ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 669 /KH-UBND	*An Giang, ngày 16 tháng 11 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Tổ chức Cuộc thi: "Đánh giá về chất lượng phục vụ tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2026"

Căn cứ Kế hoạch số 225/KH-UBND ngày 25 tháng 12 năm 2025 về công tác cải cách hành chính năm 2026; Kế hoạch số 201/KH-UBND ngày 16 tháng 4 năm 2026 về nâng cao các chỉ số: Cải cách hành chính (PAR Index), Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) trên địa bàn tỉnh An Giang giai đoạn 2026 - 2030; Kế hoạch số 438/KH-UBND ngày 08 tháng 8 năm 2026 về đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang giai đoạn 2026 - 2030; Kế hoạch số 150/KH-UBND ngày 25 tháng 3 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính năm 2026.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch tổ chức Cuộc thi: "Đánh giá về chất lượng phục vụ tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2026" (gọi tắt là Cuộc thi), cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Hoàn thành nhiệm vụ đề ra theo Công văn số 2448/UBND-TH ngày 30 tháng 6 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc nâng cao Chỉ số cải cách hành chính tỉnh (PAR Index), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh (SIPAS) và thực hiện hiệu quả nhiệm vụ cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh.

b) Đánh giá khách quan, toàn diện chất lượng phục vụ tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh.

c) Phát hiện, nhân rộng mô hình hiệu quả trên toàn tỉnh, góp phần cải thiện Chỉ số hài lòng về dịch vụ hành chính công và các chỉ số cải cách hành chính của tỉnh.

2. Yêu cầu

a) Việc thực hiện công khai, minh bạch, khách quan, công bằng.

b) Cuộc thi phải được tổ chức với tinh thần tiết kiệm, nội dung thiết thực phù hợp với thực tế tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

c) Nhận được sự quan tâm của các cấp lãnh đạo, sự đồng tình, ủng hộ và tích cực hưởng ứng của cán bộ, công chức, viên chức, người dân trên địa bàn tỉnh.

II. ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG

1. Đối tượng

a) Đối tượng đánh giá: Các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh An Giang.

b) Đối tượng tham gia đánh giá:

- Các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh An Giang tự đánh giá.

- Cá nhân và tổ chức đã trực tiếp thực hiện hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

2. Nội dung

Điểm các nội dung tiêu chí: 100 điểm, trong đó:

a) Phiếu đánh giá chất lượng phục vụ tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã: 30 điểm *(kèm theo phụ lục I)*.

b) Nội dung tiêu chí cá nhân và tổ chức đánh giá Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã: 70 điểm *(kèm theo phụ lục II)*.

III. THỜI GIAN, CÁCH THỨC THAM GIA CUỘC THI

1. Thời gian

a) Cuộc thi tổ chức từ ngày ban hành kế hoạch đến hết ngày 30/11/2026.

b) Hoàn thành việc chấm điểm chậm nhất ngày 25/12/2026, thời gian cụ thể giao Ban Tổ chức quy định.

c) Tổ chức công bố kết quả và trao giải trong Hội nghị Tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2026.

2. Cách thức tham gia Cuộc thi

a) Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã:

- Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trực tiếp đánh giá thông qua Phiếu đánh giá chất lượng phục vụ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh năm 2026 tại Phụ lục I đính kèm theo Kế hoạch Cuộc thi gửi về Ban Tổ chức Cuộc thi.

- Việc tự đánh giá phải căn cứ vào hồ sơ, số liệu và tài liệu kiểm chứng phát sinh trong kỳ đánh giá; không được tự chấm điểm nếu không có tài liệu chứng minh đối với tiêu chí yêu cầu tài liệu kiểm chứng.

- Mốc thời gian lấy số liệu: từ ngày 01/01/2026 đến hết ngày 31/10/2026.

- Thời gian gửi bài dự thi từ ngày ban hành Kế hoạch đến hết ngày 30/11/2026.

b) Đối với cá nhân và tổ chức đánh giá Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, quét mã QR truy cập, tự đọc và trả lời các tiêu chí được đính kèm theo Kế hoạch Cuộc thi, cụ thể:

- Quét mã QR truy cập, trả lời bộ câu hỏi được niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

- Quét mã QR truy cập, trả lời bộ câu hỏi được đăng trên Trang Thông tin điện tử của các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các xã, phường, đặc khu.

- Thời gian tham gia đánh giá: từ ngày ban hành Kế hoạch đến hết 15/12/2026.

IV. CƠ CẤU, ĐIỀU KIỆN VÀ NGUYÊN TẮC XÉT GIẢI THƯỞNG

1. Cơ cấu giải thưởng: Gồm 10 giải tập thể, cụ thể:

a) 01 Giải nhất: 15.000.000 đồng.

b) 02 Giải nhì: 10.500.000 đồng.

c) 03 Giải ba: 7.500.000 đồng.

d) 04 Giải khuyến khích: 4.500.000 đồng.

2. Điều kiện xét giải thưởng

Chỉ xét những Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đạt 04 điều kiện sau:

a) Điểm chấm nội dung tiêu chí của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đạt từ 24/30 điểm trở lên.

b) Điểm chấm nội dung tiêu chí cá nhân và tổ chức đánh giá Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đạt từ 64/70 điểm trở lên.

c) Phiếu nội dung tiêu chí cá nhân và tổ chức đánh giá Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đủ 30 phiếu trở lên, tối đa là 50 phiếu hợp lệ.

d) Phù hợp theo quy định tại Thể lệ của Ban Tổ chức Cuộc thi ban hành.

3. Nguyên tắc xét giải thưởng: Việc đánh giá phải bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, có khả năng kiểm chứng; kết hợp giữa kết quả thực hiện thủ tục hành chính được xác định từ dữ liệu của các hệ thống thông tin với đánh giá trải nghiệm thực tế của người dân, doanh nghiệp. Trường hợp có chênh lệch giữa số liệu do đơn vị báo cáo và dữ liệu trên hệ thống thông tin thì ưu tiên sử dụng dữ liệu trên hệ thống đã được cơ quan có thẩm quyền xác nhận, trừ trường hợp xác định được lỗi kỹ thuật hoặc sai lệch dữ liệu.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch này được sử dụng từ nguồn kinh phí thực hiện công tác cải cách hành chính được giao trong dự toán chi thường xuyên năm 2026 của Sở Nội vụ quản lý.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành tỉnh

a) Phối hợp với Sở Nội vụ và Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu có liên quan trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao triển khai thực hiện Kế hoạch này; tuyên truyền, phổ biến và tạo điều kiện thuận lợi để Cuộc thi được tổ chức bảo đảm thiết thực, hiệu quả, đúng mục đích, yêu cầu đề ra.

b) Đăng tải nội dung thi và cách chấm điểm kèm theo mã QR trên Trang Thông tin điện tử của các sở, ban, ngành tỉnh để người dân truy cập và trả lời bộ câu hỏi đánh giá.

2. Sở Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, địa phương thông tin, tuyên truyền và tổ chức Cuộc thi theo các nội dung của Kế hoạch này.

b) Chủ trì, phối hợp các sở, ban, ngành tỉnh trình Chủ tịch UBND tỉnh quyết định thành lập Ban Tổ chức, Tổ Thư ký Cuộc thi.

- Thành phần: các sở, ban ngành liên quan.

- Thời gian thực hiện nhiệm vụ: từ khi có quyết định thành lập đến khi kết thúc Cuộc thi theo Kế hoạch.

c) Thực hiện thanh toán, quyết toán kinh phí Cuộc thi theo đúng quy định pháp luật.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Văn phòng UBND tỉnh phối hợp Sở Nội vụ hoàn thiện bộ tiêu chí, phương pháp đánh giá đối với các nội dung liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ và khai thác, tái sử dụng dữ liệu; cung cấp hoặc phối hợp khai thác số liệu từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và các hệ thống có liên quan; chủ trì hoặc phối hợp đối soát, xác nhận các chỉ tiêu thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ.

b) Văn phòng UBND tỉnh cử công chức tham gia Ban Tổ chức; phối hợp kiểm tra, xác minh số liệu, tài liệu kiểm chứng khi có chênh lệch, bất thường hoặc khi có đề nghị phúc tra; phối hợp phân tích kết quả đánh giá, xác định các tồn tại, điểm nghẽn và đề xuất giải pháp khắc phục, nhân rộng mô hình hiệu quả; đề nghị Ban Tổ chức không công nhận hoặc điều chỉnh kết quả đối với các tiêu chí có số liệu không đầy đủ, không chính xác, không bảo đảm khả năng kiểm chứng hoặc có dấu hiệu bất thường sau khi đối soát.

4. Sở Tài chính

Phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tham mưu cấp thẩm quyền nguồn kinh phí thực hiện Kế hoạch trên cơ sở lồng ghép với kinh phí thực hiện các chương trình, dự án và các nguồn kinh phí khác theo quy định về phân cấp của Luật Ngân sách nhà nước.

5. Sở Khoa học và Công nghệ

Phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan quản lý, vận hành công cụ khảo sát qua mã QR.

6. Báo và phát thanh, truyền hình An Giang

Đăng tải Kế hoạch, Thể lệ Cuộc thi trên chuyên trang, chuyên mục; đưa các tin, bài tuyên truyền về Cuộc thi.

7. Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu

a) Triển khai nội dung Kế hoạch đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và người dân trên địa bàn biết.

b) Phối hợp Sở Nội vụ và các sở, ban, ngành tỉnh tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch này.

c) Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tham gia Cuộc thi.

d) Đăng tải nội dung thi và cách chấm điểm kèm theo mã QR trên Trang Thông tin điện tử của UBND các xã, phường, đặc khu để người dân truy cập và trả lời bộ câu hỏi đánh giá theo Phục lục II.

đ) Phân công người hướng dẫn cá nhân và tổ chức thực hiện quét mã QR, truy cập và trả lời bộ câu hỏi đánh giá tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, việc hướng dẫn phải bảo đảm khách quan, không tác động, can thiệp hoặc định hướng nội dung trả lời của cá nhân và tổ chức, nhằm bảo đảm tính trung thực, khách quan của kết quả đánh giá.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức Cuộc thi: "Đánh giá về chất lượng phục vụ tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2026". Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, cần điều chỉnh, bổ sung, đề nghị các địa phương báo cáo về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) để xem xét, chỉ đạo thực hiện./.

Nơi nhận:
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- VP. UBND tỉnh: LĐVP, P.TH, TT. PVHCCC tỉnh;
- Báo và phát thanh, truyền hình An Giang;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- Lưu: VT, vtco, "HT".

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thanh Phong

Số: 669/KH-UBND
Thời gian ký: 2026-11-16T14:09:45+07:00

UBND XÃ…..
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

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

PHIẾU ĐÁNH GIÁ
Chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh năm 2026

(kèm theo Kế hoạch 669 /KH-UBND ngày 16 tháng 11 năm 2026)

Tên đơn vị:……

Người đánh giá:……..

Chức vụ:……

Số điện thoại:……

PHỤ LỤC I

STT	NỘI DUNG TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Tài liệu kiểm chứng
1	**Thực hiện/triển khai các chỉ đạo của UBND tỉnh về kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính**	**2**		
	Triển khai đầy đủ	2		
	Triển khai không đầy đủ	0		
2	**100% cán bộ, công chức, viên chức bố trí phù hợp, đáp ứng yêu cầu theo vị trí việc làm tại Trung tâm Phục vụ hành chính công**	**3**		
	Đáp ứng theo yêu cầu	3		
	Không đáp ứng theo yêu cầu	0		
3	**Số hóa thành phần hồ sơ theo quy định**	**3**		
	Số hóa từ 90% trở lên	3		

STT	NỘI DUNG TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Tài liệu kiểm chứng
	Từ 85% đến dưới 90%	3 x tỷ lệ thực hiện/mức mục tiêu		
	Dưới 85%	0		
4	**Thời gian giải quyết thủ tục hành chính: Đúng hạn 98%**	**6**		
	Đúng hạn từ 98% trở lên	6		
	Từ 95% đến dưới 98%	6 x tỷ lệ thực hiện/mức mục tiêu		
	Dưới 95%	0		
5	**Phản ánh, kiến nghị của người dân được giải quyết kịp thời, đúng thời gian, quy định.**	**3**		
	Tỷ lệ từ 95% trở lên	3		
	Dưới 95%	0		
6	**Trang thiết bị: có quầy hướng dẫn hoặc quầy dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật.**	**3**		
	Trang thiết bị đầy đủ	3		
	Không đầy đủ	0		
7	**Khai thác, tái sử dụng thông tin dữ liệu, kết quả điện tử đã có để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính**	**2**		
	Khai sử dụng thông tin, dữ liệu 100%	2		

STT	NỘI DUNG TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Tài liệu kiểm chứng
	Khai thác sử dụng thông tin, dữ liệu dưới 100%	0		
8	**Công khai đầy đủ, kịp thời nội dung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã**	**3**		
	Công khai đầy đủ, kịp thời	3		
	Công khai không đầy đủ, không kịp thời	0		
9	**Thực hiện chế độ báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ đúng thời gian quy định**	**2**		
	Đúng thời gian	2		
	Trễ thời gian	0		
10	**Có giải pháp, sáng kiến cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính.**	**3**		
	03 sáng kiến trở lên	3		
	02 sáng kiến	2		
	01 sáng kiến	1		
	Không sáng kiến	0		
	Tổng điểm:	**30**		

……ngày……tháng ….năm 2026 … …

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký tên và đóng dấu)

Số: 669/KH-UBND
Thời gian ký: 2026-11-16T14:09:52+07:00

Phụ lục II

NỘI DUNG TIÊU CHÍ CÁ NHÂN, TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP XÃ: 70 ĐIỂM

(kèm theo Kế hoạch 669 /KH-UBND ngày 16 tháng 11 năm 2026)

STT	NỘI DUNG TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm chấm
1	**Công khai, minh bạch thông tin thủ tục hành chính: Quy định thành phần hồ sơ, thời gian, phí/lệ phí được niêm yết rõ ràng, dễ thấy, dễ đọc tại trụ sở và trên hệ thống điện tử; thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời.**	**7**	
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	
	Bình thường	3	
	Không hài lòng	0	
2	**Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức: Lịch sự, tôn trọng, thân thiện, nhiệt tình, sẵn sàng hỗ trợ người dân trong thực hiện thủ tục hành chính**	**7**	
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	
	Bình thường	3	
	Không hài lòng	0	
3	**Thời gian giải quyết hồ sơ: Trả kết quả đúng hạn hoặc trước hạn so với quy định; thời gian chờ đợi và xử lý tại quầy hợp lý.**	**7**	
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	
	Bình thường	3	

	Không hài lòng	0	
4	**Trung tâm Phục vụ hành chính công có sạch sẽ, có khu vực ưu tiên dành cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật; khu vực ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát.**	**7**	
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	
	Bình thường	3	
	Không hài lòng	0	
5	**Khu vực Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã được đảm bảo an ninh, trật tự; người dân cảm thấy an toàn, không bị chen lấn, xô đẩy hoặc gặp tình trạng gây rối khi đến giao dịch (đảm bảo an ninh trật tự)**	**7**	
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	
	Bình thường	3	
	Không hài lòng	0	
6	**Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, hướng dẫn về thành phần hồ sơ chính xác, rõ ràng, đầy đủ, dễ hiểu và dễ thực hiện (nộp hồ sơ)**	**7**	
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	
	Bình thường	3	
	Không hài lòng	0	
7	**Cán bộ, công chức, viên chức Trung tâm cung cấp đầy đủ thông tin và hướng dẫn người dân, doanh**	**7**	

	nghiệp tra cứu, theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ thuận tiện, dễ dàng (Tra cứu thông tin)		
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	
	Bình thường	3	
	Không hài lòng	0	
8	**Ông/bà cảm nhận như thế nào đối với việc giải quyết phản ánh, kiến nghị hoặc khiếu nại liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm Phục vụ hành chính công (kịp thời, đúng thời gian, đúng quy định)**	**7**	
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	
	Bình thường	3	
	Không hài lòng	0	
9	**Văn hóa phục vụ và trách nhiệm giải trình: Cán bộ, công chức, viên chức có thái độ phục vụ đúng mực, trách nhiệm, có thực hiện việc *"xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép"* với người dân.**	**7**	
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	
	Bình thường	3	
	Không hài lòng	0	
10	**Ông (bà) cảm nhận như thế nào về chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã**		
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	

	Bình thường	3	
	Không hài lòng	0	
	Tổng điểm:	**70**	

Mó QR đỏnh giỏ Trung tõm PVHCC kốm theo Kế hoạch cuộc thi: "Đánh giá về chất lượng phục vụ tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2026"