

BÁO CÁO

Giải trình hồ sơ trễ hạn trên hệ thống Một cửa điện tử Quý III/2025 (Số liệu từ ngày 01/7/2025 đến ngày 30/9/2025)

I. Thống kê danh sách hồ sơ trễ hạn trong quý III năm 2025

Trong Quý III năm 2025, tổng số hồ sơ tiếp nhận trên địa bàn xã: 1562 hồ sơ, trong đó đã giải quyết 1500 hồ sơ, 62 hồ sơ đang tiếp tục giải quyết; số hồ sơ trước và đúng hạn: 1484 hồ sơ, số hồ sơ trễ hạn: 16 hồ sơ (*danh sách kèm theo*). Trong 16 hồ sơ trễ hạn, có 07 hồ sơ trạng thái rút hồ sơ và 09 hồ sơ trạng thái đã trả kết quả.

II. Giải trình nguyên nhân trễ hạn

1. Số hồ sơ H50.177-250708-0001

- Họ tên người đăng ký: Võ Văn Hiệp
- Nội dung thủ tục hành chính: Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng
- Ngày tiếp nhận hồ sơ: 09/7/2025 (10:06:43)
- Ngày hẹn trả: 08/8/2025 (10:06:37)
- Ngày trả hồ sơ: 13/08/2025 (14:00:42)

2. Số hồ sơ H50.177-250721-0013

- Họ tên người đăng ký: Lê Quang Tý
- Nội dung thủ tục hành chính: Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, giải quyết mai táng phí, tử tuất.
- Ngày tiếp nhận hồ sơ: 08/07/2025 (14:40:33)
- Ngày hẹn trả: 09/07/2025 (14:37:39)
- Ngày trả hồ sơ: 21/07/2025 (16:42:27)

3. Số hồ sơ H50.177-250709-0005

- Họ tên người đăng ký: Nguyễn Thị Thu
- Nội dung thủ tục hành chính: Thủ tục đăng ký kết hôn
- Ngày tiếp nhận hồ sơ: 09/07/2025 (10:24:42)
- Ngày hẹn trả: 11/07/2025 (08:55:32)
- Ngày trả hồ sơ: 15/07/2025 (07:35:28)

4. Số hồ sơ: H50.177-250711-0014

- Họ tên người đăng ký: Nguyễn Thị A
- Nội dung thủ tục hành chính: Thực hiện điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng
- Ngày tiếp nhận hồ sơ: 11/07/2025 (08:36:10)
- Ngày hẹn trả: 12/08/2025 (08:33:43)
- Ngày trả hồ sơ: 04/09/2025 (11:02:15)

5. Số hồ sơ: H50.177-250711-0018

- Họ tên người đăng ký: Nguyễn Đăng Lương

- Nội dung thủ tục hành chính: Thực hiện điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng

- Ngày tiếp nhận hồ sơ: 11/07/2025 (08:44:19)

- Ngày hẹn trả: 12/08/2025 (08:42:25)

- Ngày trả hồ sơ: 13/08/2025 (14:14:42)

6. Hồ sơ: H50.177-250912-0002

- Họ tên người đăng ký: Nguyễn Thị Hoài Phương

- Nội dung thủ tục hành chính: Chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam; cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài; cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam liên kết với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài cấp hoặc chứng nhận

- Ngày tiếp nhận hồ sơ: 12/09/2025 (07:50:55)

- Ngày hẹn trả: 16/09/2025 (07:45:59)

- Ngày có kết quả: 16/09/2025 (14:46:17)

*** Giải trình nguyên nhân trễ hẹn trên phần mềm của 06 trường hợp trên:**

Các hồ sơ này tiếp nhận trong điều kiện chính quyền 02 cấp vừa mới đi vào hoạt động, việc triển khai các TTHC trên hệ thống một cửa điện tử còn nhiều khó khăn do một số quy trình chưa đồng bộ, cấu hình chưa hoàn thiện, còn nhiều lỗi trong quá trình thao tác thực hiện....nhất là các TTHC liên thông, nhiều trường hợp không tìm thấy hồ sơ để chuyển xử lý và trả kết quả; bên cạnh đó, một số trường hợp cán bộ xử lý của Trung tâm và phòng chuyên môn mới tiếp cận, chưa có kinh nghiệm xử lý, quy trình nghiệp vụ chưa thành thạo dẫn đến chậm thao tác trên hệ thống. Thực tế 06 hồ sơ này đã trả đúng hẹn cho công dân.

7. Số hồ sơ: H50.177-250709-0004

- Họ tên người đăng ký: Lê Đức Hợp

- Nội dung thủ tục hành chính: Đăng ký đất đai, tài sản gắn liền với đất, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất lần đầu đối với hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư, người gốc Việt Nam định cư ở nước ngoài.

- Ngày tiếp nhận hồ sơ: 09/07/2025 (10:02:45)

- Ngày hẹn trả: 06/08/2025 (09:46:25)

- Ngày trả hồ sơ: 20/08/2025 (13:41:11)

8. Số hồ sơ: H50.177-250718-0016

- Họ tên người đăng ký: Lê Viết Tín

- Nội dung thủ tục hành chính: Đăng ký đất đai, tài sản gắn liền với đất, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất lần đầu đối với hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư, người gốc Việt Nam định cư ở nước ngoài.

- Ngày tiếp nhận hồ sơ: 18/07/2025 15:25:15

- Ngày hẹn trả: 15/08/2025 15:22:01

- Ngày trả hồ sơ: 20/08/2025 13:41:18

*** Giải trình nguyên nhân trễ hẹn trên phần mềm của hồ sơ (6), (7)**

Đối với 02 trường hợp hồ sơ lĩnh vực Đất đai nêu trên, qua thẩm định hồ sơ và kiểm tra thực địa, Phòng Kinh tế đã có văn bản trả hồ sơ do không đủ điều kiện giải quyết (công văn số 04/CV-PKT, ngày 24/7/2025 kèm theo). Trung tâm

Phục vụ hành chính công xã đã liên hệ thông báo cho công dân được biết. Tuy nhiên, trong điều kiện chính quyền 02 cấp mới hoạt động, một số công chức phòng chuyên môn mới tiếp cận, nắm bắt xử lý hồ sơ và phần mềm Một cửa điện tử, thao tác trên Hệ thống Một cửa điện tử còn chậm (đến ngày 20/8/2025 mới chuyển), dẫn đến báo trễ trên hệ thống. Thực tế, hồ sơ đã thông báo và trả cho công dân từ ngày 24/7/2025.

9. Hồ sơ: H50.177-250905-0008

- Họ tên người đăng ký: Võ Viết Hòa và Nguyễn Thị Bê
 - Nội dung thủ tục hành chính: Đăng ký đất đai, tài sản gắn liền với đất, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất lần đầu đối với hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư, người gốc Việt Nam định cư ở nước ngoài.

- Ngày tiếp nhận hồ sơ: 05/09/2025 (09:16:29)

- Ngày hẹn trả: 03/10/2025 (09:16:00)

- Ngày trả hồ sơ: 17/10/2025 (14:05:21)

10. Hồ sơ H50.177-250905-0012

- Họ tên người đăng ký: Trần Thạch
 - Nội dung thủ tục hành chính: Đăng ký đất đai, tài sản gắn liền với đất, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất lần đầu đối với hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư, người gốc Việt Nam định cư ở nước ngoài.

- Ngày tiếp nhận hồ sơ: 05/09/2025 (09:55:13)

- Ngày hẹn trả: 03/10/2025 (09:54:46)

- Ngày trả hồ sơ: 17/10/2025 (14:07:11)

*** Giải trình nguyên nhân trễ hẹn trên phần mềm của hồ sơ (9), (10)**

Đối với 02 trường hợp hồ sơ lĩnh vực Đất đai trên, người dân có đơn xin rút hồ sơ do không còn nhu cầu, Phòng Kinh tế đã phối hợp Trung tâm để chuyển trả hồ sơ cho công dân, tuy nhiên, do chậm thao tác trên hệ thống Một cửa điện tử, đến ngày 17/10/2025, công dân mới gửi đơn dẫn đến báo trễ trên hệ thống.

11. Hồ sơ: H50.177-250717-0009

- Họ tên người đăng ký: Lê Thị Hiền
 - Nội dung thủ tục hành chính: Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, giải quyết mai táng phí, tử tuất

- Ngày tiếp nhận hồ sơ: 17/07/2025 (14:20:40)

- Ngày hẹn trả: 18/07/2025 (14:05:51)

- Ngày có kết quả: 18/07/2025 (14:06:35)

- Thời gian trễ hẹn: 44 giây

12. Hồ sơ: H50.177-250717-0012

- Họ tên người đăng ký: Lê Minh Quốc Dũng
 - Nội dung thủ tục hành chính: Thủ tục đăng ký khai sinh
 - Ngày tiếp nhận hồ sơ: 17/07/2025 (11:08:34)
 - Ngày hẹn trả: 18/07/2025 (11:07:12)
 - Ngày có kết quả: 18/07/2025 (11:32:16)
 - Thời gian trễ hẹn: 25 phút 4 giây

13. Hồ sơ: H50.177-250805-0008

- Họ tên người đăng ký: Trần Văn An
- Nội dung thủ tục hành chính: Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi
- Ngày tiếp nhận hồ sơ: 05/08/2025 (08:50:15)
- Ngày hẹn trả: 06/08/2025 (08:48:14)
- Ngày có kết quả: 06/08/2025 (08:49:07)
- Thời gian trễ hẹn: 53 giây

14. Hồ sơ: H50.177-250806-0010

- Họ tên người đăng ký: Nguyễn Hùng
- Nội dung thủ tục hành chính: Đăng ký lại khai sinh
- Ngày tiếp nhận hồ sơ: 06/08/2025 (10:45:22)
- Ngày hẹn trả: 13/08/2025 (10:44:27)
- Ngày có kết quả: 13/08/2025 (10:59:43)
- Thời gian trễ hẹn: 15 phút 16 giây

15. Hồ sơ: H50.177-250811-0010

- Họ tên người đăng ký: Trần Trung Thành
- Nội dung thủ tục hành chính: Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi
- Ngày tiếp nhận hồ sơ: 11/08/2025 (10:07:07)
- Ngày hẹn trả: 12/08/2025 (10:04:05)
- Ngày có kết quả: 12/08/2025 (10:23:21)
- Thời gian trễ hẹn: 19 phút 16 giây

16. Hồ sơ: H50.177-250910-0003

- Họ tên người đăng ký: Lê Chí Long
- Nội dung thủ tục hành chính: Thủ tục thay đổi, cải chính, bổ sung thông tin hộ tịch.
- Ngày tiếp nhận hồ sơ: 10/09/2025 (08:52:06)
- Ngày hẹn trả: 15/09/2025 (08:50:28)
- Ngày có kết quả: 15/09/2025 (08:51:14)
- Thời gian trễ hẹn: 46 giây

*** Giải trình nguyên nhân trễ hẹn trên phần mềm của hồ sơ (11), (12), (13), (14), (15), (16)**

Giai đoạn đầu thực hiện mô hình chính quyền hai cấp, hệ thống Một cửa điện tử vẫn đang trong quá trình hoàn thiện và vận hành thử nghiệm, dẫn đến một số quy trình còn vướng mắc, một số chức năng đồng bộ dữ liệu còn chưa ổn định. Bên cạnh đó, điều kiện cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ thông tin tại xã Vĩnh Định còn nhiều khó khăn, đặc biệt là về đường truyền mạng và thiết bị hỗ trợ thao tác trên hệ thống phần mềm. Điều này đã ảnh hưởng đến tốc độ xử lý và cập nhật hồ sơ trên hệ thống điện tử, dẫn đến một số trường hợp hồ sơ mặc dù được cán bộ tiếp nhận và trả kết quả đúng hoặc sớm hơn thời gian hẹn, nhưng lại bị ghi nhận là trễ hẹn trên hệ thống. Thực tế 06 hồ sơ trên đã giải quyết sớm và đúng hẹn và trả kết quả cho công dân.

Nhìn chung, trong quý III năm 2025, trên địa bàn xã không có trường hợp hồ sơ trễ hẹn, trên thực tế đã thông báo và trả kết quả cho công dân theo đúng quy định. Hiện nay, UBND xã đã chỉ đạo rà soát, khắc phục, trang cấp trang thiết bị,

đường truyền mạng ổn định tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Đối với các trường hợp hồ sơ do cán bộ mới tiếp cận, chưa thành thạo nghiệp vụ, thao tác chậm trên hệ thống, UBND xã đã chỉ đạo các phòng chuyên môn: Kinh tế, Văn hóa - Xã hội, Trung tâm Phục vụ hành chính công nghiêm túc chấn chỉnh, rút kinh nghiệm sâu sắc; đồng thời tiếp tục nghiên cứu quy trình, trau dồi thao tác nghiệp vụ. Thời gian tới sẽ tiếp tục tăng cường chỉ đạo đảm bảo thực hiện tốt công tác kiểm soát thủ tục hành chính và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn xã.

Trên đây là ý kiến giải trình các trường hợp hồ sơ trễ hạn trên Hệ thống Một cửa điện tử trong quý III năm 2025, UBND xã Vĩnh Định kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh;
- CT, các PCT UBND xã;
- CVP, PCVP, CV;
- Lưu: VT, HCC.

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

Lê Mạnh Hùng