

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH AN GIANG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /UBND-HCC
V/v khẩn trương thực hiện một số
nội dung qua kết quả kiểm tra, hỗ
trợ hoạt động của Trung tâm Phục
vụ hành chính công các xã,
phường, đặc khu

An Giang, ngày tháng 10 năm 2025

Kính gửi:

- Sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND xã, phường, đặc khu.

Xét Báo cáo số 251/BC-VP ngày 07/10/2025 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh nhận về kết quả kiểm tra và hỗ trợ hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường, đặc khu, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có ý kiến như sau:

1. Về bố trí trụ sở và cơ sở vật chất Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

a) Nhằm hỗ trợ Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu (gọi tắt là địa phương) trong công tác mua sắm, sửa chữa các trang thiết bị phục vụ công tác tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và trang thiết bị phục vụ công tác của cán bộ, công chức, viên chức cấp xã (hệ thống bắt số và gọi số xếp hàng; màn hình tivi; hệ thống mạng nội bộ; đường truyền hội nghị truyền hình trực tuyến; hệ thống phát điện; nâng cấp, sửa chữa thiết bị văn phòng;...), Sở Khoa học và Công nghệ đã phối hợp Sở Tài chính tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định số 360/QĐ-UBND ngày 29/7/2025 về việc quyết định nhiệm vụ chi khi tổ chức thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính cấp xã và hỗ trợ kinh phí cho Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu với tổng kinh phí hỗ trợ là 84.500 triệu đồng¹. Theo đó, yêu cầu Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu khẩn trương rà soát, mua sắm trang thiết bị cần thiết phục vụ hoạt động của địa phương và Trung tâm Phục vụ hành chính công theo đúng quy định. Các đơn vị có thể nghiên cứu cải tạo trụ sở để đảm bảo bố trí quây làm việc thân thiện, tránh bố trí quây quay ngang (quay lưng vào người dân), tạo cảm giác không thiện cảm với người dân. Các đơn vị có máy lấy số/gọi số tự động chưa hoạt động thì liên hệ ngay với đơn vị cung cấp dịch vụ/sản phẩm để khắc phục lỗi hệ thống.

¹ Mức hỗ trợ kinh phí: (1) Các xã, phường, đặc khu sử dụng trụ sở làm việc của đơn vị hành chính cấp huyện cũ, mức hỗ trợ là 500 triệu đồng/xã, phường, đặc khu; (2) Các xã, phường, đặc khu còn lại, mức hỗ trợ là 1.000 triệu đồng/xã, phường, đặc khu.

Khuyến khích các địa phương nhân rộng mô hình bố trí khu vực thu phí riêng (như xã Thoại Sơn) và khu vực chõ có phục vụ nước uống/ăn nhẹ miễn phí (như xã An Phú) để tăng cường sự hài lòng của người dân.

b) Giao Sở Tài chính nghiên cứu lại các quy định liên quan đến mua sắm thiết bị (giới hạn 15 người/máy scan), ban hành hướng dẫn cụ thể để tạo điều kiện cho các đơn vị chủ động mua sắm bằng nguồn vốn được cấp, đảm bảo trang bị đầy đủ trang thiết bị để phục vụ tốt cho hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, báo cáo kết quả về UBND tỉnh trước ngày 28/10/2025. Trường hợp vượt thẩm quyền thì tham mưu UBND tỉnh kiến nghị với cấp có thẩm quyền tháo gỡ.

2. Về tổ chức bộ máy và nhân sự

a) UBND các xã, phường, đặc khu rà soát cơ cấu nhân sự của Trung tâm Phục vụ hành chính công theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/06/2025 của Chính phủ, đảm bảo cán bộ tiếp nhận hồ sơ phải là người của phòng ban chuyên môn cử đến, không phải người của Trung tâm; tăng cường hướng dẫn người dân tự thực hiện thủ tục để giảm tải công việc cho cán bộ; bố trí cán bộ chuyên trách/phụ trách về công nghệ thông tin, chuyển đổi số và hướng dẫn, hạn chế bố trí cán bộ Đoàn viên học sinh (không liên tục) hoặc nhân viên Bưu điện làm nhiệm vụ hướng dẫn chính; tiếp tục sử dụng khẩu hiệu “*Trách nhiệm - Thân thiện - Đúng hẹn*” để chuẩn hóa văn hóa phục vụ.

b) Các địa phương khẩn trương thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đảm bảo đúng theo chỉ đạo tại Văn bản số 550/UBND-HCC² ngày 22/8/2025; Văn bản số 882/UBND-HCC³ ngày 15/9/2025.

c) Các Sở, ngành liên quan tăng cường tập huấn kỹ năng mềm và chuyên môn cho cán bộ công chức tiếp công dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

d) Các địa phương nghiên cứu triển khai Nghị quyết số 08/2025/NQ-HĐND ngày 26/9/2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh về quy định phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn được ủy quyền cho công chức thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã trong lĩnh vực chứng thực trên địa bàn tỉnh An Giang.

đ) Thuế tỉnh cử cán bộ trực thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để giải quyết nghĩa vụ tài chính đất đai, báo cáo kết quả triển khai về UBND tỉnh trước ngày 28/10/2025.

3. Về hệ thống đường truyền và mạng nội bộ

UBND các xã, phường, đặc khu chủ động rà soát, nâng cấp máy tính, thiết bị công nghệ và hạ tầng mạng; sử dụng kinh phí được cấp để nâng cấp đường truyền Internet lên tốc độ cao hơn (ví dụ: 1 GB) nhằm đảm bảo ổn định khi thực hiện số hóa và dịch vụ công trực tuyến.

² Văn bản số 550/UBND-HCC ngày 22/8/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh về thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

³ Văn bản số 882/UBND-HCC ngày 15/9/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh về khẩn trương giải quyết các vấn đề, khó khăn, vướng mắc còn tồn đọng trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp.

4. Về hệ thống phần mềm, ứng dụng phục vụ thủ tục hành chính (TTHC)

a) Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng Kế hoạch triển khai và hoàn thành các biểu mẫu điện tử tương tác phục vụ người dân nộp hồ sơ trực tuyến theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 979/UBND-HCC⁴ ngày 22/9/2025. Hoàn thành trong tháng 11 năm 2025.

b) Giao Sở Nông nghiệp và Môi trường chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính, Thuế tỉnh giải quyết dứt điểm vấn đề thuế chưa liên thông điện tử; tham mưu điều chỉnh quy trình đất đai để cho phép cán bộ chủ động giải quyết hồ sơ đúng hạn (sử dụng chức năng "yêu cầu bổ sung" để tạm dừng thời gian niêm yết/nghĩa vụ tài chính); chỉ đạo Văn phòng Đăng ký đất đai khắc phục việc phần mềm quản lý đất đai (ILIS) chưa kết nối Cổng Dịch vụ công Quốc gia và thiếu phân quyền cho cán bộ cấp xã; báo cáo kết quả về UBND tỉnh trước ngày 28/10/2025.

c) Các địa phương tiếp tục triển khai thực hiện Quyết định số 1210/QĐ-UBND ngày 24/9/2025 về phê duyệt điều chỉnh Quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND các xã, phường, đặc khu áp dụng trên địa bàn tỉnh An Giang (đối với quy trình nội bộ lĩnh vực thành lập và hoạt động doanh nghiệp).

d) Giao Công an tỉnh làm đầu mối tổng hợp, báo cáo, kiến nghị Bộ Công an tháo gỡ, xử lý các vấn đề đối với các lỗi liên thông hồ sơ Khai sinh - Bảo hiểm xã hội - Công an tỉnh, thường xuyên rơi vào tình trạng cơ quan đăng ký bảo hiểm không nhận được hồ sơ.

5. Về tuyên truyền về địa điểm giao dịch

a) Giao Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn các xã, phường, đặc khu đảm bảo thống nhất nhận diện thương hiệu Trung tâm Phục vụ hành chính công; công khai số điện thoại phản ánh, kiến nghị của lãnh đạo Trung tâm ở nơi người dân dễ thấy; phối hợp chặt chẽ với Sở Khoa học và Công nghệ và các đơn vị có liên quan xây dựng tài liệu, video clip, tờ rơi hướng dẫn thực hiện TTHC; tăng cường tuyên truyền trực quan (bảng, pano) để người dân dễ dàng tiếp cận thông tin.

b) UBND xã, phường, đặc khu phối hợp chặt chẽ với các tổ chức chính trị - xã hội, các khóm, ấp tăng cường tổ chức thông tin, tuyên truyền về hoạt động của Trung tâm; tăng cường tuyên truyền cho Nhân dân nắm rõ tất cả thủ tục hành chính đều được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và không phân biệt địa giới hành chính; Công khai số điện thoại đường dây nóng của Trung tâm Phục vụ hành chính công và UBND xã, phường, đặc khu.

c) Các địa phương tăng cường thông tin tuyên truyền qua loa truyền thanh và mạng xã hội; thông tin trực tiếp qua hệ thống loa truyền thanh xã ít nhất 2 lần/tuần; sử dụng Trang thông tin điện tử và trang mạng xã hội của xã để cập nhật các nội dung tuyên truyền. Thành lập và duy trì hoạt động hiệu quả của các “Tổ

⁴ Công văn số 979/UBND-HCC ngày 22/9/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh về đơn đốc triển khai giải quyết các khó khăn, vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

công nghệ số cộng đồng”, “Đội hỗ trợ phản ứng nhanh” để thực hiện “Cầm tay chỉ việc”, hỗ trợ, giải đáp vướng mắc kịp thời cho cán bộ và người dân tại cơ sở về kỹ năng số, hỗ trợ người dân thực hiện số hóa và nộp hồ sơ; triển khai các hoạt động truyền thông, truyền tải lợi ích của việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến và tăng tương tác 2 chiều giữa người dân, doanh nghiệp với cơ quan nhà nước.

d) Niêm yết đầy đủ, rõ ràng danh mục TTHC, phí/lệ phí, quy trình giải quyết tại trụ sở UBND xã; tăng cường giới thiệu mô hình “4 tại chỗ” với danh mục TTHC cụ thể nhằm giúp giảm thời gian, chi phí cho người dân và phổ biến đường dây nóng, số điện thoại tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

6. Về hướng dẫn thủ tục hành chính

a) Các xã, phường, đặc khu tăng cường hướng dẫn người dân tự thực hiện thủ tục, đặc biệt hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia;

b) Tăng cường vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng và cán bộ hỗ trợ hồ sơ cho người dân lớn tuổi, ít hiểu biết về công nghệ thông tin; hướng dẫn người dân (đặc biệt người lớn tuổi) thực hiện đăng ký tài khoản định danh (VNeID) Mức 1, Mức 2 để thúc đẩy nộp và thanh toán phí/lệ phí trực tuyến.

7. Mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

Giao Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Khoa học và Công nghệ và các đơn vị có liên quan nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh về mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để các đơn vị triển khai thực hiện.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các Sở, ban, ngành tỉnh và UBND xã, phường, đặc khu khẩn trương, nghiêm túc thực hiện các nội dung nêu trên./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- TT. TU, TT.HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- VP. UBND tỉnh: LĐVP, Phòng, ban, trung tâm;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Báo và Phát thanh - Truyền hình tỉnh An Giang;
- Lưu: VT, nhtu, “HT”.

CHỦ TỊCH

Hồ Văn Mừng