

QUY TRÌNH

Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính (phi địa giới hành chính) trên địa bàn tỉnh An Giang

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 9 năm 2025 của Chủ tịch UBND tỉnh An Giang)

I. TỔNG QUAN

1. Mục tiêu

- Nâng cao hiệu quả và tính minh bạch của công tác giải quyết thủ tục hành chính (TTHC).
- Rút ngắn thời gian, giảm chi phí đi lại và phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.
- Xây dựng một nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm.
- Tăng cường liên thông, phối hợp giữa các cơ quan nhà nước trên toàn tỉnh.

2. Nguyên tắc

- Phi địa giới hành chính:** Người dân, doanh nghiệp có thể nộp hồ sơ TTHC tại bất kỳ cơ quan tiếp nhận được ủy quyền trên toàn tỉnh, không phụ thuộc vào nơi cư trú hoặc trụ sở doanh nghiệp.
- Lấy kết quả là đích đến:** Quy trình được thiết kế tập trung vào việc xử lý hồ sơ một cách hiệu quả để sớm có kết quả cuối cùng.
- Số hóa toàn trình:** Toàn bộ hồ sơ, thông tin, dữ liệu được xử lý trên môi trường điện tử.
- Liên thông, phối hợp:** Các cơ quan nhà nước phối hợp chặt chẽ, sử dụng chung dữ liệu, nền tảng số để xử lý hồ sơ.

3. Phạm vi áp dụng

- Áp dụng ban đầu:** Các TTHC cấp tỉnh và cấp xã có tính chất phổ biến, ít phức tạp, đã được số hóa và chuẩn hóa hồ sơ (ví dụ: đăng ký kinh doanh, cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ, ...) trong tháng 9 năm 2025.

- **Lộ trình mở rộng:** Từng bước mở rộng sang các TTHC phức tạp hơn, liên quan nhiều ngành, nhiều cấp khi hệ thống công nghệ thông tin và cơ sở dữ liệu quốc gia đã hoàn thiện.

II. QUY TRÌNH CHI TIẾT

1. Các bước quy trình

1.1. **Tiếp nhận hồ sơ:** Cán bộ Bộ phận Một cửa (BPMC) tiếp nhận hồ sơ từ người dân/doanh nghiệp.

1.2. **Số hóa và xác thực:** Cán bộ BPMC số hóa toàn bộ hồ sơ (nếu nộp trực tiếp), xác thực thông tin bằng định danh điện tử.

1.3. **Thông báo và Thu phí/lệ phí (có phí cố định; thu phí ngay):** Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh (Hệ thống của tỉnh) tự động thông báo đến người dân/doanh nghiệp về số tiền phí/lệ phí và hướng dẫn thanh toán trực tuyến.

1.4. **Phân phối hồ sơ:** Cán bộ BPMC chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết (CQTQGQ).

1.5. **Giải quyết hồ sơ:** CQTQGQ tiếp nhận và xử lý hồ sơ theo quy định.

1.6. **Thẩm định, lấy ý kiến:** CQTQGQ thẩm định hồ sơ, có thể lấy ý kiến của các cơ quan liên quan (nếu cần).

1.7. **Thông báo và Thu phí/lệ phí (có phí không cố định; Thu phí, lệ phí sau thẩm định):** Hệ thống của tỉnh tự động thông báo đến người dân/doanh nghiệp về số tiền phí/lệ phí và hướng dẫn thanh toán trực tuyến.

1.8. **Phê duyệt:** Lãnh đạo CQTQGQ phê duyệt kết quả giải quyết sau khi đã nhận được xác nhận thanh toán.

1.9. **Trả kết quả điện tử:** Cán bộ BPMC gửi kết quả giải quyết (bản điện tử có chữ ký số) tới người dân/doanh nghiệp và lưu kho.

1.10. **Trả kết quả bản giấy:** Cán bộ BPMC (nơi nộp hoặc nơi người dân yêu cầu) trả kết quả bản giấy.

2. Bảng quy trình

2.1. Trường hợp 1: Thu phí, lệ trước (có phí cố định; thu phí ngay)

Bước	Nội dung công việc	Cơ quan thực hiện	Thời hạn	Kết quả đầu ra
1	Tiếp nhận hồ sơ	Bộ phận Một cửa (BPMC) bất kỳ trên toàn tỉnh	Tối đa 15 phút	Giấy biên nhận hẹn trả kết quả

2	Số hóa và Xác thực	BPMC	Cùng lúc với Bước 1	Hồ sơ điện tử đã được xác thực
3	Thông báo và Thu phí	Cổng thanh toán Quốc gia	Cùng lúc với Bước 1	Biên lai thanh toán điện tử
4	Phân phối hồ sơ	BPMC (nơi tiếp nhận)	Chuyển ngay hồ sơ điện tử	- Chuyển hồ sơ thành công đến CQTQGQ; - Chuyển thông tin về hồ sơ đến BPMC của CQTQGQ
5	Giải quyết hồ sơ	Cơ quan có thẩm quyền giải quyết (CQTQGQ)	Tùy theo quy định của TTHC	Dự thảo kết quả giải quyết
6	Thẩm định và Lấy ý kiến	CQTQGQ và các cơ quan liên quan	Tùy theo tính chất hồ sơ	Kết quả thẩm định/Y kiến của cơ quan liên quan
7	Phê duyệt	Lãnh đạo CQTQGQ	Tùy theo quy định của TTHC	Phê duyệt kết quả giải quyết TTHC
8	Ký số kết quả	Văn thư	Không quá 02 giờ	Kết quả giải quyết cuối cùng (bản điện tử có chữ ký số)
9	Trả kết quả điện tử	CQTQGQ qua Hệ thống của tỉnh	Tối đa 15 phút sau phê duyệt	Thông báo kết quả qua email, tin nhắn, Cổng DVC
10	Trả kết quả bản giấy	BPMC (nơi nộp hoặc nơi yêu cầu)	Tối đa 1 ngày làm việc sau khi có kết quả điện tử được phê duyệt (không kể thời gian luân chuyển kết quả qua dịch vụ bưu chính)	Kết quả bản giấy

2.2. Trường hợp 2 (có phí không cố định; Thu phí, lệ phí sau thẩm định)

Bước	Nội dung công việc	Cơ quan thực hiện	Thời hạn	Kết quả đầu ra
1	Tiếp nhận hồ sơ	Bộ phận Một cửa (BPMC) bất kỳ trên toàn tỉnh	Tối đa 15 phút	Giấy biên nhận hẹn trả kết quả
2	Số hóa và Xác thực	BPMC	Cùng lúc với Bước 1	Hồ sơ điện tử đã được xác thực
3	Phân phối hồ sơ	BPMC (nơi tiếp nhận)	Chuyển ngay hồ sơ điện tử	- Chuyển hồ sơ thành công đến CQTQGG; - Chuyển thông tin về hồ sơ đến BPMC của CQTQGG
4	Giải quyết hồ sơ	Cơ quan có thẩm quyền giải quyết (CQTQGG)	Tùy theo quy định của TTHC	Dự thảo kết quả giải quyết
5	Thẩm định và Lấy ý kiến	CQTQGG và các cơ quan liên quan	Tùy theo tính chất hồ sơ	Kết quả thẩm định/Ý kiến của cơ quan liên quan
6	Thông báo và Thu phí	Cổng thanh toán Quốc gia	Khi người dân/doanh nghiệp thực hiện thanh toán	Biên lai thanh toán điện tử
7	Phê duyệt	Lãnh đạo CQTQGG	Tùy theo quy định của TTHC	Phê duyệt kết quả giải quyết TTHC
8	Ký số kết quả	Văn thư	Không quá 02 giờ	Kết quả giải quyết cuối cùng (bản điện tử có chữ ký số)
9	Trả kết quả điện tử	CQTQGG qua Hệ thống của tỉnh	Tối đa 15 phút sau phê duyệt	Thông báo kết quả qua email, tin nhắn, Cổng DVC
10	Trả kết quả bản giấy	BPMC (nơi nộp hoặc nơi yêu cầu)	Tối đa 1 ngày làm việc sau khi có kết quả điện tử được phê duyệt (không kể thời gian luân chuyển kết quả)	Kết quả bản giấy

Bước	Nội dung công việc	Cơ quan thực hiện	Thời hạn	Kết quả đầu ra
			qua dịch vụ bưu chính)	

Ghi chú: Đối với TTHC về đất đai tại bước 6, bước 7 nêu trên có thể thay đổi vị trí lẫn nhau cho phù hợp với pháp luật chuyên ngành.

3. So sánh quy trình cũ và mới

Tiêu chí	Quy trình cũ (Địa giới hành chính)	Quy trình mới (Phi địa giới hành chính)
Nơi nộp hồ sơ	Bắt buộc tại cơ quan có thẩm quyền hoặc BPMC nơi cư trú/trụ sở.	Bất kỳ BPMC nào trên toàn tỉnh hoặc trực tuyến.
Phân phối hồ sơ	Cán bộ BPMC chuyển hồ sơ vật lý đến phòng chuyên môn.	Cán bộ BPMC phân phối hồ sơ điện tử đến CQTQGQ.
Thời gian xử lý	Dài hơn do cần thời gian vận chuyển hồ sơ vật lý, phối hợp thủ công.	Rút ngắn đáng kể nhờ xử lý trên môi trường điện tử, không cần vận chuyển.
Thanh toán phí	Trực tiếp tại BPMC (tiền mặt), cần phải đến lần 2 để trả kết quả và thanh toán.	Thanh toán trực tuyến qua Cổng DVC sau khi hồ sơ đã được xử lý xong, không cần đến trực tiếp.
Tính liên thông	Yếu, phụ thuộc vào văn bản giấy, công văn, email.	Tự động, liên thông trực tiếp qua các nền tảng số.
Sự minh bạch	Khó theo dõi trạng thái hồ sơ một cách liên tục.	Người dân/doanh nghiệp có thể theo dõi trạng thái hồ sơ trực tuyến theo thời gian thực.
Chi phí	Chi phí đi lại, in ấn hồ sơ, sao y công chứng cao.	Giảm chi phí đáng kể do nộp hồ sơ điện tử, không cần đi lại.
Trách nhiệm	Cán bộ tiếp nhận và cán bộ xử lý độc lập.	Trách nhiệm được phân định rõ ràng trên Hệ thống của tỉnh, có thể truy vết toàn bộ quá trình.
Tác động cải thiện	Mất nhiều thời gian nên chưa nhận được nhiều sự ghi nhận,	Nâng tính minh bạch, giảm chi phí thời gian, nâng cao sự

Tiêu chí	Quy trình cũ (Địa giới hành chính)	Quy trình mới (Phi địa giới hành chính)
chỉ số CCHC và PCI	đánh giá cao từ người dân/doanh nghiệp.	hài lòng của người dân/doanh nghiệp.

4. Cơ chế ứng dụng công nghệ thông tin

- Cổng Dịch vụ công Quốc gia (Cổng DVC): Là trung tâm tiếp nhận, phân phối và quản lý toàn bộ hồ sơ điện tử. Cổng DVC tích hợp API để liên thông với các hệ thống thông tin của các bộ, ngành, địa phương.

- Hệ thống của tỉnh: CQTQGQ tiếp nhận hồ sơ từ Cổng DVC, phân công cán bộ, theo dõi tiến độ và trả kết quả.

- Nền tảng định danh điện tử (VNeID): Được sử dụng để xác thực danh tính người nộp hồ sơ, thay thế cho việc đối chiếu giấy tờ tùy thân, giảm thiểu giấy tờ, thủ tục xác thực.

- Cổng thanh toán điện tử: Tích hợp trực tiếp với Cổng DVC quốc gia, cho phép người dân/doanh nghiệp thanh toán phí, lệ phí thông qua các hình thức trực tuyến (thẻ, ví điện tử, chuyển khoản...).

- Cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư, doanh nghiệp: Hệ thống của tỉnh hỗ trợ truy xuất dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu này để xác minh thông tin, không yêu cầu người dân phải nộp giấy tờ đã có sẵn.

5. Kịch bản xử lý tình huống

5.1. Hồ sơ thiếu, không hợp lệ:

- **BPMC:** Khi tiếp nhận, nếu hồ sơ thiếu ngay tại thời điểm ban đầu, cán bộ BPMC từ chối tiếp nhận và hướng dẫn bổ sung.

- **CQTQGQ:** Nếu trong quá trình xử lý phát hiện hồ sơ thiếu hoặc cần bổ sung, cán bộ xử lý thông báo điện tử (email, tin nhắn) qua Cổng DVC, nêu rõ lý do và yêu cầu bổ sung. Hồ sơ được tạm dừng xử lý cho đến khi được bổ sung đầy đủ. Thời gian bổ sung không tính vào thời gian giải quyết TTHC.

5.2. Hồ sơ phức tạp, liên quan nhiều ngành:

- **CQTQGQ:** Cán bộ xử lý sử dụng chức năng "lấy ý kiến liên thông" trên Hệ thống của tỉnh, gửi yêu cầu và hồ sơ điện tử đến các cơ quan liên quan. Các cơ quan liên quan phải trả lời ý kiến trong thời hạn quy định.

- **Cổng DVC:** Đảm bảo luồng thông tin liên thông giữa các hệ thống của các bộ, ngành, địa phương.

5.3. Thanh toán phí/lệ phí:

Người dân/doanh nghiệp không thanh toán: Nếu người dân/doanh nghiệp không thực hiện thanh toán trong thời gian quy định (10 ngày) sau khi nhận được thông báo, Hệ thống của tỉnh sẽ tự động gửi thông báo nhắc nhở. Sau một thời hạn nhất định (15 ngày), nếu vẫn không thanh toán, hồ sơ sẽ được xem là bị hủy và thông báo đến người dân.

6. Kiểm soát chất lượng

6.1. Giám sát:

- Hệ thống của tỉnh giám sát toàn bộ luồng hồ sơ, trạng thái xử lý, thời gian giải quyết của từng bước.
- Người dân có thể giám sát trạng thái hồ sơ của mình theo thời gian thực, bao gồm cả trạng thái thanh toán thông qua Cổng DVC.

6.2. Đánh giá:

- Hệ thống của tỉnh tự động ghi nhận các chỉ số như thời gian trung bình giải quyết, tỷ lệ đúng hạn, tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung...
- Lãnh đạo các cấp có thể theo dõi Dashboard (Bảng điều khiển) tổng quan để đánh giá hiệu quả trên Hệ thống của tỉnh (nếu có).

6.3. Trách nhiệm giải trình:

- Toàn bộ quá trình xử lý, từ tiếp nhận đến trả kết quả đều được ghi lại trên Hệ thống của tỉnh, bao gồm thời gian, người thực hiện, nội dung công việc.
- Khi có sai sót, có thể truy vết ngược để xác định trách nhiệm của từng cá nhân, cơ quan liên quan.

7. Khuyến nghị tối ưu

- Xây dựng các tính năng tự động thẩm định (nếu có thể), tự động phân công (nếu có), tự động thông báo để giảm thiểu tác vụ thủ công.
- Tích hợp các cổng thanh toán điện tử để người dân có thể nộp phí/lệ phí ngay trên Cổng DVC, không cần giao dịch tiền mặt.
- Cung cấp dịch vụ chuyên phát kết quả bản giấy tận nhà để người dân không cần quay lại BPMC.
- Kiến nghị thiết kế giao diện Cổng DVC thân thiện, dễ sử dụng hơn cho mọi đối tượng.

8. Thuyết minh chi tiết

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ (Điều 20, Nghị định 118/2025/NĐ-CP): Theo quy định, người dân có thể nộp hồ sơ tại bất kỳ Bộ phận Một cửa cấp xã, cấp tỉnh

nào trên toàn tỉnh, không phụ thuộc vào địa giới hành chính. Điều này cho phép người dân lựa chọn nơi thuận tiện nhất.

Bước 2: Số hóa và xác thực (Điều 17, Nghị định 118/2025/NĐ-CP): Hồ sơ giấy nộp trực tiếp được cán bộ BPMC số hóa và ký số xác thực. Hồ sơ điện tử (nộp trực tuyến) được xác thực bằng chữ ký số hoặc tài khoản định danh điện tử (ví dụ: VNeID), đảm bảo giá trị pháp lý tương đương hồ sơ giấy.

Bước 3: Thông báo và Thu phí/lệ phí (Điều 24, Nghị định 118/2025/NĐ-CP): CQTQGQ gửi thông báo thanh toán và cung cấp các lựa chọn thanh toán điện tử cho người dân. Sau khi thanh toán thành công, hệ thống sẽ tự động xác nhận, là cơ sở để CQTQGQ thực hiện bước phê duyệt cuối cùng.

Bước 4: Phân phối hồ sơ (Điều 17, Nghị định 118/2025/NĐ-CP): BPMC (nơi tiếp nhận) chuyển hồ sơ đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết, bất kể cơ quan đó ở đâu.

Bước 4, 5, 6, 7: Giải quyết, Thẩm định, Phê duyệt (Điều 19, Nghị định 118/2025/NĐ-CP): Đây là các bước xử lý nội bộ của cơ quan chuyên môn. Toàn bộ quy trình này được thực hiện trên hệ thống điện tử, các văn bản, tờ trình, quyết định đều được ký số, đảm bảo tính liên tục và không bị gián đoạn.

Bước 6: Thông báo và Thu phí/lệ phí (Điều 24, Nghị định 118/2025/NĐ-CP): Bước này được thực hiện sau khi hồ sơ đã được thẩm định sơ bộ và đủ điều kiện để phê duyệt. CQTQGQ gửi thông báo thanh toán và cung cấp các lựa chọn thanh toán điện tử cho người dân. Sau khi thanh toán thành công, hệ thống sẽ tự động xác nhận, là cơ sở để CQTQGQ thực hiện bước phê duyệt cuối cùng.

Bước 8, 9, 10: Trả kết quả (Điều 22, Nghị định 118/2025/NĐ-CP): Kết quả được trả bản điện tử có giá trị pháp lý qua Cổng DVC (nếu trả trước hạn phải có thông báo: email, SMS). Bản giấy (cứng) kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả cho tổ chức, cá nhân theo thời gian, địa điểm, cách thức ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Điều này đáp ứng cả nhu cầu sử dụng kết quả điện tử và kết quả giấy của người dân.