

BÁO CÁO

Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2025
(Số liệu từ ngày 01/7/2025 đến ngày 14/12/2025)

Căn cứ Kế hoạch số 46/KH-UBND ngày 28/10/2025 của UBND phường Trà Câu về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính (TTHC) năm 2025 trên địa bàn phường Trà Câu; UBND phường Trà Câu báo cáo kết quả thực hiện rà soát, đánh giá TTHC trên địa bàn phường với những nội dung cụ thể như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)

1. Về công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC

Trên cơ sở các Quyết định của UBND tỉnh công bố quy trình giải quyết nội bộ các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã; UBND phường đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc phường thực hiện niêm yết công khai các bộ thủ tục hành chính của cấp xã tại trụ sở làm việc UBND phường và các phòng chuyên môn, đơn vị có thủ tục hành chính. Đồng thời đã công khai bộ thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử phường, bảng niêm yết, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện thủ tục hành chính, bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

Trong năm 2025, đã cập nhật niêm yết công khai đầy đủ các quyết định TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường¹

¹ - Quyết định số 1550/QĐ-UBND ngày 12/11/2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi Về việc phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực công thương thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

- Quyết định số 1329/QĐ-UBND ngày 24/10/2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi Quyết định Công bố Danh mục TTHC và phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết TTHC sửa đổi, bổ sung liên quan đến lực lượng tham gia bảo vệ an ninh, trật tự ở cơ sở thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh.

- Quyết định số 1228/QĐ-UBND ngày 13/10/2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực địa chất và khoáng sản thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của Sở Nông nghiệp và Môi trường, Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

- Quyết định số 1134/QĐ-UBND ngày 29/09/2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi Về việc phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai, chăn nuôi, thú y, môi trường, bảo tồn thiên nhiên và đa dạng sinh học, quản lý thuế, phí, lệ phí và thu khác của ngân sách nhà nước, kiểm lâm, lâm nghiệp, bảo vệ thực vật, trồng trọt, đường bộ, hàng hải và đường thủy, khoa học, công nghệ và môi trường, kinh tế hợp tác và phát triển nông thôn, quản lý chất lượng nông lâm sản và thủy sản, thủy sản, biển và hải đảo, hàng hải và đường thủy nội địa, ứng phó sự cố tràn dầu, đo đạc bản đồ và thông tin địa lý, nông nghiệp, thủy lợi, xây dựng, quản lý công sản, quản lý chất lượng công trình xây dựng, quản lý đê điều, phòng chống thiên tai, tài nguyên nước, thủy văn thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

- Quyết định số 1112/QĐ-UBND ngày 26/09/2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi Quyết định phê duyệt mới, sửa đổi Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính các lĩnh vực: Báo chí; Xuất bản, in và phát hành; Phát thanh

2. Về rà soát, đơn giản hóa TTHC

UBND phường đã ban hành Kế hoạch số 46/KH-UBND ngày 10 tháng 11 năm 2025 của UBND phường. Đã chỉ đạo các phòng, cơ quan, đơn vị căn cứ nhiệm vụ được giao, tổ chức thực hiện rà soát và đánh giá các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách theo đúng quy định. Kết quả rà soát theo Kế hoạch, có tổng số 01 nhóm TTHC thuộc lĩnh vực Tư pháp, đã có báo cáo kiến nghị phương án thực hiện trực tuyến một phần, cụ thể:

- Thủ tục cấp bản sao có chứng thực từ bản chính hợp đồng, giao dịch đã được chứng thực: theo Quyết định số 1090/QĐ-UBND ngày 27/6/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi về công bố Danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung; Danh mục thủ tục hành chính bị bãi bỏ trong lĩnh vực chứng thực thuộc 3 phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Sở Tư pháp tỉnh Quảng Ngãi, thủ tục cấp bản sao có chứng thực từ bản chính hợp đồng, giao dịch đã được chứng thực, được thực hiện dưới hình thức duy nhất là: “Nộp hồ sơ trực tiếp đến Trung tâm Phục vụ hành chính công UBND cấp xã”. Cách thực thực hiện bằng hình thức trực tiếp với thủ tục này là không phù hợp.

- Tổng số TTHC đã được rà soát, thông qua phương án đơn giản hóa: 0 thủ tục.

- Phương án đơn giản hóa cụ thể: số TTHC giữ nguyên 392 thủ tục, số TTHC bãi bỏ: 0 thủ tục; số TTHC sửa đổi, bổ sung: 0 thủ tục; số TTHC thay thế: 0 thủ tục; số TTHC liên thông: 01 thủ tục. Số TTHC có giải pháp để thực hiện trên môi trường điện tử: 392 thủ tục.

3. Về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về TTHC

Thực hiện niêm yết và đăng tải công khai thông báo tiếp nhận phản ánh kiến nghị về quy định hành chính trên bảng tin tại Trung tâm phục vụ Hành chính công phường và trên trang thông tin điện tử phường theo địa chỉ: <https://tracau.quangngai.gov.vn/>

Trong năm 2025, UBND phường đã tiếp nhận tổng số phản ánh, kiến nghị như sau: số tiếp nhận mới trong kỳ: 03 ý kiến; số từ kỳ trước chuyển qua: 0 ý kiến. Số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 03 ý kiến; số phản ánh,

truyền hình và thông tin điện tử; Văn hóa; Du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch; Ủy ban nhân dân cấp xã áp dụng trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

- Quyết định số 1103/QĐ-UBND ngày 25/09/2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi Về việc phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực địa chất và khoáng sản thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Môi trường, Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

- Quyết định số 485/QĐ-UBND ngày 24/07/2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi Về việc phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực lâm nghiệp và kiểm lâm, bảo tồn thiên nhiên và đa dạng sinh học thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Môi trường, Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

- Quyết định số 1149/QĐ-UBND ngày 01/07/2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi Về việc phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

- Quyết định số 1092/QĐ-UBND ngày 01/07/2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, bị bãi bỏ và phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực công tác dân tộc, tín ngưỡng, tôn giáo thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của Sở Dân tộc và Tôn giáo, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

kiến nghị về hành vi hành chính: 0 ý kiến.

+ Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 03 ý kiến; trong đó số đã được đăng tải công khai: 03 ý kiến.

- Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 00 ý kiến.

4. Về tình hình, kết quả giải quyết TTHC (số liệu báo cáo từ 01/7/2025 đến thời điểm 14/14/2025)

Tổng số lượng hồ sơ tiếp nhận: 5.856 hồ sơ; trong đó: tiếp nhận trực tuyến: 3.979 hồ sơ (chiếm 67,95%), tiếp nhận trực tiếp và dịch vụ bưu chính: 1.877 hồ sơ (chiếm 32,05%).

+ Tổng số hồ sơ đã giải quyết: 5.671/5.856 hồ sơ (chiếm 96,84%); trong đó: giải quyết trước hạn, đúng hạn: 5.662/5.671 hồ sơ (chiếm 99,84%), đã giải quyết nhưng quá hạn 09/5.684 hồ sơ (chiếm 0,16%).

+ Tổng số hồ sơ đang giải quyết: 161/5.856 hồ sơ (chiếm 3,16%); trong đó: hồ sơ đang giải quyết trong hạn: 160/161 hồ sơ (chiếm 99,38%), hồ sơ đang giải quyết nhưng quá hạn 01/161 hồ sơ (chiếm 0,62%).

+ Tổng số hồ sơ cá nhân, tổ chức rút hồ sơ: 24 hồ sơ.

5. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

Triển khai thực hiện đầy đủ, nghiêm túc Nghị định số 118/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia. Ngoài ra, UBND phường đã ban hành Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 05/9/2025 Truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025 trên địa bàn phường Trà Câu.

Đã thực hiện niêm yết bảng nội quy, danh mục thủ tục hành chính, quy trình tiếp nhận, giải quyết từng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công và trên trang thông tin điện tử phường theo đường dẫn <https://tracau.quangngai.gov.vn/>

6. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

Tình hình, kết quả triển khai thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP: UBND phường đã chỉ đạo các phòng chuyên môn phường, thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Hiện nay, các thủ tục thực hiện 100% bằng hình thức trực tuyến (trừ các thủ tục chưa được tích hợp tiếp nhận trực tuyến).

Số hóa thành phần hồ sơ: 5.841/5.856 hồ sơ khi tiếp nhận, đạt tỷ lệ 99,74%; số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 5.332/5.525 đạt tỷ lệ 96,51%.

Việc thanh toán trực tuyến khi tổ chức, công dân thực hiện giao dịch giải quyết thủ tục hành chính đối với dịch vụ công toàn trình, một phần: 3.234/3.255 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,35%.

7. Công tác truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC

UBND phường đã ban Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 05/9/2025 Truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025 trên địa bàn phường Trà Câu và thực hiện đăng bài trên Trang thông tin điện tử phường, xây dựng bản tin phát trên hệ thống đài truyền thanh phường.

8. Việc đưa TTHC ngành dọc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đã ban hành văn bản đề nghị các cơ quan, đơn vị cử nhân sự đến làm việc tại Trung tâm gồm: Bưu điện Đức Phổ, các ngân hàng thương mại trên địa bàn, các cơ quan đơn vị đã nghiêm túc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả đúng quy định, đảm bảo theo quy trình.

9. Thực hiện công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC và xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết TTHC

a) Công khai tiến độ, kết quả giải quyết

Việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của UBND phường được cập nhật và công khai trên Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi và Trang thông tin điện tử phường địa chỉ: <https://tracau.quangngai.gov.vn>.

b) Thực hiện xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn

Đối với hồ sơ giải quyết quá thời hạn quy định, các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết ban hành thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả để tổ chức, cá nhân biết; đồng thời thông báo xin lỗi được cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ngãi và hệ thống tổng đài của Trung tâm cũng tự động nhắn tin xin lỗi gửi đến tổ chức, cá nhân.

Kết quả đã tiến hành thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả 09/09 trong quá trình thụ lý hồ sơ.

10. Về đánh giá chất lượng giải quyết TTHC

UBND phường đã tổ chức đánh giá sự hài lòng trong quá trình giải quyết TTHC thông qua hệ thống đánh giá tại địa chỉ <https://quantrikhaosat.quangngai.gov.vn>

Kết quả đã tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức khi đến thực hiện TTHC đối với cán bộ công chức 3.426/5.856 lượt (chiếm 58,50%) với 100% lượt đánh giá rất hài lòng.

11. Kiểm tra việc thực hiện kiểm soát TTHC

UBND phường đã tổ chức 01 đợt kiểm tra các cơ quan, đơn vị phường và có Kết luận 05/KL-UBND ngày 12/11/2025. Thông qua hoạt động kiểm tra của cấp trên đã giúp UBND phường kịp thời nắm bắt những khó khăn, vướng mắc, nhằm đề ra những giải pháp tháo gỡ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương trong hoạt động kiểm soát TTHC; đôn đốc, hướng dẫn các ban, ngành khắc phục những tồn tại, bất cập trong quá trình triển khai hoạt động kiểm soát TTHC và trên cơ sở đó UBND phường có biện pháp chỉ đạo sát hơn trong công tác kiểm soát TTHC, nhằm đánh giá kịp thời, toàn diện tình hình, kết quả hoạt động kiểm soát TTHC tại UBND phường

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

- Nhờ sự chỉ đạo kịp thời của UBND tỉnh, sự giúp đỡ tận tình của các sở, ban, ngành tỉnh, sự đoàn kết, đồng lòng vào cuộc cả hệ thống chính trị, đến nay, bộ máy chính quyền cơ bản đã ổn định, từng bước đi vào nền nếp. Một số thủ tục hành chính được cải tiến, tinh gọn, phù hợp hơn với yêu cầu thực tế sau sáp nhập.

- Cơ sở hạ tầng, thiết bị được cải tạo và đầu tư mới như: Hệ thống đặt hên và xếp hàng tự động, hệ thống đánh giá sự hài lòng, hệ thống Camera giám sát, hệ thống mạng thông tin, trang thiết bị được nâng cấp đảm bảo phục vụ tốt cho công tác chuyên môn.

- Nhiều chính sách hỗ trợ cho người già, người yếu thể được thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công như: Bố trí lực lượng Đoàn thanh niên, Tổ công nghệ số cộng đồng, Tổ phản ứng nhanh để hướng dẫn, viết hộ, hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến. Ngoài ra, Bưu điện và các ngân hàng thương mại cũng tham gia với chính quyền nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân và doanh nghiệp.

- Lễ lới làm việc, ý thức trách nhiệm của đội ngũ công chức, viên chức ngày càng được nâng cao; ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động cơ quan nhà nước đã góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành và phục vụ tổ chức, cá nhân trên địa bàn phường.

III. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC, KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Khó khăn, vướng mắc

- Số lượng người dân đến giao dịch tăng đột biến, nhất là đối tượng hưởng chế độ theo Nghị định 176/2025/NĐ-CP, trong khi cơ sở vật chất còn hạn chế, đội ngũ cán bộ, công chức mỏng, phụ trách tiếp nhận, thụ lý nhiều lĩnh vực khác nhau, nhiều văn bản luật, văn bản dưới luật mới được ban hành, cán bộ vừa thực hiện nhiệm vụ vừa nghiên cứu văn bản, vừa làm quen mô hình mới; một số hệ thống thông tin chưa được liên thông với Cổng dịch vụ công quốc gia dẫn đến những khó khăn nhất định.

- Tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu được lưu kho trên địa bàn phường còn thấp; tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công quốc gia chưa cao. Nguyên nhân theo quy định TTHC về chứng thực chữ ký chưa được thực hiện trực tuyến, trong khi nhu cầu người dân tăng cao; quy định này gây hạn chế trong việc nộp hồ sơ trực tuyến của địa phương.

- Nguy cơ mất an toàn trên không gian mạng rất đa dạng; nhận thức và kỹ năng về an toàn thông tin trên môi trường mạng của người dân còn nhiều hạn chế; kinh phí đầu tư cho an toàn thông tin nói riêng và cho chuyển đổi số nói chung còn thấp.

2. Kiến nghị, đề xuất

Kính đề nghị Văn phòng UBND tỉnh:

- Xem xét trình cấp có thẩm quyền điều chỉnh, bổ sung quy định cho phép tiếp nhận TTHC về lĩnh vực chứng thực chữ ký bằng hình thức trực tuyến để nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến.

- Xem xét điều chỉnh quy trình tiếp nhận và trả kết quả đối với những hồ sơ tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày theo quy định thì được tính ngày kế tiếp, tuy nhiên hồ sơ hẹn trả kết quả vào lúc 7 giờ 00 phút ngày hôm sau (thời gian quy định bắt đầu làm việc 7 giờ 15 phút) là chưa phù hợp.

IV. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG THỜI GIAN ĐẾN

- Tiếp tục triển khai có hiệu quả về các Kế hoạch liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn xã. Thường xuyên rà soát và chỉ đạo rà soát để kịp thời cập nhật công bố, công khai TTHC ngay sau khi văn bản quy phạm pháp luật có quy định về TTHC thuộc thẩm quyền.

- Tiếp tục thực hiện tốt việc tiếp nhận, giải quyết các các hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết.

- Kịp thời giải quyết những phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân liên quan đến giải quyết TTHC.

- Tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát TTHC để kịp thời chấn chỉnh và khắc phục những tồn tại, hạn chế, đặc biệt là việc thực hiện giải quyết TTHC; tiến hành kiểm tra quây tiếp nhận của cơ quan chuyên môn theo kế hoạch.

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh về thực hiện cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Chỉ đạo thực hiện tốt các mối quan hệ phối hợp giữa các phòng chuyên môn, bộ phận liên quan trong việc tiếp nhận, luân chuyển, xử lý hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đúng quy định về nội dung và thời hạn giải quyết công việc.

- Thực hiện đẩy mạnh việc tuyên truyền vận động người dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến; thực hiện giải quyết thủ tục hành chính phi địa giới hành chính.

- Tiếp tục chỉ đạo các phòng chuyên môn xã, thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả quyết thủ tục hành chính đảm bảo đạt tỷ lệ 100%.

UBND phường Trà Câu kính báo cáo Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, tổng hợp./.

CHỦ TỊCH

Nơi nhận:

- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, đơn vị liên quan;
- VP: Chánh, PCVP, CV_{Thuận};
- CVHCC_{Dung};
- Lưu: VT.

Võ Minh Châu