

Số: 875/BC-SNV

An Giang, ngày 18 tháng 4 năm 2025

BÁO CÁO
Kết quả Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAR Index tỉnh An Giang năm 2024

Ngày 06/4/2025, Văn phòng Chính phủ tổ chức Hội nghị trực tuyến Chính phủ với địa phương do Thủ tướng Chính phủ Phạm Minh Chính chủ trì. Tại Hội nghị, Bộ Nội vụ đã công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (gọi tắt là chỉ số Sipas) năm 2024 và Chỉ số cải cách hành chính (gọi tắt là chỉ số PAR Index) năm 2024 của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Trên cơ sở kết quả được công bố và tổng hợp báo cáo của các sở, ngành là thành viên Hội đồng chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính do Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập tại Quyết định số 2039/QĐ-UBND ngày 27/12/2024, Sở Nội vụ báo cáo kết quả như sau:

Phần thứ Nhất

**ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ
CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC (SIPAS) NĂM 2024**

I. TỔNG QUAN

1. Khái quát chung

Năm 2024, việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là “sự hài lòng của người dân”) được thực hiện thông qua đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan nhà nước. Các nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, mức độ mong đợi của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công dựa trên tri thức, trải nghiệm của người dân được lắng nghe và sử dụng làm cơ sở để xây dựng chỉ số hài lòng của người dân.

2. Nội dung

2.1. Đo lường nhận định, đánh giá của người dân

2.2. Đo lường sự hài lòng của người dân

Đo lường sự hài lòng của người dân được thực hiện trên 09 yếu tố, gồm:

- 04 yếu tố về xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công, gồm: (1) Trách nhiệm giải trình của cơ quan; (2) Cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; (3) Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; (4) Kết quả, tác động của chính sách. 23 tiêu chí quan trọng được lựa chọn để đánh giá đối với 04 yếu tố (chi tiết tại Phụ lục I),

- 05 yếu tố về cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức; (4) Kết quả dịch vụ; (5) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân. 16 tiêu chí được lựa chọn để đánh giá đối với 05 yếu tố (chi tiết tại Phụ lục I).

2.3. Đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân

3. Hình thức thu thập thông tin

Việc thu thập thông tin để xây dựng chỉ số được thực hiện thông qua khảo sát theo hình thức phát phiếu hỏi trực tiếp tới người dân.

3.1. Đối tượng, phạm vi khảo sát

- Đối tượng khảo sát: Là người dân ở độ tuổi từ đủ 18 tuổi trở lên.
- Phạm vi khảo sát: Trong cả nước (ở tất cả 63 tỉnh, thành phố).

Theo hướng dẫn, Tỉnh An Giang chọn mẫu khảo sát người dân trên địa bàn 03 đơn vị hành chính cấp huyện gồm: Thành phố Long Xuyên, huyện An Phú, huyện Châu Thành.

TỈNH AN GIANG (T2)					
DANH SÁCH ĐỊA BÀN KHẢO SÁT					
TT	Huyện, quận	TT	Xã, phường	TT	Thôn, tổ dân phố
1	Thành phố Long Xuyên	1	Phường Bình Khánh	1	Khóm Bình Khánh 2
				2	Khóm Bình Khánh 5
		2	Phường Mỹ Hòa	3	Khóm Tây Huề 2
				4	Khóm Tây Khánh 4
		3	Phường Mỹ Quý	5	Khóm Mỹ Quới
				6	Khóm Mỹ Thọ
2	Thành phố Châu Đốc	1	Phường Châu Phú B	1	Khóm Châu Long 3
				2	Khóm Châu Long 8
		2	Phường Núi Sam	3	Khóm Vĩnh Đông 1
				4	Khóm Vĩnh Tây 3
		3	Xã Vĩnh Châu	5	Ấp Mỹ Phú
				6	Ấp Mỹ Thuận
3	Huyện Phú Tân	1	Xã Bình Thạnh Đông	1	Ấp Bình Đông 2

		2	Ấp Bình Quới 1
	2	Thị trấn Phú Mỹ	3 Khóm Mỹ Lương
			4 Khóm Trung 3
	3	Xã Phú Hiệp	5 Ấp Hòa Phát
			6 Ấp Hòa Lợi

- Chọn đối tượng khảo sát: Tại mỗi thôn/ấp/khóm/bản/khu phố/tổ dân phố đã chọn, tiến hành lập danh sách hộ gia đình và chọn ngẫu nhiên các hộ gia đình để phát phiếu khảo sát. Tỉnh An Giang (loại II) được phân bổ số lượng phiếu khảo sát là **486 phiếu**/900 người đại diện hộ gia đình do Tỉnh cung cấp.

4. Khảo sát

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là đơn vị thực hiện việc phát, thu phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2024 trong cả nước. Nhân viên bưu điện ở tỉnh là điều tra viên thực hiện phát phiếu khảo sát trực tiếp đến từng hộ gia đình đã được chọn để một thành viên đại diện của gia đình trả lời phiếu khảo sát. Việc phát, thu phiếu khảo sát của điều tra viên được yêu cầu phải đảm bảo tuân thủ đúng quy định, hướng dẫn của Bộ Nội vụ về khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2024.

Phiếu khảo sát do Bộ Nội vụ thiết kế, xây dựng (*Mẫu phiếu kèm theo*)

II. KẾT QUẢ

Theo kết quả được Bộ Nội vụ phê duyệt và công bố tại Quyết định số 267/QĐ-BNV ngày 28/3/2025, Chỉ số hài lòng của tỉnh An Giang năm 2024 đạt 80,21%, xếp hạng 60/63 tỉnh, thành phố của cả nước. So với năm 2023, Chỉ số hài lòng tăng 0,83% nhưng thứ hạng thì giảm.

Năm	SIPAS (đạt tỷ lệ %)	Thứ hạng so với cả nước (/63)	Thứ hạng so với KV ĐBSCL (/13)	Thứ hạng so với ĐBSCL (/12 - không gồm Cần Thơ)
2022	78,09	46	10	9
2023	79,38	54	12	11
2024	80,21	60	13	12
<i>So sánh 2024 – 2023</i>	+0,83	-6 hạng	-1 hạng	-1 hạng

Bảng Chỉ số SIPAS tỉnh An Giang 03 năm gần nhất (2022 - 2024)

Phần thứ Hai

CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR INDEX) TỈNH AN GIANG NĂM 2024

I. TỔNG QUAN

1. Khái quát chung

Chỉ số cải cách hành chính là công cụ để theo dõi, đánh giá một cách thực chất, khách quan và công bằng kết quả thực hiện cải cách hành chính hàng năm của các bộ, cơ quan ngang bộ (sau đây gọi tắt là bộ), Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi tắt là tỉnh) trong quá trình triển khai thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030.

- Đánh giá khách quan, toàn diện, công bằng kết quả cải cách hành chính hàng năm của các bộ, các tỉnh.

- Đánh giá định lượng, kết hợp với định tính; đánh giá kết quả cải cách hành chính với tác động của cải cách hành chính; kết hợp đánh giá bên trong của các cơ quan hành chính nhà nước và đánh giá bên ngoài của người dân, tổ chức đối với kết quả cải cách hành chính hàng năm của các bộ, các tỉnh.

- So sánh, xếp hạng kết quả cải cách hành chính hàng năm của các bộ, các tỉnh. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhận rõ những kết quả được, những tồn tại hạn chế để có giải pháp cải thiện, nâng chất lượng, hiệu quả cải cách hành chính hàng năm.

2. Nội dung

a) Bộ tiêu chí xác định Chỉ số CCHC cấp tỉnh:

Bộ tiêu chí xác định Chỉ số CCHC cấp tỉnh được cấu trúc thành 8 lĩnh vực đánh giá, 38 tiêu chí, 88 tiêu chí thành phần, cụ thể là:

- Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính: 7 tiêu chí và 2 tiêu chí thành phần;

- Cải cách thể chế: 5 tiêu chí và 8 tiêu chí thành phần;

- Cải cách thủ tục hành chính: 5 tiêu chí và 14 tiêu chí thành phần;

- Cải cách tổ chức bộ máy hành chính: 3 tiêu chí và 12 tiêu chí thành phần;

- Cải cách chế độ công vụ: 7 tiêu chí và 16 tiêu chí thành phần;

- Cải cách tài chính công: 3 tiêu chí và 14 tiêu chí thành phần;

- Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số: 3 tiêu chí và 14 tiêu chí thành phần;

- Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội: 5 tiêu chí, 8 tiêu chí thành phần;

Bộ tiêu chí xác định Chỉ số CCHC cấp tỉnh được nêu chi tiết tại **Bảng 2** (kèm theo Quyết định số 892/QĐ-BNV ngày 05/12/2024 của Bộ Nội vụ).

b) Thang điểm đánh giá:

- Thang điểm đánh giá là 100.
- Điểm đánh giá qua điều tra xã hội học là 32/100.

Thang điểm đánh giá được xác định cụ thể đối với từng tiêu chí, tiêu chí thành phần tại Bảng 2.

c) Phương pháp đánh giá:

- Tự đánh giá của các tỉnh:

+ Các tỉnh tự theo dõi, đánh giá và cho điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh và các cơ quan, đơn vị trực thuộc theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần được quy định trong Chỉ số CCHC cấp tỉnh và hướng dẫn của Bộ Nội vụ. Điểm các tỉnh tự đánh giá được thể hiện tại cột “Tự đánh giá” của Bảng 2;

+ Điểm tự đánh giá của các tỉnh được Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan thẩm định để xem xét, công nhận hoặc điều chỉnh nếu cần thiết. Kết quả điểm do Bộ Nội vụ quyết định được thể hiện tại cột “BNV đánh giá” của Bảng 2.

- Đánh giá thông qua điều tra xã hội học:

+ Các tiêu chí, tiêu chí thành phần đánh giá qua điều tra xã hội học được thể hiện tại cột “Ghi chú” của Bảng 2. Việc điều tra xã hội học được tiến hành để lấy ý kiến đánh giá của các nhóm đối tượng khác nhau, do Bộ Nội vụ quy định.

+ Bộ câu hỏi điều tra xã hội học được xây dựng với số lượng, nội dung câu hỏi tương ứng với các tiêu chí của Chỉ số CCHC cấp tỉnh;

+ Điểm đánh giá qua điều tra xã hội học được thể hiện tại cột “Điều tra XHH” của Bảng 2.

d) Tính toán, xác định Chỉ số CCHC cấp tỉnh:

- Tổng hợp điểm đánh giá qua điều tra xã hội học và điểm Bộ Nội vụ đánh giá, được thể hiện tại cột “Điểm đạt được”.

- Chỉ số CCHC được xác định bằng tỉ lệ phần trăm (%) giữa tổng điểm đạt được và tổng điểm tối đa (100 điểm). Chỉ số CCHC của tỉnh được thể hiện ở dòng cuối cùng của Bảng 2.

- Chỉ số thành phần theo lĩnh vực, tiêu chí được xác định bằng tỉ lệ phần trăm (%) giữa điểm đạt được và điểm tối đa của từng lĩnh vực, tiêu chí.

đ) Xếp hạng Chỉ số CCHC của các tỉnh:

- Kết quả Chỉ số CCHC của 63 tỉnh được xếp hạng theo thứ tự từ cao xuống thấp.

- Kết quả Chỉ số CCHC của các tỉnh được xếp hạng theo 6 nhóm tương ứng với 6 vùng kinh tế - xã hội, gồm có: Trung du và Miền núi phía Bắc (14

tỉnh), Đồng bằng sông Hồng (11 tỉnh, thành phố), Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung (14 tỉnh, thành phố), Tây Nguyên (5 tỉnh), Đông Nam Bộ (6 tỉnh, thành phố), Đồng bằng sông Cửu Long (13 tỉnh, thành phố).

II. KẾT QUẢ

1. Kết quả tổng hợp

Theo kết quả được công bố, Chỉ số cải cách hành chính tỉnh An Giang năm 2024 đạt 85,12%, xếp hạng 57/63 tỉnh, thành phố của cả nước (thuộc nhóm B với kết quả Chỉ số từ 80% - dưới 90%, gồm 50 tỉnh, thành phố), **tăng 6 hạng** so với năm 2023.

Năm	PAR Index (đạt tỷ lệ %)	Thứ hạng so với cả nước (/63)	Thứ hạng so với KVĐBSCL (/13)	Thứ hạng so với KVĐBSCL (/12 - không gồm Cần Thơ)
2022	84,22	42	7	6
2023	81,32	63	13	12
2024	85,12	57	11	10
So sánh 2024 – 2023	+3,8%	+6 hạng	+2 hạng	+2 hạng

Bảng Chỉ số PAR Index tỉnh An Giang 03 năm gần nhất (2022 - 2024)

Tỉnh	Điểm thẩm định (61,50)	Đánh giá tác động của CCHC			Tổng điểm đạt được	PAR Index
		SIPAS (10)	Khảo sát lãnh đạo, quản lý (22)	Tác động đến PT KTXH (6,5)		
An Giang	55,59	8,07	16,90	4,57	85,12	85,12

Kết quả tổng hợp PAR Index 2024

2. Kết quả chi tiết

Cấu trúc Chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh gồm 8 lĩnh vực, 38 tiêu chí và 88 tiêu chí thành phần. Trong đó:

- Tiêu chí (*không có tiêu chí thành phần*), tiêu chí thành phần tự đánh giá/chấm điểm: 73.

- Tiêu chí thành phần điều tra xã hội học: 27, gồm:

+ Khảo sát cán bộ, công chức: 22.

+ Khảo sát người dân: 5.

(Phụ lục II Bảng điểm thẩm định tỉnh An Giang gửi kèm theo Báo cáo)

2.1. Kết quả điểm tự chấm/thẩm định

a) Tiêu chí (không có tiêu chí thành phần), tiêu chí thành phần đạt điểm chuẩn:

Có trên 56/73 tiêu chí (không có tiêu chí thành phần), tiêu chí thành phần đạt điểm tối đa, đạt trên 76,7%.

b) Tiêu chí (không có tiêu chí thành phần), tiêu chí thành phần mất điểm:

Có khoảng 17/61 tiêu chí (không có tiêu chí thành phần), tiêu chí thành phần không đạt điểm tối đa, chiếm tỷ lệ khoảng 23,2%.

Cụ thể:

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần mất điểm	Điểm chuẩn	Điểm thẩm định	Điểm bị mất	Giải trình
1.3.2	Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra	1	0,7234	- 0,27	Sở Nội vụ giải trình: - Các vấn đề do Đoàn Kiểm tra CCHC năm 2024 của tỉnh ghi nhận, phát hiện qua kiểm tra đều đã được các đơn vị, địa phương khắc phục 100% và có Báo cáo giải pháp khắc phục đầy đủ. Tuy nhiên, Hội đồng thẩm định đánh giá một số nội dung báo cáo khắc phục chỉ nêu chung chung, không có kết quả khắc phục cụ thể, vì vậy chưa đạt yêu cầu. - Sở Nội vụ (cơ quan thường trực Đoàn Kiểm tra CCHC của tỉnh) sẽ chấn chỉnh đối với các đơn vị, địa phương trong thực hiện báo cáo khắc phục sau kiểm tra.
3.2.1	Công bố TTHC, danh mục TTHC theo quy định	0,5	0,4	- 0,1	Hội đồng thẩm định đánh giá: Tỉnh chưa kịp thời công bố TTHC, danh mục TTHC theo quy định (Ví dụ: Quyết định số 1011/QĐ-UBND ngày 19/6/2024; Quyết định số 587/QĐ-UBND ngày 10/4/2024,...). Văn phòng UBND tỉnh giải trình: Trong năm 2024, Văn phòng UBND tỉnh thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở (hằng tháng) các Sở, ban, ngành tỉnh kiểm tra thường xuyên, kịp thời xây dựng, trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố danh mục TTHC và công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC. Tuy kết quả vẫn có nhiều đơn vị công tác phối hợp chưa tốt

					(trong đó có: 159 TTHC công bố quá hạn, 102 TTHC công khai quá hạn), cụ thể: trong năm 2024 Văn phòng UBND tỉnh đã rà soát, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh Văn bản chỉ đạo số 1094/UBND-TH ngày 14/8/2024 về quyết liệt đẩy mạnh hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang trong thời gian tới, trogn đó đã chỉ rõ số lượng TTHC các đơn vị đã trình công bố, công khai quá hạn. <i>(Kèm theo bảng tổng hợp các đơn vị công bố quá hạn TTHC).</i>
3.2.2	Công khai TTHC và các quy định có liên quan	1,5	1	- 0,5	Hội đồng thẩm định đánh giá: Tỉnh còn TTHC công khai chậm. VD: Quyết định số 1023/QĐ-UBND ngày 24/06/2024. Văn phòng UBND tỉnh giải trình: Nguyên mất điểm tại Quyết định số 1023/QĐ-UBND công bố ngày 24/06/2024 và công khai ngày 24/01/2025 trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC nên dẫn đến quá hạn (kết quả thẩm định lần 2 của Văn phòng Chính phủ).
3.2.3	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	1	0,9493	- 0,05	- Văn phòng UBND tỉnh giải trình: Trong năm 2024, Văn phòng UBND tỉnh thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở (hàng tháng) các Sở, ban, ngành tỉnh kiểm tra thường xuyên, kịp thời xây dựng, trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố danh mục TTHC và công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC. Tuy kết quả vẫn có nhiều đơn vị công tác phối hợp chưa tốt (trong đó có: 159 TTHC công bố quá hạn, 102 TTHC công khai quá hạn), cụ thể: trong năm 2024 Văn phòng UBND tỉnh đã rà soát, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh Văn bản chỉ đạo số 1094/UBND-TH ngày 14/8/2024 về quyết liệt đẩy mạnh hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang trong thời gian tới, trogn đó đã chỉ rõ số lượng TTHC các đơn vị đã trình công bố, công khai quá hạn. Qua rà soát trên CSDLQG về TTHC thì Quyết định số 1078/QĐ-BTP ngày 11/6/2024 và Quyết định số 1079/QĐ-BTP ngày 11/6/2024 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp thì Sở Tư pháp không tìm thấy

					TTHC Bộ Tư pháp công khai trên cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính nên Sở Tư pháp không thể địa phương hóa Quyết định số 1023/QĐ-UBND ngày 24/6/2024. Địa phương chờ Bộ. <i>(Kèm theo bảng tổng hợp các đơn vị ông khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC).</i>
4.1.3	Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021	1	0,7273	- 0,27	Sở Nội vụ giải trình: Trường hợp vượt chỉ tiêu giai đoạn 2015 - 2021 sẽ được tính lũy kế. Năm 2015 là 990 đơn vị sự nghiệp công lập. Năm 2021 là 889 đơn vị, tỷ lệ là: $990 - 889 \text{ năm } 2021 = 101 \times 100 / 990$ tỷ lệ có 10,20%, vượt 0,20%. Năm 2024 là 846 đơn vị, như vậy: $889 - 846 = 43 \times 100 / 889 = 4,84\% + 0,20\% = 5,04\% \times 1/10\% = 0,50$ (Tinh chắm)
5.4	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức	1,5	0	- 1,5	Sở Nội vụ giải trình: Tromg năm 2024, có lãnh đạo tỉnh; lãnh đạo cấp sở, ngành, huyện; có lãnh đạo cấp phòng thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện bị xử lý kỷ luật
6.1.1	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước (NSNN)	1	0,9572	- 0,09	Hội đồng thẩm định đánh giá: Văn bản số 768/BTC-DT ngày 20/01/2025 về việc tình hình giải ngân vốn đầu tư nguồn NSNN 12 tháng, Ước 13 tháng kế hoạch năm 2024 (Số giải ngân là số liệu ước giải ngân đến 31/01/2025). Sở Tài chính giải trình: Do các chủ đầu tư thực hiện giải ngân không đảm bảo chỉ tiêu kế hoạch vốn được giao.
6.1.3	Thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách	1	0,9804	- 0,01	Sở Tài chính giải trình: Do các đơn vị được kiểm toán thực hiện khắc phục các kiến nghị chưa kịp thời
6.2.1	Ban hành các quy định về quản lý,	0,75	0,25	- 0,5	Hội đồng thẩm định đánh giá: Quyết định số 1494/QĐ-UBND ngày 30/9/2024

	sử dụng tài sản công của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý				ban hành Kế hoạch Tổng kiểm kê không đúng thời hạn (Trước 01/7/2024) Sở Tài chính giải trình: Sở Tài chính hoàn chỉnh dự thảo Kế hoạch và trình UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai Quyết định số 213/QĐ-TTg ngày 01/3/2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án tổng kiểm kê tài sản công tại cơ quan, tổ chức, đơn vị, tài sản kết cấu hạ tầng do Nhà nước đầu tư, quản lý trên địa bàn tỉnh tại Tờ trình số 652/TTr- STC ngày 19/6/2024 và đã được UBND tỉnh Quyết định ban hành Kế hoạch triển khai Quyết định số 213/QĐ-TTg ngày 01 tháng 3 năm 2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án tổng kiểm kê tài sản công tại cơ quan, tổ chức, đơn vị, tài sản kết cấu hạ tầng do Nhà nước đầu tư, quản lý thuộc phạm vi quản lý tỉnh An Giang tại Quyết định số 1494/QĐ-UBND ngày 30/9/2024. Như vậy, thời gian UBND tỉnh ban hành Quyết định số 1494/QĐ-UBND về kế hoạch triển khai Quyết định số 213/QĐ-TTg ngày 01 tháng 3 năm 2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án tổng kiểm kê tài sản công tại cơ quan, tổ chức, đơn vị, tài sản kết cấu hạ tầng do Nhà nước đầu tư, quản lý thuộc phạm vi quản lý tỉnh An Giang vào ngày 30/9/2024, chậm hơn thời gian quy định của cấp có thẩm quyền là trước 01/7/2024; do đó, Bộ, ngành Trung ương thẩm định giảm 0,5 điểm so với điểm đơn vị tự đánh giá.
6.3.1	Số đơn vị SNCL tự bảo đảm chi thường xuyên	0,25	0	- 0,25	Sở Tài chính giải trình: Căn cứ Nghị định số 60/2021/NĐ-CP ngày 21/6/2021 của Chính phủ về việc quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập, trong đó tại Điều 35 về giao quyền tự chủ tài chính cho đơn vị sự nghiệp công quy định: <i>“1. Đơn vị sự nghiệp công xây dựng phương án tự chủ tài chính trong giai đoạn ổn định 05 (năm) năm, phù hợp với giai đoạn phát triển kinh tế - xã hội do Chính phủ quy định; ...</i> <i>4. Sau mỗi thời kỳ ổn định (05 năm), các bộ, cơ quan trung ương (đối với đơn</i>
6.3.2	Số đơn vị SNCL tự bảo đảm một phần chi thường xuyên	0,75	0	- 0,75	

				<i>vị thuộc trung ương quản lý), Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (đối với đơn vị thuộc địa phương quản lý) có trách nhiệm rà soát, nâng mức độ tự chủ tài chính của các đơn vị nhóm 3 (trừ đơn vị sự nghiệp công cung cấp dịch vụ sự nghiệp công cơ bản, thiết yếu, không có nguồn thu sự nghiệp) theo lộ trình ...</i> <i>5. Đơn vị sự nghiệp công đã được cơ quan có thẩm quyền phân loại là đơn vị nhóm 1 hoặc nhóm 2 tiếp tục thực hiện theo các quy định về cơ chế tự chủ tài chính quy định tại Nghị định này; không được điều chỉnh phân loại sang đơn vị nhóm 3 hoặc nhóm 4 trong giai đoạn ổn định phân loại 05 (năm) năm hoặc sau giai đoạn ổn định 05 (năm) năm, trừ trường hợp bất khả kháng do nguyên nhân khách quan (như thiên tai, dịch bệnh) hoặc được cơ quan có thẩm quyền của Nhà nước điều chỉnh về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật dẫn đến biến động nguồn thu của đơn vị và làm thay đổi mức độ tự chủ tài chính.”</i> Theo quy định nêu trên, đối với nội dung nâng mức độ tự chủ tài chính của các đơn vị sự nghiệp công lập trong từng năm là khó đảm bảo (nguyên nhân khách quan), do giai đoạn tự chủ tài chính của các đơn vị được ổn định trong giai đoạn là 05 năm. Do đó, đối với nội dung này Sở Tài chính sẽ tiếp tục theo dõi việc quản lý, sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên trong năm tại các đơn vị SNCL trên địa bàn tỉnh An Giang; rà soát, báo cáo cấp thẩm quyền nâng mức độ tự chủ tài chính của các đơn vị SNCL đủ điều kiện tự đảm bảo chi thường xuyên và tự đảm bảo một phần chi thường xuyên (nếu có). Kiến nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thường xuyên kiểm tra tình hình thực hiện cơ chế tự chủ của các đơn vị SNCL trực thuộc đã được cấp thẩm quyền phê duyệt, tích cực triển khai biện pháp tăng thu, tiết kiệm chi nhằm nâng dần mức độ tự chủ của các đơn vị SNCL, đảm bảo thực hiện đúng lộ trình chuyển đổi theo từng giai đoạn. Góp phần hỗ trợ Sở Tài
--	--	--	--	---

					chính thực hiện nhiệm vụ được giao.
7.1.4	Tỷ lệ số dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức	1	0,6875	-0,31	Hội đồng thẩm định đánh giá: Theo số liệu trên NDXP có 11 hệ thống kết nối có phát sinh giao dịch trong năm 2024. Sở Khoa học và Công nghệ giải trình: Theo kết quả thẩm định, tỉnh An Giang có số dịch vụ có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức và có phát sinh giao dịch là 11/16 dịch vụ. Ngoài 11 dịch vụ đã được Hội đồng thẩm định công nhận, còn 5 dịch vụ chưa được ghi nhận, trong đó: - 01 dịch vụ Tỉnh chưa thực hiện kết nối do chưa có nhu cầu kết nối, khai thác là Hệ thống định danh và xác thực điện tử (Bộ Công an) . - 03 dịch vụ Tỉnh đã thực hiện kết nối nhưng chưa phát sinh, phát sinh giao dịch qua Nền tảng NDXP chưa cao nên chưa được ghi nhận gồm: Hệ thống thông tin quản lý danh mục điện tử dùng chung của các cơ quan nhà nước phục vụ phát triển Chính phủ điện tử Việt Nam (Bộ Thông tin và Truyền thông) ; Cơ sở dữ liệu quốc gia về văn bản quy phạm pháp luật (Bộ Tư pháp) ; Cơ sở dữ liệu đất đai quốc gia (phân hệ tập trung tại Bộ Tài nguyên và Môi trường) - 01 dịch vụ Tỉnh chưa nhận được văn bản hướng dẫn, đề nghị kết nối từ Bộ Giao thông vận tải, Bộ Khoa học và Công nghệ nên chưa thực hiện kết nối là Cơ sở dữ liệu đăng kiểm phương tiện (Bộ Giao thông vận tải).
7.3.4	Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC	1	0,5	- 0,5	Sở Khoa học và Công nghệ giải trình: Trong năm 2024, theo số liệu thống kê trên Cổng dịch vụ công quốc gia thì tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tỉnh An Giang đạt 85,42% và tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa tỉnh An Giang đạt 1,50%.
7.3.6	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình	1,5	0,7504	- 0,74	Hội đồng thẩm định đánh giá: Đây là số liệu đo trên hệ thống EMC. Trong năm 2024, Bộ TTTT đã có công văn số 2278/BTTTT-CDSQG ngày 12/6/2024 về việc đồng bộ đầy đủ dữ liệu giữa

					HTTTGQTTHC cấp bộ, cấp tỉnh với Hệ thống EMC. Thời điểm cuối năm 2024 các đơn vị cần đối soát đồng bộ số liệu kết nối trên EMC. Sở Khoa học và Công nghệ giải trình: Qua thống kê từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh An Giang (tính từ ngày 01/01/2024 đến 31/12/2024): - Số hồ sơ trực tuyến của DVCTT toàn trình năm 2024 trên hệ thống là: 282.038 hồ sơ. - Tổng số hồ sơ DVCTT toàn trình năm 2024 trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh An Giang là: 300.475 hồ sơ - Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình năm 2024 trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh An Giang là: 93,86%. Tuy nhiên, số liệu ghi nhận trên Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (Hệ thống EMC) chưa đúng với số liệu thực tế trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh An Giang. Sở Khoa học và Công nghệ (trước đây là Sở Thông tin và Truyền thông) cũng đã có văn bản gửi Bộ Khoa học và Công nghệ (trước đây là Bộ Thông tin và Truyền thông) giải trình, bổ sung số liệu, tài liệu kiểm chứng về nội dung nêu trên nhưng vẫn chưa được ghi nhận theo đúng số liệu thực tế tại địa phương.
7.3.7	Thực hiện thanh toán trực tuyến	1,5	1,4899	- 0,01	Sở Khoa học và Công nghệ giải trình: Số liệu thống kê từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, tỉnh An Giang có 556/556 thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được triển khai thanh toán trực tuyến. Kết quả thống kê số hồ sơ có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến trên tổng số hồ sơ đã giải quyết của các TTHC thuộc phạm vi đánh giá là: $650572/663964 = 97,98\%$. Trong đó: 390.107 hồ sơ được thanh toán trực tuyến (số liệu thống kê từ Cổng dịch vụ công quốc gia); 260.465 hồ sơ thanh toán qua

					dịch vụ bưu chính công ích.
8.2	Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh	1	0	- 1	Sở Tài chính giải trình: Tốc độ tăng trưởng kinh tế năm 2024 đạt 7,16% chưa đạt mục tiêu Nghị quyết; trong đó, tăng trưởng khu vực dịch vụ 8,34% (kế hoạch 9,35-10,90%), GRDP bình quân đầu người 66,24 triệu đồng/người/năm chưa đạt kế hoạch (70,27 - 70,88 triệu đồng). Nguyên nhân - Thời tiết diễn biến phức tạp; tác động của biến đổi khí hậu, thiên tai, giông lốc, tình hình sụt lún, sạt lở bờ sông, kênh, rạch... ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất nông nghiệp, các ngành kinh tế - xã hội khác và đời sống người dân. Nguồn nguyên vật liệu, khoáng sản chưa kịp thời cho đầu tư trong và ngoài ngân sách. - Mặc dù số doanh nghiệp đăng ký mới có tăng nhưng số doanh nghiệp tạm dừng hoạt động hoặc rời khỏi thị trường còn nhiều do thị trường thu hẹp, lãi vay cao, khả năng vay vốn khó.... Thị trường bất động sản trên địa bàn tỉnh phục hồi chậm. - Tình hình thu hút đầu tư còn nhiều khó khăn (chưa có dự án mới đăng ký đầu tư). - Công tác giải ngân vốn đầu tư công đang được tỉnh quan tâm thực hiện nhưng để đạt được số giải ngân 95% của năm 2024 vẫn là thách thức do thiếu nguồn cát, vật liệu xây dựng từ đầu năm, công tác bồi thường giải phóng mặt bằng,... - Công tác CCHC, cải thiện chỉ số PCI, PAR-Index, Sipas... được tỉnh quyết liệt triển khai. Qua đánh giá, kết quả tuy có nhiều cải thiện trong năm 2024 nhưng vẫn chưa đạt như kỳ vọng, có tác động đến môi trường đầu tư và sự tăng trưởng kinh tế.
8.5	Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao	1,5	1,0667	- 0,43	

Phần thứ Ba

KẾT LUẬN

I. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Năm 2024, công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang gặp nhiều khó khăn, thách thức. Theo kết quả các Chỉ số năm 2023 được công bố như: Chỉ số Cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) của tỉnh An Giang đạt kết quả rất thấp, giảm nhiều so với năm 2022.

Ngay từ đầu năm 2024, cả hệ thống chính trị tỉnh An Giang đã có nhiều nỗ lực trong lãnh đạo, chỉ đạo đẩy mạnh cải cách hành chính. Các ngành, địa phương tập trung phân tích những hạn chế, vướng mắc và đề ra các giải pháp khắc phục để cải thiện và nâng cao các Chỉ số của tỉnh trong những năm tiếp theo. Các sở, ban ngành, địa phương trên địa bàn tỉnh đã tích cực, chủ động triển khai thực hiện phần đầu từng bước hoàn thành nhiệm vụ, đề án, mục tiêu đề ra theo Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh (Kế hoạch số 1247/KH-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2023). Tập trung thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các chủ trương, chính sách, các chỉ đạo từ Chính phủ, Bộ ngành Trung ương, của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh đối với công tác cải cách hành chính.

Kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2024 tỉnh An Giang đạt 85,12%, xếp hạng 57/63 tỉnh, thành phố của cả nước (thuộc nhóm B với kết quả Chỉ số từ 80% - dưới 90%, gồm 50 tỉnh, thành phố), tăng 6 hạng so với năm 2023. Một số nội dung cho kết quả khá tích cực như công tác chỉ đạo điều hành, xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số và các tiêu chí về tác động của cải cách hành chính đến phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

2. Tồn tại, hạn chế

Theo báo cáo, một số nội dung cải cách của tỉnh An Giang còn bộc lộ nhiều hạn chế, như:

- Chậm công bố, công khai thủ tục hành chính (thủ tục hành chính của ngành Công thương, Giao thông Vận tải, Nội vụ, Lao động – Thương binh và Xã hội, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tài nguyên và Môi trường, Tư pháp, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Thông tin và Truyền thông, Y tế).

- Việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính một số nơi chưa nghiêm.

- Còn một số nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong năm 2024 nhưng tỉnh An Giang chưa hoàn thành hoặc hoàn thành muộn so với quy định.

- Một bộ phận cán bộ, công chức chưa quan tâm, quyết liệt trong đẩy mạnh cải cách hành chính, kết quả khảo sát xã hội học (phát phiếu khảo sát) của tỉnh dành cho đối tượng cán bộ, công chức (đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh,

lãnh đạo các sở, ban, ngành, lãnh đạo cấp phòng và tương đương thuộc sở, lãnh đạo một số huyện, thị xã, thành phố) qua các năm đều đạt kết quả thấp, đã góp phần tác động tiêu cực, giảm Chỉ số và thứ hạng cải cách hành chính của tỉnh. Cụ thể:

+ Năm 2021: kết quả khảo sát lãnh đạo, quản lý đạt 17,95/23,5 điểm, dưới mức bình quân cả nước là 18,15 điểm.

+ Năm 2022: kết quả khảo sát lãnh đạo, quản lý đạt 16,62/22 điểm, dưới mức bình quân cả nước là 17,49 điểm.

+ Năm 2023: kết quả khảo sát lãnh đạo, quản lý đạt 16,83/22 điểm, dưới mức bình quân cả nước là 18,15 điểm.

+ Năm 2024: kết quả khảo sát lãnh đạo, quản lý đạt 16,90/22 điểm, dưới mức bình quân cả nước là 18,39 điểm (xếp thứ 62/63 tỉnh, thành phố).

II. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI

Để cải cách hành chính trong thời gian tới đạt hiệu quả tốt hơn, Sở Nội vụ đề xuất một số nhiệm vụ, giải pháp sau:

1. Khẩn trương tham mưu Ban Chỉ đạo về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và Đề án 06 tỉnh An Giang chỉ đạo các nội dung về đẩy mạnh thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh và của từng ngành, từng địa phương trong thời gian tới. Trước mắt là khẩn trương nghiên cứu, thực hiện các giải pháp nhằm khắc phục triệt để những tồn tại, hạn chế, yếu kém là nguyên nhân mất điểm hoặc không đạt điểm tối đa so với điểm chuẩn đối với từng tiêu chí, đã được Hội đồng thẩm định Trung ương chỉ ra (*Bảng kết quả thẩm định kèm theo Báo cáo này*).

2. Tiếp tục triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2025, quán triệt, triển khai thực hiện nghiêm các chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ, ngành Trung ương về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính Nhà nước.

3. Tăng cường nghiên cứu, thực hiện các giải pháp đổi mới, sáng tạo và hiệu quả để nâng cao hiệu quả cải cách hành chính của ngành, địa phương, từ đó nhân rộng trong phạm vi toàn tỉnh.

4. Tập trung rà soát, theo dõi, đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao, hoàn thành đúng chất lượng, thời gian quy định.

5. Tăng cường vai trò, trách nhiệm người đứng đầu trong cải cách hành chính; chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính; quán triệt, chỉ đạo quyết liệt trong nội bộ cơ quan, đơn vị để từng cán bộ, công chức nâng cao tinh thần trách nhiệm, chấp hành tốt kỷ luật, kỷ cương trong thực thi nhiệm vụ, công vụ.

6. Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, nâng cao hiệu quả hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, góp phần nâng cao Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tỉnh An Giang. Duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp, hướng đến nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục

hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm phục vụ.

7. Tiếp tục đẩy mạnh triển khai, hoàn thành các nhiệm vụ xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số; thực hiện các nội dung số hóa nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh. Nghiên cứu cơ chế, chính sách, giải pháp nhằm nâng cao tỷ lệ sơ thủ tục hành chính giải quyết trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và tỷ lệ thanh toán trực tuyến.

8. Tập trung thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy theo chủ trương, quy định của Bộ Chính trị, Ban Bí thư, Chính phủ, Bộ ngành Trung ương thực hiện Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Hội nghị Trung ương 6 khóa XII về một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả.

9. Xây dựng kế hoạch phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số theo Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị và Chương trình số 32-CTr/TU của Ban Thường vụ Tỉnh ủy An Giang.

Trên đây là báo cáo Chỉ số cải cách hành chính tỉnh An Giang năm 2024, Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, thực hiện./.

Nơi nhận:

- TT: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh; UBND tỉnh; UBMTTQVN tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND, PNV các huyện, thị xã, thành phố;
- Lưu: VT, CCHC&XDCQ(C).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Như Anh

Phụ lục I**Bảng nội dung, yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước**

NỘI DUNG	YẾU TỐ	TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG
Việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công	Trách nhiệm giải trình của chính quyền	1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.
		2. Chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.
	Sự tham gia của người dân	3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến đối với các chính sách.
		4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng nêu ý kiến đánh giá về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.
	Chất lượng tổ chức thực hiện	5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương
		6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương.
		7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương.
		8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.
		9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương.
		10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương.
		11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương.
		12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.
		13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương.
	Kết quả, tác động	14. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn.
		15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.
		16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn.
		17. Trường phổ thông công lập dạy học cho học sinh tốt hơn.
		18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.
		19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.
		20. Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.
		21. Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.
		22. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn.
		23. Cơ quan hành chính nhà nước, đội ngũ cán bộ,

		công chức, viên chức ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.
Việc cung ứng dịch vụ hành chính công	Tiếp cận dịch vụ	24. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.
		25. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.
		26. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.
	Thủ tục hành chính	27. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.
		28. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.
		29. Công chức yêu cầu người dân nộp phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.
		30. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.
	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	31. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.
		32. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.
		33. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.
	Kết quả	34. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.
		35. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.
		36. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.
	Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	37. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
		38. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.
		39. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.