, máy tính, thiết bị số hóa, chữ ký số, nhân lực công nghệ thông tin và kỹ năng nghiệp vụ; không để chênh lệch điều kiện kỹ thuật giữa các địa bàn ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.

9. Tăng cường kiểm tra, giám sát dựa trên dữ liệu

Tiếp tục thực hiện Kế hoạch kiểm tra công tác kiểm soát TTHC năm 2026; theo dõi việc khắc phục các tồn tại đã được Đoàn kiểm tra chỉ ra và yêu cầu cơ quan, địa phương báo cáo kết quả thực hiện.

Nội dung kiểm tra Quý IV cần ưu tiên các chỉ tiêu có nguy cơ không đạt; hồ sơ quá hạn; tỷ lệ bổ sung hồ sơ bất thường; việc yêu cầu lại giấy tờ; số hóa không đầy đủ; không cấp kết quả điện tử; sai lệch dữ liệu giữa hệ thống và thực

tế; thực hiện TTHC phi địa giới; thanh toán trực tuyến và trách nhiệm xử lý phản ánh, kiến nghị.

Từng bước kết hợp dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp và kết quả kiểm tra thực tế để xác định đúng cơ quan, chỉ tiêu và nhóm hồ sơ cần kiểm tra, thay cho kiểm tra dàn trải.

10. Tổng kết năm 2026 và chuẩn bị nhiệm vụ năm 2027

Cuối Quý IV, tổ chức rà soát toàn bộ nhiệm vụ theo Quyết định số 496/QĐ-UBND và các Kế hoạch số 475/KH-UBND, 532/KH-UBND, 466/KH-UBND; xác định rõ nhiệm vụ hoàn thành, nhiệm vụ chưa hoàn thành, nguyên nhân, trách nhiệm, nhiệm vụ chuyển tiếp và sản phẩm phải tiếp tục thực hiện trong năm 2027.

Báo cáo năm phải dựa trên số liệu đã được đối soát giữa báo cáo đơn vị với dữ liệu hệ thống; hạn chế sử dụng các nhận định "đã triển khai", "thực hiện tốt" khi chưa có sản phẩm hoặc minh chứng cụ thể.

Đồng thời, xây dựng nhiệm vụ kiểm soát TTHC năm 2027 theo hướng tiếp tục thực hiện các mục tiêu của Kế hoạch số 532/KH-UBND: 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; 100% kết quả giải quyết TTHC được số hóa; tăng tái sử dụng dữ liệu; điện tử hóa TTHC nội bộ; thực hiện nguyên tắc người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin một lần và từng bước quản trị, đánh giá công tác cải cách TTHC dựa trên dữ liệu.

IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

Trên cơ sở kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử trong Quý III năm 2026, UBND tỉnh An Giang kiến nghị, đề xuất một số nội dung sau:

1. Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ

Đề nghị Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ tiếp tục chỉ đạo các bộ, ngành Trung ương tăng cường phối hợp trong xây dựng, vận hành, kết nối các hệ thống thông tin giải quyết TTHC chuyên ngành với Cổng Dịch vụ công quốc gia và hệ thống của địa phương; bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý, thanh toán, ký số, trả kết quả điện tử, thống kê và đồng bộ trạng thái hồ sơ được thực hiện thống nhất, thông suốt.

Thực tiễn địa phương cho thấy một hồ sơ có thể đồng thời liên quan Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết TTHC, Hệ thống quản lý thanh toán tập trung và hệ thống chuyên ngành của bộ, ngành. Khi các hệ thống chưa đồng bộ, có trường hợp hồ sơ đã hoàn thành nhưng vẫn hiển thị đang xử lý

hoặc quá hạn; đã thanh toán nhưng chưa cập nhật nghĩa vụ tài chính; kết quả điện tử đã phát hành nhưng chưa hiển thị kịp thời cho người dân. Các nhóm tồn tại này tiếp tục được tỉnh phản ánh trong tháng 8/2026 và vượt khả năng xử lý độc lập của địa phương.

Đề nghị chỉ đạo xác lập rõ nguồn dữ liệu chính thức đối với trạng thái hồ sơ, thời điểm tiếp nhận, thời hạn giải quyết, nghĩa vụ tài chính, kết quả điện tử và số liệu phục vụ đánh giá; đồng thời có cơ chế phối hợp liên ngành xử lý sự cố theo nguyên nhân, tránh việc mỗi cơ quan chỉ xử lý phần dữ liệu thuộc hệ thống của mình.

Đối với hồ sơ được xác định sai trạng thái, sai thời hạn hoặc sai kết quả đánh giá do lỗi kỹ thuật của hệ thống Trung ương hoặc lỗi liên thông, đề nghị nghiên cứu cơ chế đối soát, hiệu chỉnh trước khi sử dụng làm căn cứ đánh giá chất lượng phục vụ và trách nhiệm của địa phương, bảo đảm kết quả phản ánh đúng thực tế giải quyết TTHC.

2. Bộ Tư pháp

Đề nghị Bộ Tư pháp tiếp tục hướng dẫn thống nhất việc thực hiện chế độ báo cáo công tác kiểm soát TTHC theo Thông tư số 09/2026/TT-BTP, nhất là phương pháp xác định và tổng hợp số hồ sơ tiếp nhận, đã giải quyết, đang giải quyết, dừng xử lý, rút, hủy; hồ sơ xử lý trên hệ thống chuyên ngành; hồ sơ của cơ quan ngành dọc; đồng thời hướng dẫn thống nhất cách tính tỷ lệ trước hạn, đúng hạn, quá hạn, số hóa hồ sơ, số hóa kết quả, thanh toán trực tuyến và khai thác, tái sử dụng dữ liệu.

Đề nghị Bộ Tư pháp phối hợp Văn phòng Chính phủ hướng dẫn rõ **phạm vi và tiêu chí nhận diện TTHC nội bộ**, phương pháp thống kê, công bố, công khai và báo cáo kết quả cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ, bảo đảm phân biệt thống nhất giữa TTHC nội bộ với quy trình xử lý công việc nội bộ thông thường và TTHC giải quyết cho người dân, doanh nghiệp.

Đề nghị nghiên cứu xây dựng chức năng báo cáo tập trung, cho phép phân tách dữ liệu cấp tỉnh, cấp xã, cơ quan ngành dọc, hồ sơ liên thông; trích xuất được số liệu theo các biểu mẫu của Thông tư số 09/2026/TT-BTP và tự động cảnh báo các trường hợp số liệu không cân đối, sai kỳ hoặc có nguy cơ trùng lặp.

Đối với hệ thống chuyên ngành hộ tịch, chứng thực, đề nghị tiếp tục phối hợp Bộ Công an, Trung tâm Dữ liệu quốc gia xử lý triệt để các lỗi điều hướng, biểu mẫu điện tử, thanh toán, đồng bộ hồ sơ liên thông, mã hồ sơ và trạng thái xử lý; đồng thời bảo đảm chức năng thống kê phản ánh, kiến nghị đáp ứng yêu cầu các biểu mẫu báo cáo mới. Các lỗi thuộc nhóm hộ tịch, chứng thực và hồ sơ liên

thông đã được tỉnh phản ánh nhiều lần do đây là các TTHC phát sinh thường xuyên tại cấp xã.

3. Bộ Công an

Đề nghị Bộ Công an chỉ đạo Trung tâm Dữ liệu quốc gia chủ trì, phối hợp Bộ Tư pháp, Văn phòng Chính phủ và các bộ, ngành tiếp tục hoàn thiện kết nối, điều phối, đồng bộ dữ liệu giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết TTHC, Hệ thống quản lý thanh toán tập trung, hệ thống phản ánh, kiến nghị và các hệ thống chuyên ngành; bảo đảm trạng thái hồ sơ, thời điểm tiếp nhận, kết quả giải quyết, dữ liệu số hóa và thông tin thanh toán được truyền nhận đầy đủ, chính xác, kịp thời.

Đề nghị tập trung xử lý các nội dung tỉnh đã kiến nghị trong Quý III theo từng nhóm nguyên nhân; đồng thời hiệu chỉnh dữ liệu lịch sử bị ảnh hưởng, thống nhất ánh xạ trạng thái giữa các hệ thống, bổ sung nhật ký kỹ thuật theo hồ sơ, xây dựng bảng cảnh báo bất thường và có cơ chế xử lý hồ sơ sai trạng thái, sai thời hạn do lỗi kỹ thuật.

Đề nghị sớm hoàn thiện Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, công khai tài liệu mô tả đối với từng chỉ tiêu, gồm công thức, tử số, mẫu số, nguồn dữ liệu, thời điểm chốt và nguyên tắc xử lý hồ sơ có lỗi kỹ thuật, để địa phương có thể chủ động đối soát, phân tích nguyên nhân và triển khai biện pháp khắc phục.

Đề nghị hoàn thiện Hệ thống quản lý thanh toán tập trung để mỗi giao dịch có thể truy vết theo mã hồ sơ, mã giao dịch, số tiền, đơn vị thụ hưởng, trạng thái thanh toán, trạng thái quyết toán và biên lai; bảo đảm thuận lợi cho việc đối soát, hoàn trả và xử lý giao dịch lỗi.

Đề nghị hoàn thiện luồng trả kết quả điện tử về tài khoản người dân; tiếp tục bổ sung các chức năng còn thiếu của Hệ thống hỗ trợ xử lý phản ánh, kiến nghị như đính kèm tài liệu, thu hồi, rút phản ánh, điều chỉnh phân loại, thống kê toàn tỉnh và xuất dữ liệu phục vụ chế độ báo cáo.

Đề nghị nghiên cứu áp dụng cơ chế phiếu hỗ trợ kỹ thuật thống nhất; mỗi lỗi được cấp mã theo dõi, xác định mức độ ưu tiên, đơn vị xử lý, nguyên nhân, thời hạn dự kiến và trạng thái khắc phục; đồng thời cho phép xuất dữ liệu chi tiết hoặc kết nối dữ liệu phục vụ đối soát tự động tại địa phương.

Đề nghị xây dựng chức năng thông báo tình trạng vận hành của các hệ thống dùng chung, cho phép địa phương nhận biết hệ thống nào đang xảy ra sự cố, phạm vi ảnh hưởng và thời gian dự kiến khắc phục; thiết lập cơ chế đối soát định kỳ giữa hệ thống nguồn, Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống điều phối.

4. Bộ Tài chính

Đề nghị Bộ Tài chính tiếp tục hoàn thiện và vận hành ổn định Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung thuộc phạm vi quản lý; bảo đảm đầy đủ các chức năng tiếp nhận, xử lý, thanh toán trực tuyến, ký số, trả kết quả điện tử, đồng bộ trạng thái và thống kê, báo cáo.

Đề nghị tăng cường kết nối, khai thác dữ liệu đăng ký doanh nghiệp, hộ kinh doanh, thuế, phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính để thay thế giấy tờ mà người dân, doanh nghiệp đang phải nộp lại; đồng thời hướng dẫn thống nhất việc thanh toán trực tuyến, hoàn trả, đối soát, hạch toán và xử lý giao dịch lỗi trong trường hợp hồ sơ và nghĩa vụ tài chính được thực hiện trên các hệ thống khác nhau.

Đề nghị tiếp tục rà soát việc đồng bộ trạng thái hồ sơ về doanh nghiệp, hộ kinh doanh và khả năng tổng hợp số liệu theo tháng, quý trên Hệ thống điều phối để địa phương có thể lập báo cáo và xác định chính xác hồ sơ quá hạn. Trong Quý III, tỉnh đã phản ánh trường hợp hồ sơ hộ kinh doanh chưa đồng bộ đúng trạng thái và đề nghị có khả năng tổng hợp số liệu quý I, II, III trên hệ thống.

5. Bộ Nông nghiệp và Môi trường

Đề nghị Bộ Nông nghiệp và Môi trường đẩy nhanh hoàn thiện, chuyển đổi và vận hành thống nhất Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung; bảo đảm kết nối ổn định với Cổng Dịch vụ công quốc gia và hệ thống địa phương, giảm tình trạng một hồ sơ phải theo dõi trên nhiều hệ thống.

Ưu tiên hoàn thiện quy trình điện tử lĩnh vực đất đai, trong đó có khả năng theo dõi thời gian xử lý tại từng khâu, cảnh báo nguy cơ quá hạn, ghi nhận thời gian tạm dừng, bổ sung hồ sơ và trạng thái liên thông với nghĩa vụ tài chính.

Đề nghị tăng cường chia sẻ dữ liệu đất đai, địa chính, quy hoạch và nghĩa vụ tài chính, tạo điều kiện khai thác dữ liệu thay thế giấy tờ, giảm thời gian luân chuyển hồ sơ và phục vụ tái cấu trúc TTHC lĩnh vực đất đai.

Đây là nội dung cần ưu tiên do tỉnh đang thực hiện tái cấu trúc quy trình đất đai trên cơ sở khai thác Cơ sở dữ liệu đất đai và Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, hướng tới giảm việc nộp, xuất trình giấy tờ bản giấy.

6. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các bộ, ngành quản lý hệ thống chuyên ngành

Đề nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung, bổ sung khả năng tra cứu dữ liệu đăng ký doanh nghiệp và dữ liệu chuyên ngành để giảm thành phần hồ sơ; đồng thời hướng dẫn thống nhất việc phân quyền, quy trình xử lý và thống kê số liệu cho cơ quan chuyên môn địa phương.

Đối với các bộ, cơ quan ngang bộ quản lý hệ thống chuyên ngành, đề nghị rà soát bảo **đảm quyết định công bố TTHC - Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC - cấu hình trên hệ thống thực tế thống nhất với nhau; hoàn thiện kết nối, chia sẻ dữ liệu hộ tịch, đất đai, đăng ký kinh doanh, bảo hiểm xã hội, thuế, xây dựng, giáo dục, y tế và các dữ liệu chuyên ngành khác.**

Khi thay đổi giao diện, chức năng, mô hình xử lý hoặc quy trình điện tử, đề nghị thông báo trước cho địa phương, cung cấp tài liệu hướng dẫn và môi trường kiểm thử; tổ chức tập huấn và bố trí đầu mối hỗ trợ kỹ thuật để tránh gián đoạn hoạt động tiếp nhận, giải quyết hồ sơ.

Đề nghị các bộ, ngành phối hợp Bộ Tư pháp bảo đảm chức năng thống kê của các hệ thống chuyên ngành đáp ứng yêu cầu chế độ báo cáo theo Thông tư số 09/2026/TT-BTP, hạn chế việc địa phương phải tổng hợp thủ công từ nhiều nguồn.

7. Bộ Tài chính, Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Công an

Đề nghị Bộ Tài chính, Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Công an và các cơ quan có liên quan nghiên cứu hướng dẫn thống nhất cơ chế, tiêu chuẩn kỹ thuật và định mức trang thiết bị tối thiểu phục vụ hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và hoạt động hỗ trợ dịch vụ công lưu động; chú trọng máy tính, máy quét, thiết bị ký số, kết nối mạng và thiết bị hỗ trợ các nhóm người yếu thế.

Đề nghị nghiên cứu cơ chế phù hợp hỗ trợ hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng tại địa bàn xa trung tâm, biên giới, hải đảo và địa bàn có nhiều người cao tuổi hoặc người hạn chế kỹ năng số; gắn hỗ trợ nguồn lực với kết quả thực tế về số người được hướng dẫn và khả năng tự thực hiện dịch vụ công.

8. Đề xuất các giải pháp với Bộ Tư pháp, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ

Ngoài các kiến nghị cụ thể đối với từng bộ, ngành nêu trên, từ thực tiễn triển khai công tác kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử tại tỉnh An Giang, đề nghị Bộ Tư pháp, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ nghiên cứu một số giải pháp như sau:

8.1. Hoàn thiện cơ chế quản trị công tác kiểm soát TTHC dựa trên dữ liệu

Đề nghị Bộ Tư pháp chủ trì, phối hợp với Bộ Công an, Văn phòng Chính phủ và các bộ, ngành xây dựng, ban hành hoặc hướng dẫn thống nhất khung quản trị dữ liệu phục vụ công tác kiểm soát TTHC, trong đó đối với từng chỉ tiêu phải xác định rõ tên chỉ tiêu, khái niệm, công thức tính, tử số, mẫu số, nguồn dữ liệu, thời điểm chốt dữ liệu, cơ quan chịu trách nhiệm và nguyên tắc xử lý các trường hợp ngoại lệ.

Thực tiễn tổng hợp báo cáo cho thấy cùng một nội dung như hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa, tái sử dụng dữ liệu, hồ sơ đúng hạn hoặc quá hạn có thể được ghi nhận khác nhau giữa báo cáo của đơn vị và dữ liệu trên hệ thống. Bộ Tư pháp đã được tỉnh kiến nghị hướng dẫn thống nhất phương pháp tính các chỉ tiêu theo Thông tư số 09/2026/TT-BTP và xây dựng công cụ kiểm tra tự động tính cân đối của biểu mẫu.

Đề nghị nghiên cứu xây dựng Từ điển dữ liệu, Từ điển chỉ tiêu quốc gia về kiểm soát, cải cách TTHC, áp dụng thống nhất giữa các bộ, ngành và địa phương, làm cơ sở tự động hóa báo cáo, đối chiếu kết quả và thống nhất phương pháp tính chỉ tiêu.

8.2. Hình thành cơ chế đối soát, kiểm toán và hiệu chỉnh dữ liệu TTHC thống nhất toàn quốc

Đề nghị Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo xây dựng cơ chế đối soát định kỳ giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết TTHC, hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành và hệ thống của địa phương.

Cơ chế đối soát cần tối thiểu xác định được tổng số hồ sơ nguồn, số hồ sơ đã tiếp nhận trên hệ thống đích, số hồ sơ đồng bộ thành công, số hồ sơ lỗi, số hồ sơ chênh lệch trạng thái, số giao dịch thanh toán chưa quyết toán và các trường hợp dữ liệu bất thường.

Đối với hồ sơ sai trạng thái, sai thời hạn, sai nghĩa vụ tài chính hoặc sai kết quả đánh giá do lỗi kỹ thuật, đề nghị có cơ chế ghi nhận, đối soát, hiệu chỉnh trước kỳ chốt số liệu; đồng thời rà soát, hiệu chỉnh dữ liệu lịch sử bị ảnh hưởng để bảo đảm số liệu đánh giá phản ánh đúng kết quả giải quyết hồ sơ.

8.3. Xây dựng nền tảng giám sát, cảnh báo và phân tích nguyên nhân chất lượng giải quyết TTHC

Đề nghị Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo các cơ quan quản lý hệ thống quốc gia xây dựng công cụ giám sát tập trung, cho phép cơ quan Trung ương và địa phương theo dõi theo thời gian phù hợp các chỉ tiêu về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, hồ sơ quá hạn, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa, tái sử dụng dữ liệu, trả kết quả điện tử và phản ánh, kiến nghị.

Công cụ cần có khả năng cảnh báo tự động các trường hợp bất thường như: hệ thống nguồn đã hoàn thành nhưng Hệ thống điều phối chưa ghi nhận hoàn thành; hồ sơ đúng hạn bị tính quá hạn; đã thanh toán nhưng vẫn ghi nhận chưa hoàn thành nghĩa vụ tài chính; kết quả đã ký số nhưng chưa trả được cho người dân; trạng thái hồ sơ bị treo, đi lùi hoặc không đúng trình tự.

Đồng thời, đề nghị cho phép truy xuất danh sách hồ sơ cấu thành từng chỉ tiêu để địa phương đối chiếu, xác định nguyên nhân chênh lệch, thay vì chỉ khai

thác tỷ lệ hoặc điểm số tổng hợp. Cùng với đó, công khai công thức, nguồn dữ liệu và nguyên tắc tính của Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp.

8.4. Thiết lập cơ chế quản lý sự cố, hỗ trợ kỹ thuật thống nhất đối với các hệ thống dùng chung

Đề nghị Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo xây dựng cơ chế hỗ trợ kỹ thuật liên ngành thống nhất đối với các hệ thống phục vụ giải quyết TTHC, khắc phục tình trạng địa phương phải phản ánh cùng một lỗi qua nhiều đầu mối nhưng khó xác định cơ quan chịu trách nhiệm xử lý cuối cùng.

Nghiên cứu áp dụng mã phiếu hỗ trợ kỹ thuật thống nhất đối với từng sự cố; phiếu phải thể hiện hệ thống phát sinh, mức độ ảnh hưởng, đơn vị tiếp nhận, đơn vị xử lý, nguyên nhân, phương án khắc phục, thời hạn dự kiến và kết quả xử lý. Lỗi ảnh hưởng diện rộng hoặc trực tiếp đến quyền lợi của người dân, doanh nghiệp cần được ưu tiên xử lý và thông tin tiến độ.

Đồng thời, đề nghị xây dựng trang hoặc chức năng công khai trạng thái vận hành các hệ thống dùng chung, cho biết hệ thống hoặc dịch vụ nào đang xảy ra sự cố, phạm vi ảnh hưởng và thời gian dự kiến khắc phục, qua đó giúp địa phương phân biệt lỗi hệ thống với lỗi cục bộ và hạn chế phản ánh trùng lặp.

8.5. Chuẩn hóa chế độ báo cáo và từng bước thay thế báo cáo thủ công bằng dữ liệu hệ thống

Đề nghị Bộ Tư pháp tiếp tục rà soát các biểu mẫu báo cáo công tác kiểm soát TTHC theo Thông tư số 09/2026/TT-BTP; phối hợp với các cơ quan quản lý hệ thống xây dựng chức năng tự động tổng hợp số liệu tương ứng với từng biểu mẫu.

Hệ thống cần có khả năng phân tách rõ hồ sơ cấp tỉnh, cấp xã, cơ quan ngành dọc, hồ sơ liên thông và hồ sơ xử lý trên hệ thống chuyên ngành; đồng thời cho phép xuất dữ liệu chi tiết để cơ quan báo cáo có thể kiểm tra, đối chiếu trước khi xác nhận số liệu.

Đề nghị nghiên cứu nguyên tắc **"dữ liệu hệ thống có thể khai thác được thì không yêu cầu báo cáo lại bằng phương thức thủ công"**; cơ quan, địa phương chỉ phải bổ sung các nội dung định tính, nguyên nhân, giải pháp và thông tin mà hệ thống chưa tự động thu thập được.

Giải pháp này góp phần giảm khối lượng tổng hợp thủ công, hạn chế sai lệch do nhập lại số liệu và nâng cao khả năng sử dụng dữ liệu hệ thống trong công tác kiểm soát TTHC.

8.6. Hoàn thiện cơ chế cắt giảm, đơn giản hóa TTHC dựa trên dữ liệu và đánh giá kết quả sau thực hiện

Đề nghị Bộ Tư pháp nghiên cứu hướng dẫn thống nhất phương pháp đánh giá kết quả cắt giảm, đơn giản hóa TTHC dựa trên dữ liệu, không chỉ tính số lượng TTHC được rà soát hoặc số phương án được phê duyệt mà cần đo được kết quả sau thực thi.

Đối với từng phương án, đề nghị theo dõi tối thiểu: số thành phần hồ sơ được cắt giảm; số trường dữ liệu được tự động điền; số giấy tờ được thay thế bằng dữ liệu; số bước xử lý giảm; thời gian giải quyết giảm; số lần người dân phải đi lại giảm; tỷ lệ hồ sơ thực tế đã khai thác, tái sử dụng dữ liệu và chi phí tuân thủ được cắt giảm.

Đồng thời, đề nghị Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo các bộ quản lý cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành công bố rõ phạm vi dữ liệu có thể chia sẻ, dịch vụ dữ liệu cung cấp cho địa phương và lộ trình kết nối để các địa phương có căn cứ tái cấu trúc quy trình, tránh xây dựng phương án nhưng chưa có dữ liệu thực tế để khai thác.

8.7. Chuẩn hóa công tác tập huấn và quản trị thay đổi khi triển khai hệ thống mới

Đề nghị Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo các bộ, ngành khi triển khai mới hoặc nâng cấp hệ thống thông tin giải quyết TTHC phải có kế hoạch quản trị thay đổi thống nhất, bao gồm thông báo trước, tài liệu hướng dẫn, môi trường kiểm thử, kịch bản nghiệp vụ và đầu mối hỗ trợ kỹ thuật.

Việc tập huấn cần tập trung vào thao tác thực hành, xử lý hồ sơ thực tế, xử lý lỗi, khai thác dữ liệu, thanh toán, ký số, trả kết quả điện tử và đối soát dữ liệu; hạn chế chỉ tổ chức hội nghị giới thiệu chức năng hệ thống.

Các bộ, ngành quản lý hệ thống chuyên ngành đã được tỉnh kiến nghị khi thay đổi giao diện, chức năng hoặc quy trình phải thông báo trước, cung cấp môi trường thử nghiệm, tài liệu và tổ chức tập huấn cho địa phương.

8.8. Nghiên cứu cơ chế đánh giá chất lượng phục vụ theo trách nhiệm thực tế của từng cấp, từng hệ thống

Đề nghị Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo rà soát phương pháp đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo hướng phân định rõ yếu tố thuộc trách nhiệm của địa phương với yếu tố phụ thuộc hệ thống Trung ương hoặc hệ thống chuyên ngành.

Đối với chỉ tiêu bị ảnh hưởng bởi lỗi kỹ thuật đã được cơ quan quản lý hệ thống xác nhận, cần có cơ chế ghi nhận ngoại lệ hoặc hiệu chỉnh dữ liệu trước khi

chấm điểm; đồng thời phải lưu được bằng chứng, thời gian xảy ra lỗi và phạm vi ảnh hưởng để bảo đảm tính minh bạch và khả năng kiểm toán.

Đề nghị Bộ Tư pháp khi hoàn thiện hệ thống chỉ tiêu đánh giá, chấm điểm cải cách TTHC tiếp tục chuẩn hóa cấu trúc dữ liệu, công thức, nguồn dữ liệu và nguyên tắc tính điểm, bảo đảm kết quả có thể kiểm chứng, so sánh giữa các cơ quan, địa phương và giảm phụ thuộc vào báo cáo thủ công. Nội dung này đã được tỉnh An Giang kiến nghị khi tham gia góp ý Đề án đánh giá, chấm điểm cải cách TTHC.

Trên đây là báo cáo và các kiến nghị, đề xuất của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang trong 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 III năm 2026./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Bộ Công an;
- Bộ Công Thương;
- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Bộ Ngoại giao;
- Bộ Giáo dục và Đào tạo;
- Bộ Y tế; Bộ Tài chính;
- Bộ Xây dựng;
- Bộ Nông nghiệp và Môi trường;
- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Bộ Nội vụ;
- Bộ Dân tộc và Tôn giáo;
- Văn phòng Chính phủ;
- Chủ tịch, các PCT. UBND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- VP. UBND tỉnh: LĐVP, phòng, ban, trung tâm;
- Lưu: VT, hnquan, "HT".

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thanh Phong