

Số: 275/BC-VPUBND

An Giang, ngày 16 tháng 4 năm 2025

BÁO CÁO

Sơ kết 05 năm (2021-2025), đề xuất nhiệm vụ giải pháp trọng tâm đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2026-2030 theo Nghị quyết 76/NQ-CP

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh nhận được Công văn số 374/SNV-CCHC&XDCQ ngày 21/3/2025 của Sở Nội vụ về báo cáo sơ kết 05 năm (2021-2025), đề xuất nhiệm vụ giải pháp trọng tâm đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2026-2030 theo Nghị quyết 76/NQ-CP. Qua kết quả tổng hợp, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo như sau:

1. Kết quả đạt được

Trong giai đoạn 2021-2025, UBND tỉnh An Giang đã triển khai đồng bộ nhiều giải pháp nhằm đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC), triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo các Nghị định của Chính phủ, đặc biệt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ. Công tác cải cách hành chính nói chung và kiểm soát, cải cách TTHC nói riêng luôn nhận được sự quan tâm chỉ đạo sát sao từ Trung ương, Tỉnh ủy và UBND tỉnh, tạo ra những chuyển biến tích cực trong nhận thức và hành động của cán bộ, công chức, viên chức và người dân. Nhờ đó, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến có sự cải thiện đáng kể.

a) Cải cách thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước theo quy định của Chính phủ, các bộ, ngành.

Công bố, công khai TTHC: UBND tỉnh An Giang đã **công bố 324 quyết định** về công bố danh mục TTHC, các danh mục với 100% TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa đảm bảo đúng quy định. Cụ thể, Trong năm 2021, tỉnh đã công bố 69 quyết định về công bố danh mục TTHC. Năm 2022, có 38 quyết định được công bố. Năm 2023 có 70 quyết định công bố TTHC mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị. Năm 2024, UBND tỉnh đã công bố 114 Quyết định về công bố danh mục TTHC và trong Quý 1 năm 2025 đã công bố 33 Quyết định tương tự.

Phê duyệt quy trình nội bộ: Cùng với việc công bố danh mục TTHC, UBND tỉnh cũng thường xuyên phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC của các đơn vị **với 209 quyết định**. Năm 2021 có 46 quyết định phê duyệt, năm 2022

có 69 quyết định, năm 2023 có 29 quyết định, năm 2024 có 55 quyết định và Quý 1 năm 2025 có 10 quyết định.

Rà soát, đánh giá TTHC: UBND tỉnh đã ban hành kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC hàng năm, theo đó đã kiến nghị Bộ, ngành Trung ương **đối với 99 TTHC**. Cụ thể: năm 2021, kiến nghị đối với 23 thủ tục: Sửa đổi 02 thủ tục; Thêm mới 01 thủ tục; Bổ sung thành phần hồ sơ 02 thủ tục. Năm 2022, kiến nghị đối với 34 thủ tục: Sửa đổi 05 thủ tục; bãi bỏ 03. Năm 2023, kiến nghị đối với 34 thủ tục: Sửa đổi 05 thủ tục; bãi bỏ 03. Năm 2024, kiến nghị đối với 08 thủ tục: Sửa đổi 04 thủ tục; bãi bỏ 04.

Công bố thủ tục hành chính nội bộ: UBND tỉnh thường xuyên rà soát, công bố TTHC nội bộ thuộc thẩm quyền quản lý địa phương. Theo đó đã **công bố 27 quyết định với 427 TTHC nội bộ**.

Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử: Tỉnh đã ban hành Danh mục thủ tục hành chính dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 (một phần, toàn trình), đến nay tỉnh **đã cung cấp 1405 TTHC mức độ toàn trình, 470 TTHC mức độ một phần¹**. Việc số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC được chú trọng triển khai theo các quyết định của UBND tỉnh. Danh mục TTHC bắt buộc trả kết quả bản điện tử và danh mục TTHC có thành phần hồ sơ phải số hóa đã được ban hành. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đã kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu với nhiều phần mềm ứng dụng chuyên ngành trong nội bộ tỉnh và các bộ, ngành trung ương thông qua Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP). Nhiều dịch vụ công trực tuyến thiết yếu đã được triển khai trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống phần mềm chuyên ngành.

b) Về kiểm soát thủ tục hành chính

- **Việc ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính theo các quy định của Chính phủ:** UBND tỉnh An Giang đã ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC hàng năm theo các quy định của Chính phủ hàng năm, kết quả rà soát đã được báo cáo Văn phòng Chính phủ².

- **Việc rà soát, thống kê và đơn giản hóa các TTHC nội bộ theo quy định:** UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2025. Năm 2024, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành các quyết định về việc công bố thủ tục hành chính nội bộ. Hiện

¹ Quyết định số 1688/QĐ-UBND ngày 01/11/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh An Giang về công bố Danh mục thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh An Giang.

² Quyết định số 2878/QĐ-UBND ngày 11/12/2020 về Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2021; Quyết định số 3042/QĐ-UBND ngày 22/12/2021 về Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2022; Quyết định số 3169/QĐ-UBND ngày 29/12/2022 về Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2023; Quyết định số 127/QĐ-UBND ngày 16/01/2024 về Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2024; Kế hoạch số 272/KH-UBND ngày 18/3/2025 về Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2025

tỉnh đang chỉ đạo các sở, ban, ngành khẩn trương rà soát, đề xuất phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ.

- **Việc thực hiện phân cấp trong giải quyết TTHC:** Tỉnh đã chỉ đạo các đơn vị đẩy mạnh phân cấp, ủy trong giải quyết TTHC nhằm đưa việc giải quyết TTHC đến gần người dân và doanh nghiệp hơn.

- Liên thông trong giải quyết TTHC: tiếp tục thực hiện Quyết định số 3012/QĐ-UBND ngày 17/12/2021 về công bố danh mục TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang như sau:

- Liên thông giữa các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh với 85 thủ tục (các cơ quan ngành dọc 05 thủ tục).

- Liên thông cùng cấp với 140 thủ tục:

+ Cấp tỉnh với 103 thủ tục.

+ Cấp huyện với 31 thủ tục.

+ Các cơ quan ngành dọc với 06 thủ tục.

- UBND tỉnh đã chỉ đạo các đơn vị thực hiện nghiêm túc việc số hóa hồ sơ, ký số kết quả thủ tục hành chính theo các quyết định của UBND tỉnh đã ban hành, cụ thể:

+ Quyết định số 2552/QĐ-UBND ngày 18/10/2022 về Ban hành danh mục thủ tục hành chính bắt buộc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử cho tổ chức, cá nhân.

+ Quyết định số 2594/QĐ-UBND ngày 25/10/2022 về ban hành danh mục thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ phải số hóa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã và các đơn vị giải quyết thủ tục hành chính. Thời gian thực hiện theo Khoản 2 Điều 4 của Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

- Việc đối thoại, tổ chức lấy ý kiến và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính: Trong 2021-2025, địa phương đã tiếp nhận, xử lý 339 phản ánh, kiến nghị. UBND tỉnh cũng đã hoàn thành tích hợp hệ thống đánh giá việc giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công trực tuyến. Văn phòng UBND tỉnh được giao nhiệm vụ hàng tháng công khai kết quả đánh giá các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh. Nhiều kênh truyền thông và hỗ trợ đã được triển khai, bao gồm Tổ công nghệ số cộng đồng, các clip ngắn, phóng sự tuyên truyền, và các mô hình hỗ trợ người dân thực hiện TTHC trực tuyến.

c) Công khai thủ tục hành chính theo quy định của Chính phủ. Xây dựng, vận hành hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Cổng dịch vụ công của tỉnh và khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công quốc gia

Công khai TTHC: UBND tỉnh An Giang đã công bố danh mục TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa, đảm bảo đúng quy định. Trong năm 2024, tỉnh đã công bố 114 Quyết định về công bố danh mục TTHC. Quý 1 năm 2025 đã công bố 33 Quyết định tương tự. Các quyết định này bao gồm TTHC ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ, thay thế thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của các cơ quan, đơn vị. Bên cạnh đó, tỉnh cũng đã ban hành các quyết định công bố TTHC trong các lĩnh vực cụ thể như khoa học và công nghệ, văn hóa, thể thao và du lịch, thú y, đất đai, quản lý công sản, kiểm lâm, hội, chăn nuôi, thành lập và hoạt động của tổ hợp tác, hợp tác xã, liên hiệp hợp tác xã, và ứng phó sự cố tràn dầu.

Xây dựng, vận hành hệ thống thông tin giải quyết TTHC và Cổng dịch vụ công của tỉnh: Tỉnh An Giang đã triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, tạo kênh tương tác giữa cơ quan hành chính và người dân, doanh nghiệp. Hệ thống này đã kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu với nhiều phần mềm ứng dụng chuyên ngành trong nội bộ tỉnh và các bộ, ngành trung ương thông qua Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP). Cụ thể, hệ thống đã kết nối với phần mềm chuyên ngành của Bộ Tư pháp (lý lịch tư pháp, hộ tịch), Bộ Tài chính (mã số ngân sách, giá), Bảo hiểm xã hội Việt Nam (dữ liệu hộ gia đình BHXH), Bộ Kế hoạch và Đầu tư (đăng ký doanh nghiệp) và Bộ Xây dựng (thông báo nhà ở đủ điều kiện bán). Trong năm 2024, 2025, hệ thống tiếp tục được duy trì và ứng dụng hiệu quả. Tỉnh cũng đã triển khai tuyển sinh đầu cấp THPT trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

Khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công quốc gia: An Giang đã tích hợp nhiều dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Các dịch vụ công thiết yếu như đăng ký khai sinh, khai tử, cấp phiếu lý lịch tư pháp, giải quyết hưởng trợ cấp thất nghiệp được thực hiện trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và hệ thống phần mềm chuyên ngành. Tỉnh cũng đã triển khai hệ thống trả lời tự động (Chatbot) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh nhằm hỗ trợ người dân, doanh nghiệp. UBND tỉnh định kỳ hàng tháng công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

d) Việc đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Chính phủ và các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông:

Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến: Tỉnh đã ban hành Danh mục thủ tục hành chính dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 (một phần, toàn trình), đến nay tỉnh **đã cung cấp 1405 TTHC mức độ toàn trình, 470 TTHC mức độ một phần**. Việc số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC được chú trọng triển

khai³. Danh mục TTHC bắt buộc trả kết quả bản điện tử và danh mục TTHC có thành phần hồ sơ phải số hóa đã được ban hành. Nhiều dịch vụ công trực tuyến thiết yếu đã được triển khai trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống phần mềm chuyên ngành.

Kết quả thực hiện giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính: Tỉnh đang triển khai rà soát, thực hiện về kết quả giải quyết TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo Chỉ thị số 05/CT-TTg ngày 01/3/2025 của Thủ tướng Chính phủ, được tỉnh quán triệt thực hiện.

Kết quả giải quyết TTHC của các cấp: Tình hình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã trên hệ thống Báo cáo Chính phủ được theo dõi. Cụ thể:

Năm 2021: Số lượng hồ sơ tiếp nhận: 1.295.536; Tổng hồ sơ giải quyết đúng hạn (trước hạn + đúng hạn + trong hạn): 1.278.159; Tỷ lệ đúng hạn: 99.87%;

Năm 2022: Số lượng hồ sơ tiếp nhận: 1.597.176; Tổng hồ sơ giải quyết đúng hạn (trước hạn + đúng hạn + trong hạn): 1.595.421; Tỷ lệ đúng hạn: 99.89%;

Năm 2023: Số lượng hồ sơ tiếp nhận: 1.143.444; Tổng hồ sơ giải quyết đúng hạn (trước hạn + đúng hạn + trong hạn): 1.134.688; Tỷ lệ đúng hạn: 99.23%;

Năm 2024: Số lượng hồ sơ tiếp nhận: 901.402; Tổng hồ sơ giải quyết đúng hạn (trước hạn + đúng hạn + trong hạn): 899.364; Tỷ lệ đúng hạn: 99.77%;

Quý 1 Năm 2025: Số lượng hồ sơ tiếp nhận: 187.727; Tổng hồ sơ giải quyết đúng hạn (trước hạn + đúng hạn + trong hạn): 187.357; Tỷ lệ đúng hạn: 99,80%.

Kết quả thực hiện lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức khi giải quyết TTHC; kết quả về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về giải quyết TTHC: UBND tỉnh đã hoàn thành tích hợp hệ thống đánh giá việc giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công trực tuyến. Văn phòng UBND tỉnh được giao nhiệm vụ hàng tháng công khai kết quả đánh giá các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh. Năm 2024, mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC của người dân, doanh nghiệp đạt 97,39%, vượt chỉ tiêu tối thiểu 90%.

Tình hình triển khai thực hiện số hóa kết quả và hồ sơ giải quyết TTHC; kết quả khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa: Việc số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC được chú trọng triển khai theo Thông tư số 01/2023/TT-VPCP. Tỉnh đã ban hành danh mục TTHC bắt buộc trả kết quả bản điện tử và danh mục TTHC có thành phần hồ sơ phải số hóa. Tuy nhiên, Báo cáo Quý 1 năm 2025 cũng chỉ ra rằng tỷ lệ số hóa và sử dụng lại dữ liệu số hóa còn hạn chế.

³ Năm 2020: Tỉnh triển khai ký số kết quả giải quyết TTHC và trả kết quả TTHC bản điện tử; Năm 2022: UBND tỉnh triển khai thử nghiệm “Hệ thống số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC”; Năm 2024: Tỷ lệ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ khi tiếp nhận đạt 85,47% (tăng 49.54% so với năm 2023). Tỷ lệ số hóa kết quả hồ sơ đạt 88,35% (tăng 53.59% so với năm 2023).

đ) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân về giải quyết thủ tục hành chính.

Trong kỳ báo cáo năm 2024, địa phương đã tiếp nhận 339 phản ánh, kiến nghị. Tỉnh cũng duy trì các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và thực hiện việc xử lý theo quy định.

e) Công tác truyền thông và sáng kiến, mô hình, giải pháp cải cách thủ tục hành chính

- Công tác truyền thông: Tỉnh tiếp tục chỉ đạo thực hiện Kế hoạch tuyên truyền Cải cách thủ tục hành chính năm 2020, định hướng đến 2025. Các đơn vị tăng cường công tác truyền thông về hoạt động kiểm soát TTHC dưới nhiều hình thức, tập trung vào phổ biến chủ trương, chính sách, hướng dẫn thực hiện TTHC, tuyên truyền về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích, hướng dẫn đăng ký tài khoản và nộp hồ sơ trực tuyến, sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia và của tỉnh, thanh toán trực tuyến, dịch vụ chứng thực bản sao điện tử. Tỉnh đã triển khai hiệu quả Tổ công nghệ số cộng đồng với 6.517 thành viên để hỗ trợ người dân tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

- Sáng kiến, mô hình, giải pháp cải cách TTHC: Nhiều mô hình và sáng kiến đã được triển khai nhằm nâng cao hiệu quả cải cách TTHC:

- Mô hình “Tổ liên gia Chuyển đổi số” tại huyện Phú Tân nhằm tạo ra các công dân số, hỗ trợ nhau thực hiện TTHC trực tuyến.

- UBND huyện Thoại Sơn duy trì và triển khai việc đoàn viên, thanh niên hỗ trợ đồng bào dân tộc Khmer thực hiện TTHC, trả kết quả ngay và tặng quà vào các ngày lễ, triển khai mô hình “Vì dân phục vụ tận tụy, hết lòng, dân đến hài lòng, dân về nhớ mãi” và mô hình “Thư chúc mừng và thư chia buồn”.

- Mô hình "Ngày Thứ năm xanh - Làm nhanh 05 thủ tục" tại UBND huyện Châu Thành.

- Mô hình trả kết quả tại nhà đối với các thủ tục liên quan đến trẻ sơ sinh.

- Mô hình "xây dựng chính quyền thân thiện" với các hoạt động gửi thư chia buồn, chúc mừng, cảm ơn.

- Tiếp tục thực hiện mô hình "ngày không viết - ngày không hẹn".

- Bố trí "bàn viết hộ" và cán bộ hỗ trợ tại bộ phận một cửa.

g) Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến:

Năm 2021:

- Đối với phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính: Tổng số giao dịch thành công là 27 lượt giao dịch, với tổng số tiền thu được: 7.398.000 đồng.

- Đối với nghĩa vụ tài chính về thu thuế đất (01/6/2021 - 14/12/2021): Tổng số giao dịch thành công là 8.533 lượt giao dịch, với tổng số tiền thu được: 38.043.695.355 đồng.

Năm 2023:

- Đối với phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính: Tổng số giao dịch thành công là 80.077 lượt giao dịch, với tổng số tiền thu được: 2.138.432.500 đồng.

- Đối với nghĩa vụ tài chính về thu thuế đất: Tổng số giao dịch thành công là 9.408 lượt giao dịch, với tổng số tiền thu được: 48.739.397.619 đồng.

Năm 2024:

Đối với phí, lệ phí TTHC: Tổng số giao dịch thành công là 376.008 lượt (tăng 284.951 lượt so với năm 2023), với tổng số tiền thu được là 10.350.102.290 đồng.

Đối với nghĩa vụ tài chính về thuế đất: Tổng số giao dịch thành công là 13.659 lượt (tăng 3.780 lượt so với năm 2023), với tổng số tiền thu được là 66.491.472.884 đồng.

Bảng tổng hợp qua các năm:

	Phí, lệ phí thực hiện TTHC		Nghĩa vụ tài chính về thuế đất	
	Số lượt giao dịch	Thu	Số lượt giao dịch	Thu
Năm 2021	27	7.398.000	8.533	38.043.695.355
Năm 2022	Không thống kê			
Năm 2023	80.077	2.138.432.500	9.408	48.739.397.619
Năm 2024	376.008	10.350.102.290	13.659	66.491.472.884

2. Những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân và giải pháp khắc phục.

a) Tồn tại, hạn chế

- **Đồng bộ dữ liệu:** Việc đồng bộ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Cổng dịch vụ công quốc gia còn chưa ổn định. Một số lĩnh vực thực hiện tiếp nhận, xử lý trên Cổng dịch vụ công của bộ, ngành trung ương nhưng chưa đồng bộ đầy đủ với hệ thống của tỉnh, gây khó khăn cho công tác báo cáo, chỉ đạo điều hành.

- **Trình độ công nghệ thông tin của người dân:** Nhiều người dân, đặc biệt ở khu vực nông thôn và người lớn tuổi, còn hạn chế về trình độ tin học và thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- **Tâm lý e ngại sử dụng dịch vụ trực tuyến và bưu điện:** Đa số người dân vẫn có thói quen đến trực tiếp bộ phận một cửa và e ngại sử dụng dịch vụ bưu chính công ích. Hệ thống dịch vụ công của tỉnh đôi khi gặp lỗi.

- **Tỷ lệ số hóa và sử dụng lại dữ liệu số hóa:** Việc số hóa hồ sơ và khai thác, sử dụng lại dữ liệu số hóa còn nhiều lúng túng và chưa đạt hiệu quả cao. Hệ thống liên thông giữa các cơ quan, địa phương chưa ổn định, gây khó khăn trong giải quyết TTHC liên thông.

- **Phần mềm chuyên ngành:** Một số phần mềm chuyên ngành chưa được tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công của tỉnh, gây trùng lặp thao tác. Lĩnh vực đất đai gặp nhiều khó khăn do số lượng hồ sơ lớn, quy trình phức tạp, cần phối hợp nhiều đơn vị.

- **Thanh toán trực tuyến:** Thanh toán trực tuyến phí, lệ phí còn chưa phổ biến, tỷ lệ còn thấp.

- **Chất lượng đội ngũ cán bộ:** Chất lượng đội ngũ cán bộ chưa đồng đều, một bộ phận còn hạn chế về năng lực, kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin. Cán bộ làm công tác kiểm soát TTHC thường kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ.

- **Thời gian giải quyết TTHC:** Sự không thống nhất về cách tính thời gian giải quyết TTHC (ngày hay ngày làm việc) gây khó khăn trong xây dựng quy trình nội bộ. Việc xác định trạng thái hồ sơ trong lĩnh vực đất đai và cách tính thời gian giải quyết theo Nghị định mới cũng gây vướng mắc.

- **Rà soát, sửa đổi quy định TTHC:** Việc rà soát, sửa đổi quy định TTHC theo các chỉ đạo mới cần thực hiện nhanh chóng, gây áp lực về thời gian, đồng thời cần đảm bảo tính ổn định, liên tục của việc giải quyết TTHC trong quá trình sắp xếp lại bộ máy tổ chức.

b) Nguyên nhân

- Nhận thức và thói quen của người dân còn chậm thay đổi; Hạ tầng công nghệ thông tin ở một số khu vực chưa đáp ứng yêu cầu.

- Sự phối hợp giữa các sở, ban, ngành và địa phương đôi khi chưa thực sự đồng bộ và hiệu quả.

- Nguồn lực đầu tư cho công tác cải cách TTHC và chuyển đổi số có thể chưa đáp ứng đầy đủ.

- Quy định pháp luật của các bộ, ngành trung ương đôi khi chưa thống nhất hoặc chậm được ban hành, hướng dẫn.

c) Giải pháp khắc phục

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền để nâng cao nhận thức và thay đổi thói quen của người dân về sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng.

- Tăng cường đầu tư nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định, thông suốt.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức thông qua đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ kiểm soát TTHC và kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin.

- Tăng cường phối hợp giữa các sở, ban, ngành và địa phương trong giải quyết TTHC, đặc biệt là các TTHC liên thông.

- Đẩy mạnh số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC, nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng lại dữ liệu số hóa.

- Tích hợp, kết nối các phần mềm chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Triển khai các giải pháp thanh toán trực tuyến đa dạng, tiện lợi, khuyến khích người dân sử dụng.
- Đề nghị các bộ, ngành trung ương sớm ban hành các văn bản hướng dẫn cụ thể, thống nhất về các quy định liên quan đến TTHC.
- Rà soát, chuẩn hóa quy trình nội bộ giải quyết TTHC, đảm bảo thống nhất về thời gian và trạng thái xử lý hồ sơ.
- Tiếp tục nghiên cứu, đề xuất các sáng kiến, mô hình cải cách TTHC hiệu quả, phù hợp với điều kiện thực tế của tỉnh.
- Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Chính phủ trong việc triển khai các chỉ đạo, hướng dẫn về công tác cải cách TTHC và xây dựng Chính phủ điện tử. Đề xuất các vướng mắc và kiến nghị giải pháp cụ thể.
- Thực hiện nghiêm túc việc đánh giá chất lượng phục vụ và công khai kết quả để người dân giám sát.

3. Phương hướng thời gian tới

- Tiếp tục đôn đốc, nhắc nhở các đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện các nhiệm vụ theo quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ; Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi Nghị định 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/04/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.
- Theo dõi, đôn đốc bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 24/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ; Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04/04/2022, Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày 28/02/2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông ưu tiên tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia năm 2024; các nội dung theo Chỉ thị 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân và doanh nghiệp; Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 20/05/2024 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính tại các bộ, ngành, địa phương phục vụ người dân, doanh nghiệp; Công văn số 219/TTg-KSTT ngày 27/02/2025 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện TTHC cho người dân doanh nghiệp khi sắp xếp tinh gọn tổ chức bộ máy; Chỉ thị số 05/CT-TTg ngày 01/3/2025 của Thủ tướng Chính phủ về các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm, đột phá thúc đẩy tăng cường kinh tế và đẩy mạnh giải ngân vốn đầu tư công, bảo đảm mục tiêu tăng trưởng cả nước năm 2025 đạt 8% trở lên; Công điện

số 22/CĐ-TTg ngày 09/3/2025 của Thủ tướng Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm về cắt giảm thủ tục hành chính cải thiện môi trường kinh doanh, thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội.

- Đôn đốc các cơ quan, đơn vị khẩn trương thực hiện các nội dung 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 2025 trên địa bàn tỉnh An Giang theo Quyết định số 242/QĐ-UBND ngày 24/02/2025 của UBND tỉnh.

- Tiếp tục rà soát, lập danh sách thủ tục hành chính cắt giảm ít nhất 30% thời gian xử lý thủ tục hành chính; rà soát, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính đảm bảo mọi thủ tục liên quan đến doanh nghiệp phải được thực hiện trực tuyến; 100% thủ tục hành chính được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi toàn tỉnh.

- Rà soát, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo đúng Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ về Quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và Quyết định số 468/QĐ-TTg và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

- Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Chính phủ trong việc triển khai thực hiện Đề án của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 về đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Chỉ đạo các đơn vị khẩn trương, nghiêm túc thực hiện các nội dung tại Công điện 644/CĐ-TTg ngày 13/07/2023 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; Quyết định 933/QĐ-TTg ngày 06/08/2023 của Thủ tướng Chính phủ.

- Theo dõi, đôn đốc các đơn vị thực hiện các nhóm chỉ tiêu Chính phủ giao về cải cách thủ tục hành chính tại Nghị quyết số 01/NQ-CP, Nghị quyết số 02/NQ-CP hàng năm và nội dung, tỷ lệ về cải cách thủ tục hành chính tại Nghị quyết 71/NQ-CP ngày 01/04/2025 của Chính phủ sửa đổi cập nhật Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết 57-NQ/TW về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia.

4. Đề xuất kiến nghị

a) Bộ Nông nghiệp và Môi trường

Kiến nghị Bộ Nông nghiệp và Môi trường quan tâm khi công bố thủ tục hành chính nên thống nhất thời gian giải quyết thủ tục hành chính là “ngày làm

việc” nhằm tránh sự không thống nhất với cách quy định thời gian giải quyết TTHC ở cấp địa phương, nơi có thủ tục quy định là "ngày".

b) Bộ Tài chính

Kiến nghị Bộ Tài chính sớm nâng cấp Hệ thống thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho Phòng Đăng ký kinh doanh thực hiện "ký số" để trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử cho cá nhân, tổ chức (bao gồm cấp tỉnh, cấp huyện). Hệ thống hiện tại đã cho phép ký số nhưng thực tế chưa thực hiện được theo hướng dẫn.

Văn phòng UBND tỉnh gửi đến Sở Nội vụ tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh (b/c);
- Sở, ban, ngành tỉnh (đ/b);
- UBND huyện, thị xã, thành phố (đ/b);
- VP. UBND tỉnh: LĐVP, Phòng, ban, trung tâm;
- Lưu: VT, TH.

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

Phan Hoàng Vũ

Phụ lục 4

Thông kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực cải cách thủ tục Hành chính của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

(Kèm theo Báo cáo số 275/BC-VPUBND ngày 16/4/2025 của Văn phòng UBND tỉnh An Giang)

STT	Chỉ tiêu	Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương				
		Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025 (tính đến 31/3)
1	Thông kê TTHC					
1.1	Số TTHC đã được phê duyệt phương án đơn giản hóa	23	34	34	8	37
1.2	Số TTHC công bố mới	356	329	84	403	80
1.3	Số TTHC bãi bỏ, thay thế	822	155	365	657	305
1.4	Tổng số TTHC của tỉnh	2071	1989	1962	2010	1959
1.4.1	Số lượng TTHC cấp tỉnh	1566	1498	1502	1520	1447
1.4.2	Số lượng TTHC cấp huyện	387	332	297	325	345
1.4.3	Số lượng TTHC cấp xã	118	159	163	165	167
2	Số lượng thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Cổng/ Trang Thông tin điện tử	1981	1989	1962	2010	1959
3	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông					
3.1	Số lượng TTHC thực hiện được giải quyết tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh hoặc Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp sở, ngành	1213	1331	1453	1453	1453
3.2	Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	325	325	325	278	278
3.3	Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp xã	157	157	157	146	146
3.4	Số TTHC liên thông cùng cấp	140	140	140	140	140
3.5	Số TTHC liên thông giữa các cấp chính quyền	85	85	85	85	85
3.6	Số TTHC đã thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ không phụ thuộc vào địa giới hành chính	0	0	0	0	0
4	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC					
4.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp tỉnh giải quyết đúng hạn (đã tiếp nhận/đã trả kết quả)	99,87%	99,95%	99,97%	99,85%	99,63%

STT	Chỉ tiêu	Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương				
		Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025 (tính đến 31/3)
4.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp huyện giải quyết đúng hạn (đã tiếp nhận/đã trả đúng hạn)	99,94%	99,58%	96,88%	99,36%	99,41%
4.3	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp xã giải quyết đúng hạn (đã tiếp nhận/đã trả đúng hạn)	99,84%	99,98%	99,97%	99,96%	99,95%
5	Tiếp nhận và xử lý PAKN về TTHC					
5.1	Số lượng PAKN đã tiếp nhận trong năm	92	41	101	73	31
5.2	Số lượng PAKN đã giải quyết trong năm (trong hạn)	1	1	2	2	0
5.3	Số lượng PAKN được xử lý và đã công khai kết quả trả lời trên Cổng TTĐT	91	40	99	71	31
6	Số hóa hồ sơ					
6.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC	0,63%	1,31%	35,93%	86,15	84,35%
6.2	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	0	0	0,22%	1,57%	19,48%
6.3	Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử	0,55%	1,57%	34,76%	89,02%	84,66%