

Số: /BC-UBND

Đường An, ngày 13 tháng 9 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả rà soát, xử lý hồ sơ giải quyết TTHC chậm tiếp nhận trên Cổng dịch vụ công quốc gia tháng 8/2025

Kính gửi:

- Ủy ban nhân dân thành phố;
- Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố.

Thực hiện Công văn số 2342/UBND-TTPVHCC ngày 11 tháng 9 năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc kiểm tra, xác định nguyên nhân và xử lý hồ sơ trực tuyến trễ hạn đồng bộ trên Cổng dịch vụ công quốc gia tháng 8 năm 2025.

Ủy ban nhân dân xã Đường An báo cáo kết quả xử lý hồ sơ giải quyết TTHC chậm tiếp nhận trên Cổng dịch vụ công quốc gia như sau:

I. Thông tin hồ sơ

Căn cứ Công văn số 2342/UBND-TTPVHCC ngày 11/09/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng, UBND xã Đường An có 01 hồ sơ chậm tiếp nhận trên Cổng dịch vụ công quốc gia, cụ thể:

- Tên thủ tục hành chính: Chấm dứt hoạt động hộ kinh doanh.
- Người nộp hồ sơ: Lê Khắc Hưng, thường trú tại xã Kê Sặt, thành phố Hải Phòng.
- Nơi đăng ký kinh doanh: xã Kê Sặt, thành phố Hải Phòng.
- Mã số hồ sơ: H24.127-250822-1415
- Ngày nộp hồ sơ: 22/08/2025.

II. Công tác chỉ đạo thực hiện xử lý

Ngày 12 tháng 9 năm 2025, Ủy ban nhân dân xã Đường An ban hành Công văn số 366/UBND-VP về việc kiểm tra, xác định nguyên nhân và xử lý hồ sơ trực tuyến trễ hạn đồng bộ trên Cổng dịch vụ công quốc gia tháng 8 năm 2025 (kèm theo Công văn số 366/UBND-VP).

Ngày trong ngày 12/9/2025, công chức thuộc Trung tâm phục vụ hành chính công xã đã có báo cáo giải trình Chủ tịch UBND xã về việc chậm tiếp nhận hồ sơ trên Cổng dịch vụ công quốc gia (kèm theo Báo cáo giải trình).

III. Diễn biến và nguyên nhân trễ hạn

Sau khi tiến hành rà soát kỹ lưỡng quá trình tiếp nhận hồ sơ, UBND xã xác định các nguyên nhân cụ thể dẫn đến việc chậm tiếp nhận hồ sơ như sau:

1. Diễn biến cụ thể:

- Ngày 22/08/2025, công dân Lê Khắc Hưng nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công quốc gia. Qua kiểm tra, công chức phụ trách tiếp nhận nhận thấy hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã. Trong thời gian đó, hệ thống mạng không ổn định dẫn đến việc công chức không thể chuyển tiếp và thao tác tạm dừng không tiếp nhận hồ sơ trên.

- Công chức phụ trách (ông Lê Xuân Hạ) đã thông tin trực tiếp cho công dân Lê Khắc Hưng hướng dẫn các bước quy trình thực hiện thủ tục chấm dứt hoạt động kinh doanh tại Ủy ban nhân dân xã Kẽ Sắt, thành phố Hải Phòng.

2. Nguyên nhân

- Nguyên nhân khách quan:

+ Hệ thống mạng nội bộ và trên Cổng dịch vụ công quốc gia bị gián đoạn do đường truyền Internet chập chờn, gây ảnh hưởng đến hoạt động cập nhật, xử lý và theo dõi hồ sơ.

- Nguyên nhân chủ quan:

+ Hiện nay, UBND xã vẫn chưa có hệ thống cảnh báo, nhắc nhở nội bộ đối với hồ sơ gần đến hạn xử lý hay tiếp nhận.

+ Công chức phụ trách chưa chủ động, linh hoạt xử lý tình huống phát sinh, chưa kịp thời báo cáo lãnh đạo để có biện pháp xử lý sớm.

IV. Biện pháp khắc phục

- Tổ chức họp nội bộ hằng tuần vào chiều thứ Sáu để rà soát toàn bộ hồ sơ hành chính đang xử lý, các hồ sơ gần đến hạn và hồ sơ đang có dấu hiệu chậm trễ.

- Về kỹ thuật – công nghệ:

+ Thiết lập nhóm Zalo nội bộ chuyên biệt cho công tác hành chính, gồm Trung tâm phục vụ hành chính công, chuyên môn và lãnh đạo, nhằm nhắc nhở và đôn đốc tiến độ xử lý hồ sơ theo thời gian thực hiện.

+ Tạm thời sử dụng bảng Excel theo dõi tiến độ hồ sơ, được cập nhật hàng ngày tại bộ phận Trung tâm phục vụ hành chính công và gửi cho Chủ tịch UBND xã trước 16h00 mỗi ngày.

- Về quy trình tiếp nhận hồ sơ:

+ Công chức Trung tâm phục vụ hành chính công chịu trách nhiệm kiểm tra đầy đủ hồ sơ thành phần trước khi nhận, trường hợp thiếu phải yêu cầu bổ sung trước khi lập phiếu hẹn, không tiếp nhận hồ sơ chưa đủ điều kiện.

- Tăng cường kiểm tra nội bộ:

+ Lãnh đạo UBND xã thực hiện kiểm tra đột xuất tối thiểu 02 lần/tháng đối với hoạt động tiếp nhận – xử lý hồ sơ của từng bộ phận.

+ Yêu cầu Trung tâm phục vụ hành chính công lập báo cáo tuần về tình hình hồ sơ, gửi lãnh đạo UBND xã.

- Đẩy mạnh tiếp nhận hồ sơ trực tuyến toàn trình, một phần và hướng dẫn người dân sử dụng qua các buổi truyền thông cộng đồng.

Ủy ban nhân dân xã Đường An báo cáo kết quả kiểm tra, xác định nguyên nhân và xử lý hồ sơ trực tuyến trễ hạn đồng bộ trên Cổng dịch vụ công quốc gia trong tháng 8 năm 2025 để Ủy ban nhân dân thành phố nắm bắt và chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố (để báo cáo);
- Trung tâm PVHCC thành phố (để báo cáo);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;
- Lưu VT, VP HĐND&UBND.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Vũ Duy Nhu