

Số: /BC-ĐKT

Cẩm Thành, ngày tháng 11 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả kiểm tra nội bộ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025

Thực hiện Kế hoạch số 44/KH-UBND ngày 18/9/2025 của UBND phường Cẩm Thành về kiểm tra nội bộ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025; Quyết định số 924/QĐ-UBND ngày 30/9/2025 của Chủ tịch UBND phường Cẩm Thành về thành lập Đoàn kiểm tra nội bộ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025 trên địa bàn phường Cẩm Thành (gọi tắt là Đoàn kiểm tra);

Trên cơ sở kết quả kiểm tra nội bộ hoạt động kiểm soát TTHC năm 2025 vào ngày 24/10/2025 tại các đơn vị: Văn phòng HĐND và UBND, Văn hóa - Xã hội, Kinh tế, Hạ tầng và Đô Thị, Trung tâm Phục vụ hành chính công; Đoàn kiểm tra báo cáo kết quả kiểm tra nội bộ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025 như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC theo Quyết định số 697/QĐ-UBND ngày 12/8/2025 về Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025 trên địa bàn phường Cẩm Thành

Đã tham mưu UBND phường ban hành 16 văn bản¹ chỉ đạo, triển khai thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC, công tác cải cách TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

¹ Quyết định số 697/QĐ-UBND ngày 12/8/2025 của UBND phường ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025 trên địa bàn phường Cẩm Thành; Kế hoạch số 14/KH-UBND ngày 12/8/2025 về rà soát, đánh giá TTHC năm 2025 trên địa bàn phường Cẩm Thành; Kế hoạch số 37/KH-UBND ngày 12/9/2025 truyền thông về hoạt động kiểm soát TTHC năm 2025; Kế hoạch số 44/KH-UBND ngày 18/9/2025 về kiểm tra nội bộ hoạt động kiểm soát TTHC năm 2025; Kế hoạch số 58/KH-UBND ngày 10/10/2025 về hành động nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2025-2026 trên địa bàn phường Cẩm Thành; Công văn số 130/UBND ngày 22/7/2025 về việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến được nộp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; Công văn số 243/UBND ngày 04/8/2025 của UBND phường Cẩm Thành về việc thực hiện Công văn 464/UBND-TTHC ngày 20/7/2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi; Công văn số 420/UBND ngày 21/8/2025 v/v thực hiện nghiêm túc việc giải quyết TTHC; Công văn số 417/UBND ngày 21/8/2025 v/v triển khai rà soát, đánh giá thủ tục hành chính; Công văn số 488/UBND v/v đơn đốc báo cáo kết quả rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2025; Công văn số 27/TTHCC ngày 18/08/2025 V/v phối hợp chấn chỉnh công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; Công văn số 637/UBND ngày 18/9/2025 của UBND phường v/v nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính; Công văn số 623/UBND-NC ngày 16/9/2025 về việc thống kê các thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ là bản sao phải chứng thực; Báo cáo số 54/BC-UBND ngày 21/8/2025 của UBND phường về tình hình, kết quả triển khai thực

2. Việc rà soát, đánh giá TTHC

Đã tham mưu thực hiện rà soát, đánh giá TTHC tại Kế hoạch số 14/KH-UBND ngày 12/8/2025 về rà soát, đánh giá TTHC năm 2025 trên địa bàn phường Cẩm Thành. Kết quả: đã rà soát 12 TTHC, qua rà soát đã kiến nghị sửa đổi quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều 104 Nghị định 168/2025/NĐ-CP ngày 30/6/2025 của Chính phủ quy định về đăng ký doanh nghiệp nội dung sau: *“Sau khi tiếp nhận hồ sơ đăng ký chấm dứt hoạt động hộ kinh doanh, Cơ quan đăng ký kinh doanh cấp xã gửi thông tin về việc hộ kinh doanh đăng ký chấm dứt hoạt động cho Cơ quan thuế. Trong thời hạn **01 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được thông tin, Cơ quan thuế gửi ý kiến về việc hoàn thành nghĩa vụ nộp thuế của hộ kinh doanh đến Cơ quan đăng ký kinh doanh cấp xã. Trong thời hạn **02 ngày làm việc** kể từ ngày nhận hồ sơ đăng ký chấm dứt hoạt động của hộ kinh doanh, Cơ quan đăng ký kinh doanh cấp xã chuyển tình trạng pháp lý của hộ kinh doanh trong Cơ sở dữ liệu về đăng ký hộ kinh doanh sang tình trạng đã chấm dứt hoạt động nếu không nhận được ý kiến của Cơ quan thuế hoặc nhận được ý kiến của Cơ quan thuế xác nhận hộ kinh doanh đã hoàn thành nghĩa vụ thuế, đồng thời đăng tải thông báo về việc chấm dứt hoạt động của hộ kinh doanh trên Cổng thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp. Trường hợp Cơ quan thuế có ý kiến từ chối do hộ kinh doanh chưa hoàn thành nghĩa vụ thuế theo quy định thì Cơ quan đăng ký kinh doanh cấp xã ra thông báo cho hộ kinh doanh biết.”* đối với TTHC Chấm dứt hoạt động hộ kinh doanh (Báo cáo số 72/BC-UBND ngày 06/9/2025 về kết rà soát, đánh giá TTHC trên địa bàn phường Cẩm Thành năm 2025).

3. Việc thực hiện công khai thủ tục hành chính

Đã tham mưu thực hiện niêm yết công khai 49 lĩnh vực TTHC (410 TTHC) dưới hình thức mã QR tại trụ sở làm việc Trung tâm Phục vụ hành chính công và đăng tải trên Trang thông tin điện tử phường (<https://camthanh.quangngai.gov.vn/cai-cach-hanh-chinh/cong-bo-bai-bo-tthc>)

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

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đã tiếp nhận **08 phản ánh, kiến nghị** về TTHC²; các phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận qua đường dây

hiện các nội dung liên quan đến lĩnh vực hộ tịch trong triển khai thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp; Công văn số 424/UBND-NC ngày 22/8/2025 về việc đề nghị xem xét bổ sung TTHC vào Danh mục DVC trực tuyến, cách xử lý số liệu đối với tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến; Kế hoạch số 40/KH-UBND ngày 15/9/2025 về tổ chức đối thoại của Chủ tịch UBND phường với cá nhân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính năm 2025.

² 08 phản ánh, kiến nghị thuộc **lĩnh vực Thành lập và hoạt động Doanh nghiệp** (cụ thể: hồ sơ H48.205-250723-0074 công chức xử lý hủy hồ sơ không có văn bản đính kèm nêu rõ lý do và không hướng dẫn công dân thực hiện nộp lại TTHC; hồ sơ H48.205-250721-0052 có giấy hẹn trả kết quả và duyệt hồ sơ đã trả kết quả trên hệ thống Dịch vụ công Quốc gia, nhưng công dân đến trực tiếp nhận kết quả được công chức tại quầy trả lời không có, đồng thời không có phiếu gia hạn, hẹn lại hồ sơ và thư xin lỗi công dân), **lĩnh vực Đất đai** (cụ thể: hồ sơ H48.51-250620-0008 công dân đến nhận kết quả TTHC của đơn vị UBND phường Nghĩa Chánh (cũ) theo giấy hẹn nhưng hồ sơ UBND phường Nghĩa Chánh không bàn giao đến UBND phường Cẩm Thành), **lĩnh vực Hộ tịch** (cụ thể: công dân phản ánh về tốc độ xử lý hồ sơ của công chức tại quầy Tư pháp – Hộ tịch còn chậm, vì số lượng công dân trên địa bàn phường đông, kiến nghị tăng thêm công chức tiếp nhận hồ sơ tại quầy Tư pháp – Hộ tịch), **lĩnh vực Chứng thực** (cụ thể: thu phí hồ sơ chứng nhưng không có biên lai thu phí kèm theo), **lĩnh vực Bảo trợ xã hội**

nóng, trực tiếp tại trụ sở Trung tâm; đã chủ động xử lý nhanh nhiều trường hợp thông qua đường dây nóng kết nối với người làm đầu mối kiểm soát TTHC, lãnh đạo Trung tâm, lãnh đạo các phòng chuyên môn để giải quyết, góp phần rút ngắn thời gian giải quyết phản ánh cho công dân và không để phát sinh đơn, thư phản ánh.

5. Công tác truyền thông về hoạt động kiểm soát TTHC và việc thực hiện chế độ thông tin, báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát TTHC theo Kế hoạch số 37/KH-UBND ngày 12/9/2025 của UBND phường

Các cơ quan, đơn vị đã thực hiện tuyên truyền nhiều nội dung liên quan đến hoạt động kiểm soát TTHC như: tuyên truyền cải cách TTHC gắn với chuyển đổi số; cung cấp, phản ánh kịp thời các thông tin liên quan về kết quả hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC; tình hình triển khai và kết quả giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp cho cơ quan truyền thông, báo chí; cách thức, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC; quy định, chính sách pháp luật mới có lợi cho người dân và doanh nghiệp khi thực hiện TTHC; lợi ích việc thực hiện các TTHC qua hình thức trực tuyến được giảm 50% phí, lệ phí; các thủ tục hành chính được áp dụng Nghị quyết thu phí không đồng do Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành, v.v... bằng nhiều hình thức, đa dạng qua các phương tiện truyền thông như: Trang thông tin điện tử của phường, facebook, báo chí, bảng điện tử; tuyên truyền trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công khi công dân đến thực hiện TTHC; các cuộc họp, hội nghị tại UBND phường, Tổ dân phố; tờ rơi...

6. Công tác giải quyết thủ tục hành chính

a) Đối với lĩnh vực Chứng thực

a1) Kết quả thực hiện

Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 23/10/2025, Văn phòng HĐND&UBND đã thực hiện tiếp nhận và giải quyết 3.550 trường hợp, (chứng thực bản sao từ bản chính: 1.953 trường hợp, chứng thực chữ ký người dịch: 124 trường hợp, chứng thực chữ ký giấy tờ, văn bản: 1.471 trường hợp; chứng thực hợp đồng, giao dịch: 34 trường hợp; chứng thực di chúc: 01 trường hợp; chứng thực văn bản từ chối nhận di sản: 01 trường hợp).

Qua kiểm tra ngẫu nhiên 100 hồ sơ trong tổng số 3.550 trường hợp, gồm TTHC chứng thực chữ ký và chứng thực hợp đồng, giao dịch, di chúc, văn bản từ chối nhận di sản để thực hiện kiểm tra, kết quả cụ thể như sau:

a2) Ưu điểm

- Hồ sơ, sổ chứng thực được lưu trữ tương đối đầy đủ, khoa học, thuận tiện cho việc tìm kiếm, tra cứu.
- Tỷ lệ giải quyết TTHC đúng và trước hạn: đạt 100%, không có hồ sơ trễ

(cụ thể: về việc yêu cầu công dân đến nơi thường trú trước đây xác nhận chưa từng nhận trợ cấp hàng tháng dành cho người 75 tuổi trở lên)

hạn do lỗi chủ quan, góp phần rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ.

- Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ được thực hiện trên phần mềm Một cửa điện tử, hầu hết đảm bảo cập nhật kịp thời, chính xác.

- Trong kỳ báo cáo, không có trường hợp phản ánh, kiến nghị của người dân về thái độ phục vụ hoặc quy trình giải quyết hồ sơ.

- Nhìn chung, công tác chứng thực được thực hiện tương đối tốt, chặt chẽ, đảm bảo quy định pháp luật.

a3) Hạn chế, sai sót

*** Chứng thực bản sao từ bản chính**

- Thời gian thực hiện tại mỗi bước của lãnh đạo, công chức như: tiếp nhận chuyên hồ sơ, giải quyết, trả kết quả hồ sơ trong quy trình nội bộ giải quyết TTHC cập nhật trên Hệ thống giải quyết TTHC còn chậm theo quy định tại khoản 1, mục B kèm theo Quyết định số 1156/QĐ-UBND ngày 30/6/2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi.

- 09 trường hợp, trong đó có: 01 trường hợp (mã hồ sơ H48.205-251020-0014) công chức từ chối tiếp nhận hồ sơ, 08 hồ sơ tiếp nhận muộn hơn tám giờ làm việc theo quy định tại khoản 4 Điều 11 Nghị định 45/2020/NĐ-CP *«Cán bộ, công chức, viên chức thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận»*.

*** Chứng thực chữ ký/điểm chỉ**

- Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, khi cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, một số hồ sơ được sao chụp không đầy đủ nội dung so với hồ sơ giấy là chưa đúng quy định tại điểm c khoản 1 Điều 17 Nghị định 118/2025/NĐ-CP *«Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; sao chụp từng loại giấy tờ chuyển thành bản điện tử và dùng chữ ký số cá nhân được cấp để ký trên bản sao chụp điện tử, chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác với các nội dung theo bản giấy, cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định»*.

- Đối với kết quả giải quyết TTHC được chuyển đổi từ bản giấy sang điện tử, một số hồ sơ không phản ánh đầy đủ nội dung của kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản giấy theo quy định tại điểm a khoản 3 Điều 25 Nghị định 45/2020/NĐ-CP *« Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được chuyển đổi từ bản giấy sang điện tử phải đáp ứng các yêu cầu sau: phản ánh đầy đủ nội dung của kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản giấy»*.

- Bản lưu hồ sơ của 06 trường hợp (mã hồ sơ H48.205-250827-0096, H48.205-250720-0006, H48.205-250720-0005; hồ sơ số 313, 316 quyền số 01/2025-SCT/CK,ĐC; hồ sơ số 827 quyền số 02/2025-SCT/CK,ĐC (không cập

nhật trên Hệ thống Một cửa điện tử)) không có chữ ký/ điểm chỉ của người yêu cầu chứng thực theo quy định tại khoản 2 Điều 24 Nghị định 23/2015/ ND-CP «Người thực hiện chứng thực kiểm tra giấy tờ yêu cầu chứng thực, nếu thấy đủ giấy tờ theo quy định tại Khoản 1 Điều này, tại thời điểm chứng thực, người yêu cầu chứng thực minh mẫn, nhận thức và làm chủ được hành vi của mình và việc chứng thực không thuộc các trường hợp quy định tại Điều 25 của Nghị định này thì yêu cầu người yêu cầu chứng thực ký trước mặt và thực hiện chứng thực...».

*** Chứng thực hợp đồng, giao dịch, di chúc, văn bản từ chối nhận di sản**

- 02 trường hợp (hồ sơ số: 01, 02 quyền số 01/2025-SCT/HĐ,GD), tiếp nhận thừa thành phần hồ sơ (như căn cước công dân, trích lục khai tử, giấy chứng nhận kết hôn) không đúng theo quy định tại điểm i khoản 1 Điều 5, điểm a khoản 1 Điều 17 Nghị định 118/2025/NĐ-CP; khoản 1, mục C, phần II Quyết định số 1857/QĐ-BTP ngày 23/6/2025.

- 02 trường hợp (hồ sơ số: 01, 02 quyền số 01/2025-SCT/HĐ,GD) công chức tiếp nhận, giải quyết không cập nhật các bước thực hiện vào vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định 118/2025/NĐ-CP.

b) Đối với lĩnh vực Hộ tịch

b1) Kết quả thực hiện

Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 23/10/2025, Văn phòng HĐND&UBND đã thực hiện tiếp nhận và giải quyết 1512 trường hợp, (XNTTHN 462, kết hôn 81 trường hợp, khai sinh 314 trường hợp, khai tử 113 trường hợp, đăng ký giám hộ 05 trường hợp, cấp bản sao trích lục hộ tịch 537 trường hợp).

Quan kiểm tra ngẫu nhiên 200 hồ sơ trong tổng số 1512 trường hợp, gồm TTHC: đăng ký kết hôn, đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử, Xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký giám hộ, cấp bản sao trích lục hộ tịch, kết quả cụ thể như sau:

b2) Ưu điểm

- Hồ sơ thuộc lĩnh vực hộ tịch được lưu trữ tương đối đầy đủ, khoa học, thuận tiện cho việc tìm kiếm, tra cứu.

- Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ được thực hiện trên phần mềm Một cửa điện tử, đa số hồ sơ được cập nhật kịp thời, chính xác.

- Trong kỳ báo cáo, không có trường hợp phản ánh, kiến nghị của người dân về thái độ phục vụ hoặc quy trình giải quyết hồ sơ.

- Nhìn chung, công tác đăng ký và quản lý được thực hiện tương đối tốt, đảm bảo quy định pháp luật.

b3) Hạn chế, thiếu sót

*** Tiếp nhận hồ sơ muộn hơn tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp**

nhận: 18 trường hợp (đăng ký lại khai sinh 01 trường hợp, đăng ký khai tử 02 trường hợp kết hôn 01 trường hợp, liên thông 02 trường hợp, XNTTHN 12 trường hợp) là không đảm bảo theo quy định tại khoản 4, Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

*** Thực hiện lưu trữ hồ sơ giấy tờ không có trong thành phần hồ sơ theo quy định; cụ thể:**

- Thủ tục Cấp bản sao trích lục hộ tịch:
 - + Hồ sơ của công dân Dương Quốc Huy, mã hồ sơ H48.205-250903-0081, ngày 03/9/2025: lưu bản sao Giấy Chứng nhận kết hôn, CCCD.
 - + Hồ sơ của công dân Phạm Thị Kiều, mã hồ sơ H48.205-250918-0055, ngày 18/9/2025: lưu CCCD, Trích lục khai tử (bản dấu đỏ của bà Trương Thị Thanh).
 - + Hồ sơ của công dân Nguyễn Duy Sanh, mã hồ sơ H48.205-251006-0066, ngày 06/10/2025: lưu bản sao y chứng thực Giấy khai sinh, bản chụp sổ hộ tịch.
 - + Hồ sơ của công dân Phạm Thị Kim Tuyết, mã hồ sơ H48.205-250918-0067, ngày 18/9/2025: lưu CCCD, bản photo giấy chứng nhận kết hôn, bản photo giấy khai sinh, Trích lục kết hôn (bản dấu đỏ).
- Thủ tục đăng ký khai tử
 - + Hồ sơ của công dân Trần Đình Sơn, mã hồ sơ H48.205-250908-0075, ngày 08/9/2025: lưu CCCD của ông Trần Đình Sơn, bà Đỗ Thị Thôi và giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.
 - + Hồ sơ của công dân Lê Anh Khôi, mã hồ sơ H48.205-250924-0046 lưu giấy khai sinh của công dân Lê Anh Khôi.

- Thủ tục Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân:
 - + Hồ sơ của công dân Vũ Đăng Duy, mã hồ sơ H48.205-250908-0073, ngày 08/9/2025: lưu bản chính Quyết định ly hôn.
 - + Đa số hồ sơ cấp giấy Xác nhận tình trạng hôn nhân: công chức tiếp nhận hồ sơ yêu cầu công dân nộp bản trích lục khai tử để chứng minh vợ/chồng chết đối với các trường hợp có thông tin đăng ký khai tử do UBND phường Cẩm Thành đang quản lý dữ liệu là không đảm bảo nguyên tắc theo quy định tại khoản 4, Điều 4 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử *“không yêu cầu tổ chức, cá nhân khai, nộp lại những dữ liệu mà cơ quan thực hiện thủ tục hành chính đang quản lý hoặc đã được cơ quan nhà nước sẵn sàng chia sẻ”*.

*** Công tác tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ theo quy định tại Quyết định số 1157/QĐ-UBND ngày 30/6/2025 của UBND tỉnh về việc phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính mới ban hành; thủ tục hành chính**

được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực hộ tịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, cụ thể:

- Đa số các hồ sơ đều lưu bản sao, bản chụp chưa được thực hiện ký xác nhận là chưa đảm bảo theo hướng dẫn tại Quyết định số 1157/QĐ-UBND ngày 30/6/2025 của UBND tỉnh (*“Trường hợp giấy tờ nộp, xuất trình nếu người yêu cầu nộp hồ sơ theo hình thức trực tiếp: Trường hợp người yêu cầu nộp bản chụp kèm theo bản chính giấy tờ thì người tiếp nhận có trách nhiệm kiểm tra, đối chiếu bản chụp với bản chính và ký xác nhận...”*)

- Công chức không ký vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (trừ 05 hồ sơ đăng ký giám hộ thực hiện ký Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ đảm bảo quy định) là chưa đúng hướng dẫn tại Quyết định số 1157/QĐ-UBND ngày 30/6/2025 của UBND tỉnh: *“hồ sơ đủ điều kiện tiếp nhận thì thực hiện tiếp nhận và in Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp giải quyết, trả kết quả ngay sau khi nộp hồ sơ (giải quyết tại chỗ), công chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả nhưng phải thực hiện cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào phần mềm quản lý của phần mềm Một cửa và Mẫu số 04 – Quyết định số 750/QĐ-UBND ngày 21/11/2024 của UBND tỉnh*

c) Đối với lĩnh vực Văn hóa - Xã hội

Qua kiểm tra thực hiện việc giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin tiếp nhận TTHC tỉnh Quảng Ngãi:

c1) Kết quả thực hiện

Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 23/10/2025, Phòng Văn hóa - Xã hội đã thực hiện tiếp nhận và giải quyết 675 trường hợp (An toàn thực phẩm và dinh dưỡng: 1 trường hợp; Bảo trợ xã hội: 633 trường hợp; Lao động, tiền lương và bảo hiểm xã hội: 04 trường hợp; Người có công: 37 trường hợp).

c2) Hạn chế, thiếu sót

Tiếp nhận hồ sơ muộn hơn tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận: 06 trường hợp (Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp hưu trí xã hội) là không đảm bảo theo quy định tại khoản 4, Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

d) Đối với lĩnh vực Tài chính, Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường

Qua kiểm tra thực hiện việc giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin tiếp nhận TTHC tỉnh Quảng Ngãi:

d1) Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 23/10/2025, Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị đã thực hiện tiếp nhận và giải quyết 902 trường hợp (Hoạt động xây dựng: 147 trường hợp; Hạ tầng kỹ thuật: 04 trường hợp; Kinh doanh khí: 01 trường hợp; Lưu thông hàng hóa trong nước: 03 trường hợp; Quy hoạch xây

dựng, kiến trúc: 02; Thành lập và hoạt động của doanh nghiệp: 02 trường hợp; Thành lập và hoạt động của tổ hợp tác, HTX, LHHTX: 10 trường hợp; Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (Hộ kinh doanh): 563 trường hợp; Đường bộ: 5 trường hợp; Đất đai 169 trường hợp).

d2) Hạn chế, thiếu sót

- Tiếp nhận hồ sơ muộn hơn tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận: 01 trường hợp (Đăng ký đất đai, tài sản gắn liền với đất, cấp Giấy) là không đảm bảo theo quy định tại khoản 4, Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn 06 trường hợp; 39 hồ sơ đang xử lý quá hạn thuộc lĩnh vực đất đai.

II. NGUYÊN NHÂN

1. Triển khai thực hiện chính quyền địa phương 2 cấp, địa phương tiếp nhận nhiều nhiệm vụ mới từ cấp huyện cũ chuyển về, khối lượng công việc được phân cấp lớn, nhiều thủ tục hành chính cần có thời gian nghiên cứu, hướng dẫn thực hiện. Trong khi đó hạ tầng công nghệ thông tin chưa đồng bộ, các phần mềm giải quyết thủ tục hành chính trong thời gian đầu thường xuyên bị lỗi, chưa đồng bộ với nhau dẫn đến chậm tiến độ giải quyết TTHC.

2. Cán bộ, công chức còn lúng túng khi xử lý các nghiệp vụ mới, các quy định thường xuyên thay đổi, cập nhật liên tục.

III. ĐỀ XUẤT BIỆN PHÁP, GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Đề xuất Chủ tịch UBND phường chỉ đạo các đơn vị: Văn phòng HĐND và UBND; phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị; phòng Văn hóa - Xã hội triển khai thực hiện các nội dung sau:

1. Đối với việc hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ: không yêu cầu công dân cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc tài liệu đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính... theo quy định tại điểm i, khoản 1 Điều 5 và điểm b, khoản 1 Điều 17 của Nghị định 118/2025/NĐ-CP.

2. Xử lý dứt điểm các hồ sơ trực tuyến nộp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia chậm được tiếp nhận và quá hạn đang xử lý (hồ sơ TTHC trong lĩnh vực đất đai).

3. Khắc phục những hạn chế, sai sót trong quá trình áp dụng các quy định pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính trong lĩnh vực chứng thực, hộ tịch như đã nêu trên.

4. Nâng cao chất lượng phục vụ, tính chuyên nghiệp trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC đặc biệt là kỹ năng lắng nghe, giao tiếp, ứng xử và kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin của đội ngũ công chức được cử đến làm việc

tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Trên đây là báo cáo kết quả kiểm tra nội bộ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025 của Đoàn kiểm tra, kính báo cáo Chủ tịch UBND phường theo dõi, chỉ đạo/.

Nơi nhận:

- CT, các PCT. UBND phường;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc phường;
- Thành viên Đoàn kiểm tra;
- Lưu Hồ sơ kiểm tra.

TRƯỞNG ĐOÀN

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG
Võ Đức Anh**