ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Số: 3982 /UBND-HCC V/v khẩn trương chấn chỉnh, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại Đặc khu Phú Quốc (hoàn thành Tiêu chí số 47)	*An Giang, ngày 30 tháng 9 năm 2026*

Kính gửi:
- Bí thư Đảng ủy Đặc khu Phú Quốc;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân Đặc khu Phú Quốc.

Thời gian qua, Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã nhiều lần chỉ đạo, đôn đốc Ủy ban nhân dân Đặc khu Phú Quốc tập trung chấn chỉnh, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, nhất là việc xử lý hồ sơ trễ hạn, quá hạn, cập nhật đầy đủ trạng thái hồ sơ trên hệ thống và nâng cao kết quả thực hiện Tiêu chí số 47 "Thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp đơn giản, thuận tiện, tiến bộ đáp ứng được nhu cầu của người dân trên địa bàn", **đạt tối thiểu 90%** để phục vụ xét, công nhận Đặc khu Phú Quốc thành "Đơn vị kiểu mẫu về an ninh, trật tự và văn minh đô thị" (gọi tắt Tiêu chí số 47).

Trước đó, Văn phòng UBND tỉnh đã nhiều lần đôn đốc UBND Đặc khu Phú Quốc nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính[1]. Tuy nhiên, qua số liệu Báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính Quý III năm 2026[2], **kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Đặc khu Phú Quốc vẫn ở mức rất thấp,** chưa có chuyển biến tương xứng với yêu cầu đã được tỉnh nhiều lần chỉ đạo. Trong kỳ báo cáo từ ngày 15/6/2026 đến ngày 14/9/2026, Đặc khu Phú Quốc có tổng số **11.826 hồ sơ**, trong đó có **557 hồ sơ đã giải quyết quá hạn và 3.401 hồ sơ đang giải quyết quá hạn**, tổng cộng **3.958 hồ sơ quá hạn chiếm 33,46%**; tỷ lệ hồ sơ

[1] - Lần thứ nhất, tại Công văn số 11825/VP-HCC ngày 23/6/2026, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị UBND Đặc khu Phú Quốc rà soát toàn bộ hồ sơ đang tiếp nhận, giải quyết; cập nhật đầy đủ trạng thái tiếp nhận, xử lý, trả kết quả; tập trung nâng các chỉ số "Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ" và "Kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính" đạt tối thiểu 90%. Tại thời điểm đó, tiêu chí liên quan đạt 79,1%, giảm 3,8% so với tháng 4/2026.
- Lần thứ hai, tại Công văn số 17443/VP-HCC ngày 25/8/2026, Văn phòng UBND tỉnh tiếp tục đôn đốc Bí thư Đảng ủy Đặc khu Phú Quốc và Chủ tịch UBND Đặc khu Phú Quốc. Theo số liệu Công an tỉnh trao đổi, Tiêu chí số 47 chỉ đạt 77,58%; tỷ lệ đúng hạn chung 80,84%, tỷ lệ quá hạn 19,16%; riêng lĩnh vực đất đai có tỷ lệ quá hạn 66,36%.

[2] Báo cáo số 885/BC-UBND ngày 23/9/2026 của UBND tỉnh về 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

giải quyết **đúng hạn** chỉ đạt **66,53%**, trong khi tỷ lệ chung của UBND cấp xã toàn tỉnh đạt **98,25%**.

Đặc biệt, tình trạng quá hạn tập trung rất lớn tại một số lĩnh vực, trong đó đất đai có **3.481/3.737 hồ sơ quá hạn, tỷ lệ 93,15%**; hộ tịch có 357/2.709 hồ sơ quá hạn, tỷ lệ 13,18%; an toàn thực phẩm 31,25%; ứng phó sự cố tràn dầu 23,53%; giáo dục mầm non 33,33%; đường bộ 33,33%; nuôi con nuôi 20%; nhóm hộ tịch - đăng ký thường trú - bảo trợ xã hội - người có công 11,68%; bảo trợ xã hội 8,84%; nhóm hộ tịch - đăng ký thường trú - quản lý thu, sổ - thẻ 8,50%. Trong đó, riêng đất đai và hộ tịch chiếm gần 97% tổng số hồ sơ quá hạn, là nguyên nhân chủ yếu ảnh hưởng kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Đặc khu.

Tình trạng nêu trên phải được khẩn trương chấn chỉnh và xử lý dứt điểm, không để kéo dài, ảnh hưởng trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người dân, doanh nghiệp; kết quả đánh giá chất lượng phục vụ của địa phương và việc thực hiện Tiêu chí số 47 phục vụ xét, công nhận Đặc khu Phú Quốc thành "Đơn vị kiểu mẫu về an ninh, trật tự và văn minh đô thị".

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân Đặc khu Phú Quốc trực tiếp chỉ đạo và chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện ngay các nội dung sau:

1. Xử lý dứt điểm toàn bộ hồ sơ quá hạn

Khẩn trương kiểm tra, rà soát 100% trong tổng số 3.958 hồ sơ đã quá hạn và đang giải quyết quá hạn; lập danh sách đến từng mã hồ sơ, thủ tục hành chính, lĩnh vực, ngày tiếp nhận, thời hạn giải quyết, số ngày quá hạn, cơ quan, đơn vị và cá nhân đang xử lý.

Không báo cáo chung chung, không tổng hợp theo số liệu ước tính; từng hồ sơ phải xác định rõ nguyên nhân, trách nhiệm, biện pháp xử lý và thời hạn hoàn thành.

Đối với hồ sơ đã có kết quả thực tế nhưng chưa cập nhật trạng thái trên hệ thống phải **hoàn thành cập nhật, đồng bộ ngay**; đối với hồ sơ thực sự chậm giải quyết phải thực hiện đầy đủ trách nhiệm xin lỗi, thông báo lại thời hạn và các nghĩa vụ có liên quan theo quy định.

2. Tập trung đặc biệt đối với lĩnh vực đất đai

Xác định **đất đai là lĩnh vực phải ưu tiên xử lý cao nhất**, do có tới 3.481 hồ sơ quá hạn, chiếm phần lớn tổng số hồ sơ quá hạn của Đặc khu.

Chủ tịch UBND Đặc khu trực tiếp chủ trì rà soát, phân loại rõ: hồ sơ đang ở Trung tâm Phục vụ hành chính công; hồ sơ đang xử lý tại cơ quan chuyên môn; hồ sơ đang chuyển cơ quan thuế hoặc cơ quan phối hợp; hồ sơ vướng nghĩa vụ tài chính; hồ sơ vướng dữ liệu địa chính, hệ thống thông tin đất đai; hồ sơ đã hoàn thành thực tế nhưng chưa kết thúc quy trình điện tử; hồ sơ chậm do nguyên nhân chủ quan của cơ quan, công chức; hồ sơ có nguyên nhân khách quan hoặc vượt thẩm quyền Đặc khu.

Từng nhóm phải có đầu mối chịu trách nhiệm, số lượng hồ sơ và thời hạn xử lý cụ thể; không để tiếp tục phát sinh tình trạng hồ sơ quá hạn kéo dài mà không xác định được đơn vị chịu trách nhiệm.

3. Chấn chỉnh ngay các lĩnh vực còn lại

Tổ chức xử lý, khắc phục ngay tình trạng quá hạn thuộc các lĩnh vực: hộ tịch; an toàn thực phẩm; bảo trợ xã hội; chứng thực; nuôi con nuôi; giáo dục mầm non; đường bộ; quy hoạch đô thị và nông thôn; ứng phó sự cố tràn dầu; hộ tịch - đăng ký thường trú - quản lý thu, sổ - thẻ; hộ tịch - đăng ký thường trú - bảo trợ xã hội - người có công và các thủ tục liên thông khác.

Đối với từng lĩnh vực có tỷ lệ quá hạn cao, **người đứng đầu cơ quan, đơn vị trực tiếp giải quyết phải giải trình nguyên nhân và chịu trách nhiệm về kết quả khắc phục.**

4. Không để phát sinh mới hồ sơ quá hạn do nguyên nhân chủ quan

Kể từ ngày ban hành Công văn này, Chủ tịch UBND Đặc khu phải tổ chức theo dõi hồ sơ **hằng ngày**, chủ động cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn; không để phát sinh hồ sơ quá hạn do chậm xử lý, chậm luân chuyển, không cập nhật trạng thái hoặc thiếu kiểm tra, đôn đốc.

Trung tâm Phục vụ hành chính công Đặc khu phải lập danh sách hồ sơ có nguy cơ quá hạn để chuyển ngay đến cơ quan, cá nhân phụ trách xử lý, đồng thời báo cáo Chủ tịch UBND Đặc khu để chỉ đạo.

5. Bảo đảm kết quả Tiêu chí số 47

Yêu cầu Chủ tịch UBND Đặc khu Phú Quốc chịu trách nhiệm trực tiếp trước UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh về việc tổ chức khắc phục các tồn tại nêu trên và kết quả thực hiện Tiêu chí số 47.

Việc hoàn thành Tiêu chí số 47 phải được xác định là **nhiệm vụ bắt buộc,** gắn với trách nhiệm người đứng đầu và kết quả thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Trường hợp không hoàn thành Tiêu chí số 47 và việc không hoàn thành tiêu chí này dẫn đến Đặc khu Phú Quốc không đủ điều kiện được xét, công nhận "Đơn vị kiểu mẫu về an ninh, trật tự và văn minh đô thị", Chủ tịch UBND Đặc khu Phú Quốc và người đứng đầu các cơ quan, đơn vị có liên quan phải chịu trách nhiệm trước Tỉnh ủy, UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh.

6. Kiểm điểm, xác định trách nhiệm

Giao Chủ tịch UBND Đặc khu Phú Quốc **kiểm tra, xác định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, người đứng đầu, công chức, viên chức có liên quan** đối với các hồ sơ giải quyết quá hạn do nguyên nhân chủ quan; tổ chức chấn chỉnh, xử lý theo thẩm quyền.

Đối với cơ quan, đơn vị để phát sinh số lượng lớn hồ sơ quá hạn, không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ các yêu cầu đã được tỉnh chỉ đạo tại các văn bản trước đây, phải **tổ chức kiểm điểm, làm rõ nguyên nhân, trách nhiệm và có giải pháp khắc phục cụ thể**, không để lặp lại.

7. Chế độ báo cáo hằng tuần cho đến khi khắc phục xong

Chủ tịch UBND Đặc khu Phú Quốc chỉ đạo tổng hợp kết quả xử lý **hằng tuần**, gửi UBND tỉnh qua Văn phòng UBND tỉnh và đồng gửi Công an tỉnh để theo dõi.

Báo cáo phải thể hiện tối thiểu các nội dung: tổng số hồ sơ quá hạn đầu kỳ; số hồ sơ đã xử lý xong trong tuần; số hồ sơ quá hạn phát sinh mới; số hồ sơ còn quá hạn; tỷ lệ giải quyết đúng hạn; tỷ lệ hồ sơ quá hạn; kết quả riêng của từng lĩnh vực trọng điểm; nguyên nhân hồ sơ chưa xử lý xong; cơ quan, cá nhân chịu trách nhiệm; thời hạn dự kiến xử lý dứt điểm; khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền và đề xuất xử lý.

Số liệu báo cáo phải thống nhất với trạng thái hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tại thời điểm chốt số liệu; không báo cáo hoàn thành khi hồ sơ chưa được cập nhật, kết thúc đầy đủ trên hệ thống.

8. Tổ chức thực hiện

Giao Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh theo dõi, kiểm tra, đôn đốc thực hiện; phối hợp với các sở, ngành có liên quan kịp thời hỗ trợ xử lý các khó khăn, vướng mắc thuộc thẩm quyền tỉnh; tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh danh sách các cơ quan, đơn vị chậm khắc phục, tiếp tục để phát sinh hồ sơ quá hạn hoặc không thực hiện nghiêm chỉ đạo để xem xét trách nhiệm.

Đối với khó khăn, vướng mắc thuộc thẩm quyền của sở, ngành tỉnh, UBND Đặc khu Phú Quốc chủ động gửi ngay cơ quan chuyên môn để được hướng dẫn, xử lý; trường hợp vượt thẩm quyền tỉnh, tổng hợp cụ thể từng nội dung để UBND tỉnh xem xét, báo cáo hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền.

Đề nghị Bí thư Đảng ủy Đặc khu Phú Quốc quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc Đặc khu tập trung khắc phục triệt để những hạn chế nêu trên; tăng cường kiểm tra trách nhiệm người đứng đầu trong thực hiện Tiêu chí số 47.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Chủ tịch UBND Đặc khu Phú Quốc **xác định đây là nhiệm vụ trọng tâm, cấp bách**; trực tiếp chỉ đạo đến khi khắc phục dứt điểm, không giao khoán trách nhiệm cho Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc cơ quan chuyên môn. Kết quả thực hiện Tiêu chí số 47, tình hình hồ sơ quá hạn và kết quả khắc phục tại từng lĩnh vực **là căn cứ xem xét trách nhiệm người đứng đầu**. Trường hợp tiếp tục để xảy ra tình trạng chậm giải quyết, hồ sơ quá hạn với số lượng lớn do nguyên nhân chủ quan hoặc không hoàn thành Tiêu chí số 47, Chủ tịch UBND Đặc khu Phú Quốc và người đứng đầu các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Chủ tịch UBND Đặc khu Phú Quốc nghiêm túc, khẩn trương tổ chức thực hiện./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh (b/c);
- BTC tỉnh ủy (b/c);
- UBKT tỉnh ủy (b/c);
- Đảng ủy UBND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Công an tỉnh (t/d);
- Sở, ban, ngành tỉnh (p/h);
- UBND xã, phường, đặc khu (đ/b);
- Báo và phát thanh, truyền hình An Giang;
- Cổng TTĐT tỉnh;
- VP. UBND tỉnh: LĐVP, phòng, ban, trung tâm;
- Lưu: VT, nthuy, HT.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thanh Phong