

3. Việc thực hiện giải quyết TTHC:

3.1. Cơ sở vật chất cho việc giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa:

- Đoàn kiểm tra nhận thấy Bộ phận một cửa tại một số cơ quan đảm bảo diện tích theo quy định được bố trí hợp lý, kang trang, sạch đẹp, hiện đại; có trang bị khẩu hiệu “Trách nhiệm – Một cửa – Thân thiện”. Máy móc, trang thiết bị cơ bản được bố trí đáp ứng yêu cầu giải quyết công việc; hướng dẫn vị trí cụ thể, rõ ràng từng lĩnh vực tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC. Cán bộ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đều được trang bị đồng phục, có đeo băng tên công chức.

Một vài nơi Bộ phận một cửa còn chật hẹp, xuống cấp, chưa đảm bảo đủ diện tích làm việc, chưa trang bị đầy đủ tủ lưu trữ hồ sơ, thiếu máy vi tính, nơi làm thủ tục cấp CMND và chụp ảnh, ... Việc công khai nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức⁴ chưa đảm bảo theo mẫu tại mục 4 Phụ lục IV kèm theo Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017.

3.2. Thực hiện Quyết định số 3208/QĐ-UBND ngày 17/12/2018 về ban hành danh mục các thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, qua kiểm tra, chỉ có UBND huyện Chợ Mới đưa tất cả 37/37 lĩnh vực với 245 thủ tục tiếp nhận tại bộ phận một cửa.

3.3. Thực hiện Quyết định số 3209/QĐ-UBND ngày 17/12/2019 về ban hành danh mục các thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa cấp xã, phường, thị trấn, các đơn vị đều tiếp nhận 26/26 lĩnh vực tại bộ phận một cửa với 136 thủ tục. Qua kiểm tra thực tế có 10/11 đơn vị được kiểm tra niêm yết đầy đủ⁵ bộ thủ tục hành chính theo Quyết định số 3209/QĐ-UBND ngày 17/12/2019.

3.4. Thực hiện Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2020 của UBND tỉnh về quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh An Giang:

Các đơn vị, địa phương đều triển khai thực hiện Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND, các cán bộ, công chức đều được phổ biến, triển khai thực hiện. Cụ thể:

- Đối với đơn vị cấp huyện: Có 6/11 đơn vị thực hiện đầy đủ 05 loại biểu mẫu theo Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND⁶.

Các đơn vị còn lại có mở sổ theo dõi giải quyết TTHC tuy nhiên sổ theo dõi chưa đúng theo quy định hướng dẫn; sử dụng các loại biểu mẫu lĩnh vực đất đai, lĩnh

⁴ Điều 16 của Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017.

⁵ UBND thị trấn An Phú, UBND xã Phú Xuân, UBND thị trấn Tịnh Biên, UBND phường Vĩnh Ngươn, UBND xã Bình Mỹ, UBND Thị trấn An Châu, UBND xã Bình Phước Xuân, UBND thị trấn Phú Hòa, UBND phường Bình Đức, UBND phường Long Hưng. Đơn vị chưa niêm yết đầy đủ: UBND xã An Tức.

⁶ UBND huyện Chợ Mới; UBND thị xã Tân Châu; UBND huyện Phú Tân; UBND huyện Thoại Sơn; UBND thành phố Long Xuyên; UBND thành phố Châu Đốc.

vực giao dịch bảo đảm theo hướng dẫn của Bộ Tài nguyên và Môi trường; chưa thực hiện đầy đủ phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ.

- Đối với đơn vị cấp xã triển khai thực hiện Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND còn một vài hạn chế như sau:

Tại thời điểm kiểm tra, UBND xã Bình Mỹ, huyện Châu Phú; UBND phường Long Hưng, thị xã Tân Châu; UBND xã An Túc, huyện Tri Tôn: chưa cung cấp được: sổ lưu theo dõi giải quyết hồ sơ; phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả; phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ; phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ; mẫu thư xin lỗi giải quyết TTHC trễ hạn. Các đơn vị còn lại tuy có mở sổ nhưng chưa theo mẫu quy định mà tự biên soạn. Đối với TTHC giải quyết nhiều ngày chưa thực hiện phiếu tiếp nhận và trả kết quả; trên phiếu tiếp nhận và trả kết quả chưa có số điện thoại của bộ phận một cửa.

Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ chưa thực hiện đồng đều.

3.5. Thực hiện Quyết định số 2395/QĐ-UBND ngày 02/10/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện và không thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh An Giang

Qua kiểm tra thực tế tại 2 đơn vị: Sở Xây dựng và Sở Giáo dục và Đào tạo đoàn kiểm tra nhận thấy các đơn vị thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh; Niêm yết công khai đầy đủ các danh mục thủ tục hành chính trên cổng thông tin điện tử của đơn vị; Đảm bảo đúng và trước thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp; Thu phí, lệ phí đúng quy định. Bên cạnh đó, đoàn kiểm tra cũng đề nghị 02 đơn vị tăng cường tuyên truyền để kết quả tốt hơn trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức 3, mức 4, dịch vụ bưu chính công ích; thực hiện tốt việc ghi rõ, cụ thể trong phiếu kiểm soát quy trình trong quá trình luân chuyển hồ sơ đến các bộ phận.

Đoàn kiểm tra cũng đề nghị các đơn vị cần khẩn trương xây dựng quy trình nội bộ trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt ngay sau khi có quyết công bố danh mục thủ tục hành chính;

Về rà soát văn bản quy phạm pháp luật của UBND tỉnh trước đây có quy định thủ tục hành chính: Đề nghị 02 đơn vị khẩn trương rà soát, sửa đổi, bãi bỏ đối với Quyết định số 46/2010/QĐ-UBND ngày 14/10/2010 (Sở Giáo dục và Đào tạo); Quyết định số 106/2016/QĐ-UBND ngày 30/12/2016 (Sở Xây dựng).

3.6. Thực hiện giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4, tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích (BCCI):

Thực hiện giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hiện nay số lượng phát sinh chưa cao, chưa thể hiện đúng mức độ theo yêu cầu, mục đích (Phụ lục 3), mặc dù các địa phương đã tổ chức tuyên truyền thông qua các phương tiện thông tin đại chúng. Nguyên nhân, người dân ở cấp xã, cấp huyện

chưa có thói quen ứng dụng công nghệ thông tin vào việc yêu cầu thực hiện TTHC qua dịch vụ công trực tuyến.

Các đơn vị, địa phương có tổ chức ký kết với bưu điện thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ BCCI; tổ chức tuyên truyền thông qua các phương tiện thông tin đại chúng; Giao cho bưu điện tổ chức các điểm phổ biến, tuyên truyền cho người dân biết đến dịch vụ BCCI khi thực hiện TTHC, đặt các panô về phí thực hiện TTHC tại các bộ phận một cửa hoặc phân công cán bộ bưu điện trực tiếp hướng dẫn, giới thiệu người dân biết đến loại hình dịch vụ BCCI và những thuận lợi khi sử dụng dịch vụ. Cấp huyện có niêm yết số điện thoại của Bưu điện tại bộ phận một cửa, có một đơn vị thí điểm bố trí bộ phận một cửa tại trụ sở Bưu điện huyện⁷.

Tuy nhiên, qua kiểm tra thực tế tại các xã, phường, thị trấn, đoàn công tác ghi nhận hầu như chưa phát sinh hồ sơ dịch vụ bưu chính công ích. Số lượng hồ sơ giải quyết TTHC qua dịch vụ này tại các địa phương chưa phát sinh nhiều, do bộ phận một cửa cấp huyện, xã gần nhà người dân và người dân còn chưa nắm bắt quy trình sử dụng dịch vụ cũng như những thuận lợi trong quá trình làm TTHC.

3.7. Tình hình giải quyết TTHC thực hiện liên thông của Bộ phận một cửa theo nội dung Quyết định số 1380/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 18 tháng 10 năm 2018, Quyết định số 1291/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 07 tháng 10 năm 2019, Thông tư liên tịch số 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT ngày 15 tháng 5 năm 2015, và Quyết định số 3572/QĐ-UBND của UBND tỉnh An Giang ngày 19 tháng 12 năm 2016 thông qua việc kiểm tra ngẫu nhiên hồ sơ các lĩnh vực như: Hồ sơ đăng ký khai sinh – thường trú, khai tử - xóa thường trú, xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký kết hôn, hưởng chế độ tử tuất/ hỗ trợ chi phí mai táng, hưởng mai táng phí, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi, thực hiện thủ tục liên thông cấp CMND và thủ tục đăng ký ngành nghề kinh doanh có điều kiện tại bộ phận một cửa cấp huyện:

Hầu hết các địa phương cấp xã thực hiện khá tốt việc tổ chức phối hợp liên thông giữa 03 bộ phận: Hộ tịch, Công an và cán bộ Văn hóa - Xã hội tại địa phương. Các đơn vị cấp xã được kiểm tra thực hiện đúng quy định nội dung công bố TTHC chung áp dụng tại cấp xã, việc giải quyết hồ sơ TTHC đúng thời gian quy định. Trong đó, cán bộ công an, công chức Tư pháp - Hộ tịch cấp xã đã rút ngắn được thời gian giải quyết hồ sơ trong ngày cho người dân hoặc chỉ 03 đến 05 ngày so với quy chế phối hợp là 07 ngày làm việc. Một số xã có bố trí cán bộ Công an làm thủ tục tại bộ phận một cửa, đây là điểm nổi bật cần phát huy, nhân rộng mô hình. Bên cạnh đó, vẫn còn một vài hạn chế như sau:

* Thực hiện trình tự, thủ tục đăng ký hộ tịch tại UBND cấp xã:

⁷ UBND huyện An Phú.

Đăng ký khai sinh cho con ngoài giá thú, trường hợp đôi với (bé trai) mà người mẹ có dân tộc Khmer, chưa đúng quy định tại Khoản 2, Điều 26 Bộ Luật Dân sự năm 2015⁸, Luật Hộ tịch năm 2014 và Nghị định 123/2015/NĐ-CP ngày 15/11/2015 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật hộ tịch. Vì đến nay, việc nữ họ Neáng; nam họ Chau của đồng bào dân tộc Khmer chưa được cấp thẩm quyền công nhận là tập quán.

Thành phần hồ sơ lưu khi thực hiện TTHC chưa bảo đảm quy định hiện hành: Thủ tục cha nhận con không lưu bản chính hồ sơ giám định AND (chỉ lưu bản photo)⁹ theo quy định tại Khoản 1 Điều 44 Luật Hộ tịch và Khoản 1 Điều 11 Thông tư số 15/2015/TT-BTP (Hết hiệu lực kể từ ngày 16/7/2020); tờ cam đoan việc cha nhận con thiếu chữ ký của mẹ và lưu trữ hồ sơ chưa đúng thành phần khi kết hợp giải quyết việc đăng ký khai sinh và nhận cha, mẹ, con theo quy định tại Điều 12 và 13 Thông tư số 15/2015/TT-BTP¹⁰.

Thủ tục đăng ký lại việc khai tử: Địa phương khi giải quyết thủ tục đăng ký khai tử và ảnh chụp bia mộ lưu hồ sơ không khớp năm sinh của người mất¹¹.

Thực hiện đăng ký lại việc sinh thành phần hồ sơ chưa đầy đủ, thiếu cơ sở chứng minh thẩm quyền của cơ quan đăng ký¹².

Về sổ bộ hộ tịch: Một số địa phương chưa ghi chép đầy đủ¹³; sổ ghi nhiều màu mực, bôi xóa nhiều; một số địa phương sổ đăng ký kết hôn thiếu chữ ký của vợ, chồng; ... chưa bảo đảm theo quy định tại các Khoản 1, 2, 3 và 4 Điều 29 Thông tư số 15/2015/TT-BTP.

* Thực hiện trình tự, thủ tục đăng ký hộ tịch tại UBND cấp huyện (Phòng Tư pháp): Hầu hết các địa phương quan tâm thực hiện trình tự, thủ tục đăng ký hộ tịch đúng quy định hiện hành. Tuy nhiên, còn một số hạn chế sau:

Trình tự thủ tục đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài: Việc vào công chức hộ tịch nhằm lẫn Sổ thứ tự tiếp nhận hồ sơ với Sổ, ngày tháng năm vào Sổ đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài của nam, nữ¹⁴. Từ đó, dẫn đến tình trạng sai số thứ tự và ngày tháng năm xác lập quan hệ hôn nhân được ghi vào mặt sau Giấy chứng nhận kết hôn của các cặp vợ chồng trong cùng một năm đăng ký, gây khó khăn trong tra cứu, quản lý hồ sơ hộ tịch.

Chưa bố trí phòng và tổ chức làm lễ trao giấy đăng ký kết hôn; Phòng Tư pháp chưa tham mưu Chủ tịch UBND cùng cấp trao giấy chứng nhận đăng ký kết hôn theo quy định tại Khoản 3 Điều 38 Luật Hộ tịch; Điều 32 Nghị định số 123/2015/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2015 của Chính phủ quy định chi tiết

⁸ Tại xã An Tức, huyện Tri Tôn, từ năm 2018 đến năm 2020, có 10 trường hợp; một số trường hợp tại UBND TT Tịnh Biên, huyện Tịnh Biên.

⁹ UBND phường Bình Đức

¹⁰ UBND phường Long Hưng

¹¹ UBND xã Phú Xuân

¹² UBND xã Bình Mỹ

¹³ UBND TT An Châu, sổ bộ hộ tịch 06 tháng đầu năm 2020, chỉ ghi một số ít trường hợp.

¹⁴ Các hồ sơ có số thứ tự số 32, 33, 34, 35 và 38 tại Quyền 1 năm 2020 của Phòng Tư pháp huyện Thoại Sơn

một số điều và biện pháp thi hành Luật hộ tịch (Riêng huyện Châu Thành; Chợ Mới và thành phố Long Xuyên bảo đảm đúng quy định này.)

Trường hợp nam nữ đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài được cho **ký tên trước vào Sổ đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài**¹⁵ là chưa bảo đảm sự tự nguyện của nam, nữ khi đăng ký kết hôn theo quy định tại Điều 38 Luật Hộ tịch; đồng thời, theo quy định hiện hành, quan hệ hôn nhân được xác lập từ thời điểm đăng ký kết hôn là Ngày, tháng, năm đăng ký kết hôn là ngày hai bên nam, nữ có mặt, ký vào Sổ đăng ký kết hôn và Giấy chứng nhận kết hôn tại cơ quan đăng ký hộ tịch. Như vậy, việc nam, nữ ký tên trước vào Sổ Đăng ký kết hôn là không phù hợp pháp luật hộ tịch hiện hành.

Thủ tục đăng ký khai sinh có yếu tố nước ngoài: Có trường hợp cha mẹ không thỏa thuận phân dân tộc cho trẻ. Trường hợp, trẻ được cha mẹ thỏa thuận quốc tịch Việt Nam, nhưng lại “bỏ trống” không thỏa thuận dân tộc. Như vậy, chưa bảo đảm theo quy định tại Điều 29 Bộ Luật Dân sự.

Tình hình tiếp nhận và trả kết quả thực hiện liên thông thủ tục hành chính theo Quyết định số 1380/QĐ-TTg ngày 18/10/2018 của Thủ tướng Chính phủ:

Nhìn chung, cán bộ, công chức các xã, phường, thị trấn có nắm được quy trình thực hiện liên thông thủ tục hành chính. Tuy nhiên, việc lưu trữ hồ sơ cũng chưa được ngăn nắp dẫn đến khó tìm hoặc truy lục sau này. Qua công tác kiểm tra chưa có địa phương nào phát sinh hồ sơ, nguyên nhân chủ yếu do công tác tuyên truyền của địa phương chưa sâu rộng để người dân nắm các chủ trương, chính sách và văn bản áp dụng các TTHC mới ban hành của Chính phủ và UBND tỉnh.

Đoàn kiểm tra cũng đôn đốc các địa phương tăng cường hơn nữa công tác tuyên truyền để người dân được biết về thủ tục hành chính liên thông theo Quyết định số 1380/QĐ-TTg ngày 18/10/2018 của Thủ tướng Chính phủ. Mặc dù các địa phương báo chưa phát sinh hồ sơ do người dân không yêu cầu, tuy nhiên đoàn công tác nhận thấy địa phương cần quan tâm, tuyên truyền và hướng dẫn người dân tiếp cận các thủ tục trên để rút ngắn thời gian đi lại và giải quyết hồ sơ được nhanh chóng. Bên cạnh đó, đoàn cũng ghi nhận thêm tại một số xã của huyện có cách làm đổi mới: khi người dân đến khai tử, cán bộ xã tổ chức đến tại nhà trao giấy báo tử, chia buồn, hỗ trợ tiền mai táng phí và thực hiện một số thủ tục liên quan giúp người dân khỏi phải tới lui nhiều lần.

Qua kiểm tra tại bộ phận một cửa cấp huyện: nhận thấy các địa phương cơ bản có lưu hồ sơ đầy đủ, ngăn nắp. Công chức phụ trách lĩnh vực có kiến thức chuyên môn, được tập huấn và đào tạo đầy đủ. Việc giải quyết hồ sơ đảm bảo đúng quy định về thủ tục, trình tự, cắt giảm được thời gian giải quyết, có ra phiếu

¹⁵ Trường hợp thứ 17, Quyển 1/2020 tại Sổ bộ đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài đang lưu trữ tại Phòng Tư pháp huyện Châu Phú

hẹn trả kết quả hồ sơ cho người dân, có phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo quy định. Tuy nhiên vẫn còn một vài hạn chế như:

Việc thực hiện Quyết định 1291/QĐ-TTCP của Thủ tướng Chính phủ ngày 07 tháng 10 năm 2019 các địa phương triển khai thực hiện khá tốt, bên cạnh đó vẫn chưa đồng bộ còn một số địa phương chưa triển khai thực hiện bố trí cán bộ công an sang bộ phận một cửa cấp huyện làm TTHC¹⁶, một số huyện có bố trí cán bộ công an làm thủ tục tại bộ phận một cửa nhưng chưa đảm bảo về cơ sở vật chất như bàn làm việc, nơi lẫn tay, chụp ảnh, máy vi tính để bàn, bảng tên để bàn, còn sử dụng phiếu hẹn của cơ quan ngành dọc.

3.8. Việc tiếp nhận hồ sơ đăng ký, chứng thực chữ ký, chứng thực hợp đồng liên quan đến đất đai, phối hợp giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai:

Cơ bản các địa phương thực hiện đúng quy định về thời gian giải quyết hồ sơ, có mở sổ theo dõi việc giao nhận hồ sơ với Văn phòng đăng ký đất cấp huyện, có sử dụng phiếu tiếp nhận, phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ. Bên cạnh đó vẫn còn một vài hạn chế:

Phiếu kiểm soát hồ sơ chưa đảm bảo, các bộ phận chuyên môn chuyển văn bản chưa đồng bộ, thống nhất.

Một số UBND xã, phường việc lưu hồ sơ chưa được đảm bảo, ngăn nắp, còn trường hợp vận động người dân đóng tiền đê bao mới làm thủ tục hồ sơ¹⁷.

Đối với việc phối hợp giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai tại bộ phận một cửa cấp huyện:

Qua kiểm tra, các địa phương đa phần đều thực hiện tốt các quy định về trình tự thủ tục, có niêm yết thành phần hồ sơ, mở sổ tiếp nhận, sổ theo dõi hồ sơ, phiếu hẹn trả kết quả và phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ đầy đủ theo quy định.

Về hạn chế: Một số đơn vị thực hiện thủ tục hành chính về lĩnh vực đất đai có phát sinh khó khăn, vướng mắc đã tạm dừng nhưng chưa có văn bản¹⁸, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ chưa ghi chi tiết cụ thể, vẫn còn hồ sơ trễ hẹn trên hệ thống cổng dịch vụ công¹⁹, địa phương có giải trình việc trễ hẹn do nguyên nhân khách quan như: Người sử dụng đất chậm thực hiện nghĩa vụ thuế.

3.9. Công tác truyền thông phục vụ hoạt động kiểm soát TTHC và chế độ thông tin, báo cáo:

Công tác truyền thông của các đơn vị, địa phương thực hiện khá tốt, thông qua nhiều hình thức như: niêm yết công khai tại trụ sở, tuyên truyền thông qua

¹⁶ UBND thành phố Long Xuyên, UBND huyện Châu Phú, UBND thành phố Châu Đốc, UBND thị xã Tân Châu, UBND huyện Tịnh Biên.

¹⁷ UBND xã Bình Mỹ.

¹⁸ UBND huyện An Phú.

¹⁹ UBND huyện Thoại Sơn.

đài truyền thanh của huyện, của xã hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn nắm bắt kịp thời các quy định TTHC cũng như TTHC mới được ban hành. Về chế độ báo cáo định kỳ cơ bản các địa phương thực hiện tốt. Tuy nhiên vẫn còn tình trạng trễ hạn ở 02 huyện Tri Tôn và Châu Thành.

3.10. Công tác thu phí và lệ phí tại các đơn vị và địa phương theo Luật phí, lệ phí năm 2015, Nghị định 120/2016/NĐ-CP, Thông tư 85/2019/TT-BTC và Quyết định 2688/QĐ-UBND tỉnh An Giang ngày 29 tháng 10 năm 2018:

Cơ bản các đơn vị đều thu đủ và thu đúng theo quy định, công chức làm công tác chuyên môn có kiến thức, am hiểu các quy định và thủ tục, có cập nhật thường xuyên các văn bản của cấp trên ban hành, hồ sơ lưu trữ cẩn thận, ngăn nắp và khoa học, hồ sơ thu phí đấu giá các bến đò, chợ được đảm bảo đúng quy định. Tuy nhiên, quá trình kiểm tra vẫn còn một số bất cập, hạn chế tại các xã, phường, thị trấn như một số địa phương còn áp dụng thu phí, lệ phí từ biên lai viết tay, chưa sử dụng biên lai có in sẵn mệnh giá tại Chi cục thuế để phục vụ nhu cầu công tác được nhanh chóng thuận lợi, rút ngắn thời gian²⁰, một số đơn vị có sử dụng biên lai có in sẵn mệnh giá nhưng lại không ghi ngày, tháng, năm vào biên lai để lưu theo dõi và đối chiếu với người dân và cơ quan chức năng khi có kiểm tra.

4. Việc niêm yết, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính:

Các đơn vị, địa phương có niêm yết công khai đường dây nóng và địa chỉ mail phản ánh kiến nghị (PAKN) đầy đủ, chưa phát sinh PAKN về quy định hành chính nhiều, qua kiểm tra tại thị trấn An Châu – huyện Châu Thành có phát sinh một trường hợp do công chức giải quyết TTHC chưa đúng quy định, gây phiền hà cho người dân, đã được đoàn công tác nêu ra tại buổi làm việc với lãnh đạo huyện Châu Thành và lãnh đạo địa phương đã yêu cầu UBND thị trấn An Châu có thư xin lỗi công khai đến người dân. Một số địa phương chưa cập nhật lại địa chỉ mail và số điện thoại, tên đơn vị tiếp nhận PAKN²¹.

5. Tình hình ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính:

- Qua kiểm tra, các đơn vị, địa phương đã triển khai thực hiện cổng dịch vụ công trực tuyến vào thực hiện TTHC. Tuy nhiên hiệu quả vận hành Cổng dịch vụ công của tỉnh cũng chưa cao.

- UBND cấp huyện đã ứng dụng và triển khai cổng dịch vụ công trực tuyến đến tất cả UBND cấp xã trên toàn địa bàn, để thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết TTHC. Bên cạnh đó vẫn còn một số xã chưa quan tâm, nắm bắt quy trình ứng dụng CNTT trong giải quyết TTHC, tỉ lệ tiếp nhận công văn đến trên phần

²⁰ UBND xã An Tức, UBND phường Vĩnh Ngươn, UBND thị trấn Phú Hòa.

²¹ UBND xã An Tức, UBND thị trấn Phú Hòa, UBND thành phố Long Xuyên.

mềm tốt tuy nhiên phát hành công văn đi và thực hiện chữ ký số còn hạn chế, chưa đáp ứng tốt yêu cầu nhiệm vụ, vẫn còn gửi văn bản qua mail chứ không gửi qua văn phòng điện tử theo quy định²².

6. Tình hình, kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

Cơ bản các đơn vị, địa phương được kiểm tra có triển khai thực hiện Kế hoạch số 548/KH-UBND ngày 06/9/2018 của UBND tỉnh An Giang về triển khai 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. Các đơn vị, địa phương cơ bản đã có nâng cấp, cải tạo trụ sở bố trí Bộ phận Tiếp nhận và Trả Kết quả, có ban hành các quyết định về kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả Kết quả theo chỉ đạo của Trung Ương, của UBND tỉnh. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế như: Việc ban hành Quyết định kiện toàn tổ chức Bộ phận Một cửa các cấp theo quy định, Quyết định Ban hành quy chế về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa chưa nghiêm túc, Báo cáo đầu mối tiếp nhận hồ sơ được bố trí tại bộ phận một cửa và kiểm tra thực tế có chệnh lệch, không đủ số lượng đơn vị tham gia tiếp nhận thủ tục như trong báo cáo đã nêu²³. Bên cạnh đó cũng còn một số đơn vị cấp xã bố trí mô hình một cửa chưa đảm bảo thống nhất với các đơn vị khác trên địa bàn tỉnh.

Riêng đối với UBND huyện An Phú: Thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, ngày 15/3/2020 huyện An Phú chuyển Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cấp huyện sang Bưu điện huyện để tiếp nhận hồ sơ. Hiện tại nhân viên bưu điện đang trong quá trình học việc từ cán bộ chuyên môn. Qua kiểm tra thực tế, Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả tại bưu điện huyện không bố trí riêng mà kết hợp với bộ phận tác nghiệp của bưu điện huyện do đó dẫn đến thiếu tính mỹ quan, chuyên nghiệp và bưu điện huyện còn bán các sản phẩm khác ngay trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả. Thông qua đó, đoàn cũng kiến nghị UBND huyện phối hợp với bưu điện huyện xem xét, bố trí lại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả khoa học hơn.

II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đơn vị được kiểm tra

a. Cấp xã

- Đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất cho bộ phận một cửa, cán bộ chuyên trách còn thiếu, công chức được luân chuyển, điều động thường xuyên và nghỉ hộ sản theo chế độ nên nhân sự không đảm bảo phục vụ nhu cầu công tác. Mặt khác, một số công chức mới nhận nhiệm vụ chưa được tập huấn, đào tạo công tác nghiệp vụ chuyên môn²⁴.

²² UBND thị trấn Phú Hòa.

²³ UBND thành phố Long Xuyên.

²⁴ UBND xã Phú Xuân, UBND thị trấn An Châu, UBND phường Bình Đức.

Vấn đề làm thủ tục đăng ký khai sinh cho con ngoài giá thú đối với đồng bào dân tộc Khmer gặp nhiều khó khăn do tập quán địa phương bắt buộc con gái theo họ mẹ và con trai theo họ cha²⁵.

Vấn đề này, đại diện Sở Nội vụ và Sở Tư pháp có ý kiến:

+ Báo cáo lãnh đạo Sở Nội vụ chỉ đạo bộ phận phụ trách khẩn trương triển khai Đề án Mua sắm trang thiết bị làm việc cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2020 - 2021.

+ Sở Tư Pháp thường xuyên mở lớp tập huấn, cập nhật kiến thức pháp luật và nghiệp vụ trong công tác Tư pháp – Hộ tịch đến các địa phương, đồng thời báo cáo với Lãnh đạo Sở xin ý kiến Bộ Tư pháp về các trường hợp đăng ký khai sinh cho trẻ em vùng dân tộc thiểu số.

- Có những thủ tục hành chính không thuộc danh mục Thủ tục hành chính do Chủ tịch UBND tỉnh ban hành, nhưng người dân lại yêu cầu giải quyết, nên gây khó khăn, vướng mắc trong việc giải quyết (xin xác nhận chỗ ở hợp pháp để lắp đặt mới hoặc đổi chủ sử dụng đồng hồ điện, đồng hồ nước, làm thủ tục vay vốn tại các tổ chức tín dụng).

Đại diện Công an tỉnh có ý kiến về nội dung xin xác nhận chỗ ở hợp pháp: Đề nghị Công an các xã, phường, thị trấn nghiên cứu Nghị định số 31/2014/NĐ-CP ngày 18/4/2014 của Chính phủ hướng dẫn chi tiết và biện pháp thi hành Luật Cư trú và Thông tư số 35/2014/TT-BCA ngày 09/9/2014 của Bộ Công an hướng dẫn Luật Cư trú và Nghị định 31/2014/NĐ-CP để tham mưu cho UBND các xã, phường, thị trấn.

- Công tác tập huấn nghiệp vụ theo Quyết định số 1380/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 18/10/2018 trong danh sách cấp trên mời không có thành phần công chức làm công tác LĐ-TB-XH cấp xã nên còn hạn chế về công tác chuyên môn nghiệp vụ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, kiến nghị cấp trên bổ sung vào danh sách đối tượng tập huấn lần sau²⁶.

Đại diện Sở Lao động, thương binh và xã hội tiếp thu ý kiến góp ý của địa phương, sẽ tham mưu cấp trên và trao đổi với các ngành có liên quan bổ sung thành phần tham dự vào các đợt tập huấn nghiệp vụ tiếp theo.

b. Cấp huyện

- Nhân sự tại bộ phận một cửa chưa đảm bảo, việc cấp trên điều động, luân chuyển thường xuyên dẫn đến không đảm bảo về số lượng cũng như công chức phụ trách lĩnh vực chưa nắm bắt công việc do mới bàn giao. Kiến nghị hỗ trợ kinh phí cho cán bộ Một cửa do kiêm nhiệm nhiều công việc²⁷.

²⁵ UBND xã An Tức, UBND thị trấn Tịnh Biên.

²⁶ UBND xã Bình Phước Xuân.

²⁷ UBND huyện Tịnh Biên, UBND huyện Châu Thành.

Đại diện Sở Nội vụ có ý kiến: Vấn đề hỗ trợ kinh phí thuộc chủ trương chung của Trung ương, phải chờ ý kiến và công văn chỉ đạo của cấp trên, ngay khi Trung ương có chủ trương mới, Sở Nội vụ sẽ báo cáo UBND tỉnh. Việc điều động, luân chuyển nhân sự tại bộ phận một cửa cần tra đổi ý kiến với lãnh đạo địa phương về chức năng nhiệm vụ và nhu cầu phục vụ công tác chung, cần hạn chế luân chuyển không cần thiết tránh ảnh hưởng đến nhiệm vụ chung của Bộ phận một cửa tại địa phương.

- Công tác thu phí và lệ phí còn nhiều hạn chế do công chức cấp xã chưa qua đào tạo, tập huấn công tác chuyên môn, thư mời tập huấn của Sở Tài chính không có thành phần công chức làm nhiệm vụ kế toán. Kiến nghị cấp trên xem xét bổ sung vào danh sách tập huấn cho những lần tiếp theo; Cập nhật, bổ sung danh mục TTHC trên cổng dịch vụ công trực tuyến; Văn Phòng UBND tỉnh tham mưu cho UBND tỉnh ban hành văn bản hướng dẫn chức năng nhiệm vụ cho VP HĐND và UBND cấp huyện²⁸.

Đại diện Sở Tài chính và VP UBND tỉnh có ý kiến trả lời nội dung trên:

+ Công tác thu phí và lệ phí được thực hiện theo Luật phí, lệ phí năm 2015, Nghị định 120/2016/NĐ-CP, Thông tư 85/2019/TT-BTC và Quyết định 2688/QĐ-UBND tỉnh An Giang ngày 29 tháng 10 năm 2018. Các địa phương trong quá trình thực hiện nhiệm vụ còn gặp nhiều hạn chế do chưa nghiên cứu và cập nhật mới các văn bản pháp luật, thời gian tới sẽ tham mưu lãnh đạo mở các lớp tập huấn về công tác chuyên môn đồng thời kiến nghị rà soát bổ sung thành phần tham dự cho đúng và đủ số lượng theo quy định.

+ Đại diện VPUBND tỉnh tiếp thu ý kiến góp ý và sẽ tham mưu cho Thường trực UBND tỉnh xem xét ban hành văn bản hướng dẫn kiện toàn bộ máy VP HĐND và UBND cấp huyện theo quy định.

c. Cấp tỉnh

*** Sở Giáo dục và Đào tạo**

Kiến nghị mở thêm kênh kết nối liên thông giữa các cơ quan trên địa bàn tỉnh để thuận tiện cho việc thực hiện TTHC trên cổng dịch vụ công của tỉnh. Về nội dung này, Đoàn kiểm tra ghi nhận ý kiến đóng góp của đơn vị và sẽ tham mưu, lồng ghép vào các chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh trong thời gian tới.

*** Sở Xây dựng**

Kiến nghị hồ sơ tiếp nhận buổi chiều thì chuyển sang ngày hôm sau do hệ thống máy tính xác nhận thời gian tiếp nhận theo buổi, không tính theo giờ do đó có nhiều hồ sơ phát sinh gần cuối giờ chiều, gây ảnh hưởng đến thời gian tiếp nhận; Vấn đề thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 còn hạn chế do đặc thù hồ sơ của đơn vị sử dụng bản giấy khổ lớn (A0,A3) nên khó thực hiện theo

²⁸ UBND huyện Châu Thành.

yêu cầu; Kiến nghị đoàn kiểm tra tham mưu UBND tỉnh có chỉ đạo Thanh tra Sở sẽ thiện hiện công tác pháp chế của đơn vị.

Về nội dung này, Đoàn kiểm tra ghi nhận ý kiến đóng góp của đơn vị và sẽ tham mưu, lồng ghép vào các chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh trong thời gian tới.

2. Đoàn kiểm tra

Trong quá trình Đoàn công tác kiểm tra tại các đơn vị, địa phương theo Kế hoạch số 31/KH-UBND ngày 14/01/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang. Đoàn Kiểm tra đã ghi nhận những ưu điểm nổi bật, sáng kiến của các đơn vị, địa phương, những mặt thuận lợi, khó khăn và hạn chế trong quá trình thực hiện TTHC trên địa bàn; Đoàn Kiểm tra tiếp thu và ghi nhận các đề xuất, kiến nghị của các đơn vị, địa phương, đồng thời sẽ có ý kiến trao đổi với các Sở, Ban, Ngành chuyên môn của tỉnh để đề ra giải pháp tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc của địa phương. Đồng thời, sẽ có đề xuất, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo UBND cấp huyện, cấp xã để tăng cường hiệu quả hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh trong thời gian tới²⁹.

Trên đây là báo cáo kết quả kiểm tra về công tác kiểm soát TTHC năm 2020./.

Nơi nhận:

- Cục Kiểm soát TTHC - VP Chính phủ;
- TT. HĐND tỉnh; TT. MTTQVN tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành tỉnh;
- Ủy ban nhân dân cấp huyện;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Lưu: VT, TH.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Nguyễn Bảo Trung

²⁹ Văn bản chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh

PHỤ LỤC 1

Các Kế hoạch, Văn bản địa phương đã triển khai

(Kèm theo Báo cáo số 390/BC-VPUBND ngày 04 tháng 9 năm 2020 của Văn phòng UBND tỉnh)

STT	Đơn vị được kiểm tra	Số QĐ, KH, VB	Ngày ban hành
1.	UBND thành phố Châu Đốc	166/KH-UBND	31/12/2019
		167/KH-UBND	13/12/2019
		108/KH-VPUBND	09/7/2020
		2748/QĐ-UBND	09/7/2020
2.	UBND phường Vĩnh Ngon	02/KH-UBND	03/01/2020
		03/QĐ-UBND	04/01/2020
3.	UBND huyện An Phú	Cv số 53/UBND-TH	09/01/2020
		Cv số 408/UBND-TH	30/3/2020
		Cv số 551/UBND-TH	24/4/2020
		Cv số 627/UBND-TH	14/5/2020
		Cv số 835/UBND-TH	22/6/2020
4.	UBND thị trấn An Phú	02/KH-UBND	11/02/2020
		01/KHPPH-UBND-ĐTN	02/01/2020
		12/KH-UBND	28/02/2020
5.	UBND huyện Tịnh Biên	150/KH-UBND	07/02/2020
6.	UBND thị trấn Tịnh Biên	20/KH-UBND	06/20/2020
7.	UBND huyện Tri Tôn	05A/KH-UBND	21/01/2020
		06A/KH-UBND	21/01/2020
8.	UBND xã An Túc	01/KH-UBND	08/01/2020
9.	UBND huyện Phú Tân	2896/KH-UBND	23/12/2019
		2885/KH-UBND	20/12/2019
		214/QĐ-UBND	12/2/2020
		Cv số 389/UBND-VP	09/01/2020

STT	Đơn vị được kiểm tra	Số QĐ, KH, VB	Ngày ban hành
		Cv số 363/UBND-VP Cv số 670/UBND-VP Cv số 702/UBND-VP Cv số 835/UBND-VP 1351/BC-UBND 20/BC-UBND 87/BC-UBND	26/02/2020 26/3/2020 30/3/2020 15/4/2020 27/6/2019 10/01/2020 17/02/2020
10.	UBND xã Phú Xuân	08/KH-UBND 09/KH-UBND 68/KH-UBND 69/KH-UBND 81/KH-UBND	08/01/2020 08/01/2020 14/02/2020 17/02/2020 28/02/2020
11.	UBND thị xã Tân Châu	104/KH-UBND Cv số 1980/VP-TTHC 1970/KH-VP	07/02/2020 12/6/2020 12/6/2020
12.	UBND phường Long Hưng	27/KH-UBND 37/KH-UBND 76/KH-UBND 45/QĐ-UBND Cv số 09/UBND-VP Cv số 40/UBND-VP 41/QĐ-UBND	21/01/2020 21/02/2020 07/5/2020 25/02/2020 21/01/2020 11/5/2020 11/5/2020
13.	UBND thành phố Long Xuyên	02/KH-UBND 05/KH-UBND Cv số 281/UBND-TH 101/KH-UBND 102/KH-UBND Cv số 653/UBND-TH Cv số 981/UBND-TH	02/01/2020 08/01/2020 17/01/2020 14/5/2020 07/5/2020 20/02/2020 10/3/2020

STT	Đơn vị được kiểm tra	Số QĐ, KH, VB	Ngày ban hành
14.	UBND phường Bình Đức	01/KH-UBND	15/02/2020
15.	UBND huyện Chợ Mới	169/KH-UBND	16/01/2020
16.	UBND xã Bình Phước Xuân	78/KH-UBND 79/KH-UBND	31/01/2020 31/01/2020
17.	UBND huyện Thoại Sơn	47/KH-UBND 48/KH-UBND 49/KH-UBND	10/02/2020 10/20/2020 10/02/2020
18.	UBND thị trấn Phú Hòa	25/QĐ-UBND	20/02/2020
19.	UBND huyện Châu Phú	35/KH-UBND	20/02/2020
20.	UBND xã Bình Mỹ	06/KH-UBND 35/TB-UBND	03/02/2020 18/5/2020
21.	UBND huyện Châu Thành	39/KH-UBND 41/KH-UBND Cv số 373/VP-NC Cv số 614/VP-NC Cv số 263/UBND-TH Cv số 1400/VP-TH Cv số 1700/VP-TH	11/02/2020 11/02/2020 17/02/2020 11/3/2020 24/4/2020 25/5/2020 25/6/2020
22.	UBND thị trấn An Châu	10/KH-UBND	09/02/2020
23.	Sở Giáo dục và Đào tạo	381/KH-SGDĐT Tham mưu UBND tỉnh ban hành danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý: 1428/QĐ-UBND 1155/QĐ-UBND	10/02/2020 19/6/2020 15/5/2019
24.	Sở Xây dựng	124/KH-SXD	13/01/2020

STT	Đơn vị được kiểm tra	Số QĐ, KH, VB	Ngày ban hành
		1079/TB-SXD	08/4/2020
		1968/TB-SXD	24/6/2020
		Trình UBND tỉnh công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của Sở Xây dựng:	
		2775/QĐ-UBND	19/11/2019
		322/QĐ-UBND	17/02/2020

PHỤ LỤC 2
NIÊM YẾT CÔNG KHAI

(Kèm theo Báo cáo số 390/BC-VPUBND ngày 04 tháng 9 năm 2020 của Văn phòng UBND tỉnh)

Ghi chú: X: Đã niêm yết; O: Chưa niêm yết, niêm yết chưa đầy đủ; Các huyện niêm yết trên Cổng TTĐT bao gồm của cấp xã

ST T	Đơn vị được kiểm tra	Niêm yết Quyết định công bố DM TTHC (Cổng thông tin điện tử/ Trực tiếp)										Các Quyết định khác			Địa chỉ, số điện thoại tiếp nhận PAKN
		DM TTHC Chung							DM TTHC Thực hiện tại BP TN&TKQ			QĐ 2375 ³³	CT 1148	QĐ 1735 ³⁴	
		QĐ 2688	QĐ 2689	QĐ 2026 ³⁰	QĐ 2257 ³¹	QĐ 161	QĐ 778 ³²	QĐ 1380	QĐ 3208	QĐ 3209	QĐ 1380				
1.	Huyện An Phú	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X
2.	Thành phố Châu Đốc	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X
3.	Huyện Châu Phú	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X
4.	Huyện Châu Thành	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X
5.	Huyện Tịnh Biên	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X
6.	Huyện Tri Tôn	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X
7.	Huyện Thoại Sơn	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X
8.	Thành phố Long Xuyên	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X
9.	Huyện Chợ Mới	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X
10.	Huyện Phú Tân	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X
11.	Thị xã Tân Châu	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X
12.	Sở Giáo dục và đào tạo			X	X		X					X	X	X	X

³⁰ Danh mục TTHC thực hiện rút ngắn thời gian (ít nhất 20% thời gian) giải quyết TTHC so với quy định;

³¹ Danh mục TTHC thực hiện ngày không viết, ngày không hẹn

³² Danh mục TTHC thực hiện DVC trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

³³ Danh mục TTHC cấp trên giao cấp trên/dưới tiếp nhận và ngược lại

³⁴ Danh mục TTHC thực hiện nhận và không tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích;

ST T	Đơn vị được kiểm tra	Niêm yết Quyết định công bố DM TTHC (Cổng thông tin điện tử/ Trực tiếp)										Các Quyết định khác			Địa chỉ, số điện thoại tiếp nhận PAKN
		DM TTHC Chung							DM TTHC Thực hiện tại BP TN&TKQ						
		QĐ 2688	QĐ 2689	QĐ 2026 ³⁰	QĐ 2257 ³¹	QĐ 161	QĐ 778 ³²	QĐ 1380	QĐ 3208	QĐ 3209	QĐ 1380	QĐ 2375 ³³	CT 1148	QĐ 1735 ³⁴	
13.	Sở Xây dựng			X	X		X				X	X	X	X	
14.	Thị trấn An Phú								X	X		X	X	X	
15.	Phường Vĩnh Nguơn								X	X		X	X	X	
16.	Xã Bình Mỹ								X	X		X	X	X	
17.	Thị trấn An Châu								X	X		X	X	X	
18.	Thị trấn Tịnh Biên								X	X		X	X	X	
19.	Xã An Túc								X	X		X	X	X	
20.	Thị trấn Phú Hòa								X	X		X	X	X	
21.	Phường Bình Đức								X	X		X	X	X	
22.	Xã Bình Phước Xuân								X	X		X	X	X	
23.	Xã Phú Xuân								X	X		X	X	X	
24.	Phường Long Hưng								X	X		X	X	X	

PHỤ LỤC 3**THỐNG KÊ TÌNH HÌNH GIẢI QUYẾT TTHC QUA DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN***(Kèm theo Báo cáo số 390/BC-VPUBND ngày 04 tháng 9 năm 2020 của Văn phòng UBND tỉnh)*

ST T	Đơn vị được kiểm tra	Tỷ lệ hồ sơ Điện tử (%) (https://dichvucong.angiang.gov.vn/)			Tỷ lệ hồ sơ thực hiện Dịch vụ công trực tuyến (%)		Hồ sơ thực hiện qua DVBC Công ích (%)	
		Tiếp nhận	Giải quyết Đúng hạn	Giải quyết quá hạn	Mức 3	Mức 4	Tiếp nhận	Trả kết quả
1.	Huyện An Phú	15864	97,5	2,5	85	99	15	5
	Thị trấn An phú	975	99,8	0,2	73	100	0	0
2.	Thành phố Châu Đốc	5208	94,5	5,5	99	99	14	10
	Phường Vĩnh Ngon	117	100	0	0	0	0	0
3.	Huyện Châu Phú	11186	96,3	3,7	7	67	13	11
	Xã Bình Mỹ	01	0	0	0	0	0	0
4.	Huyện Châu Thành	14693	98,7	1,3	35,9	15,8	13	5
	Thị trấn An Châu	775	74,8	25,2	0	0	0	0
5.	Huyện Tịnh Biên	15889	97,7	2,3	50	53	12	6
	Thị trấn Tịnh Biên	1072	100	0	68,3	45	0	0
6.	Huyện Tri Tôn	11521	96,5	3,5	11	26	8	5
	Xã An Túc	116	99	1	0	0	0	0
7.	Huyện Thoại Sơn	17681	95,2	4,8	34	79	7	4
	Thị trấn Phú Hòa	482	99	1	1	0	0	0
8.	Thành phố Long Xuyên	46816	93,9	6,1	49	99	7	15
	Phường Bình Đức	2646	100	0	52	93	0	0

ST T	Đơn vị được kiểm tra	Tỷ lệ hồ sơ Điện tử (%) (https://dichvucong.angiang.gov.vn/)			Tỷ lệ hồ sơ thực hiện Dịch vụ công trực tuyến (%)		Hồ sơ thực hiện qua DVBC Công ích (%)	
		Tiếp nhận	Giải quyết Đúng hạn	Giải quyết quá hạn	Mức 3	Mức 4	Tiếp nhận	Trả kết quả
9.	Huyện Chợ Mới	16601	94,5	5,5	85	59	14	11
	Xã Bình Phước Xuân	1562	100	0	85	59	0	0
10.	Huyện Phú Tân	37095	98,2	1,8	80,7	91,8	15	10
	Xã Phú Xuân	1836	99,9	0,1	99	58	0	0
11.	Thị xã Tân Châu	13590	96,1	3,9	89	91,5	12	7
	Phường Long Hưng	679	100	0	100	100	0	0
12.	Sở Giáo dục và đào tạo	237	100	0	100	97	0	23
13.	Sở Xây dựng	927	99,6	0,4	0	18	0	5