

BÁO CÁO

Kết quả rà soát hồ sơ tiếp nhận quá hạn và đang xử lý quá hạn trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trong Tháng 9/2025

Kính gửi: Phó chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Lâm Hải Giang

Thực hiện chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh tại Văn bản số 4839/UBND-PVHCC ngày 11/10/2025 về việc rà soát, xử lý các hồ sơ nộp trực tuyến chậm được tiếp nhận, giải quyết trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trong tháng 9/2025;

Trên cơ sở báo cáo, giải trình làm rõ nguyên nhân hồ sơ quá hạn tiếp nhận, đang xử lý quá hạn của các sở, ngành địa phương¹ có liên quan và rà soát đánh giá độc lập của Trung tâm Phục vụ hành chính công; Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo kết quả rà soát, cụ thể như sau:

1. Kết quả rà soát

Qua rà soát chi tiết hồ sơ chậm tiếp nhận² của tỉnh Gia Lai trong tháng 9/2025 có **998** quá hạn tiếp nhận³. Theo đó có 607 hồ sơ tiếp nhận đúng thời gian quy định, 391 hồ sơ tiếp nhận quá hạn. Trong đó có: 363 hồ sơ của Sở Tài chính trên Hệ thống quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp quá hạn tiếp nhận với thời gian trung bình 10 ngày, 28 hồ sơ của các cơ quan, đơn vị, địa phương đang sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính - VNPT iGate quá hạn với thời gian trung bình 20 ngày (trong đó các hồ sơ có thời gian quá hạn tiếp nhận cao thuộc lĩnh vực Đất đai).

Ngoài ra qua rà soát Cổng Dịch vụ công quốc gia trích xuất dữ liệu đánh giá được đồng bộ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh Gia Lai có 580 hồ sơ **đang xử lý quá hạn** (đang trong quá trình tạm dừng do công dân bổ sung hồ sơ, thực hiện nghĩa vụ tài chính đến thời điểm hiện tại đã hoàn thành xử lý).

(Có các Phụ lục chi tiết kèm theo)

¹ Tại Công văn số 681/VPUBND-PVHCC ngày 17/10/2025 về việc chấn chỉnh tình trạng hồ sơ chậm tiếp nhận, đang xử lý quá hạn trên Cổng dịch vụ công quốc gia trong tháng 9/2025.

² Dữ liệu do Cổng Dịch vụ công quốc gia của Văn phòng Chính phủ cung cấp danh sách các hồ sơ quá hạn tiếp nhận trong tháng 9/2025.

³ Điều 17, Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ: Nếu quá 01 ngày làm việc mà hồ sơ trực tuyến không được tiếp nhận thì được tính là chậm được tiếp nhận theo quy định.

2. Nguyên nhân hồ sơ quá hạn

Qua phối hợp với Văn phòng Chính phủ và phân tích dữ liệu được đồng bộ từ Hệ thống phần mềm VNPT-iGate và các Hệ thống phần mềm chuyên ngành khác lên trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xác định nguyên nhân dẫn đến tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính quá hạn tiếp nhận, hồ sơ đang xử lý quá hạn, gồm một số nguyên nhân chủ yếu sau:

(i) Hồ sơ trực tuyến **quá hạn tiếp nhận** quá 08 giờ làm việc, kể từ khi công dân nộp thành công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia do **đồng bộ chậm, đồng bộ sai lệch** dữ liệu thông tin đồng bộ chiếm 61% hồ sơ được đánh giá quá hạn, 39% hồ sơ còn lại xuất phát từ cán bộ tiếp nhận chậm, chưa nắm vững quy định, thao tác trên hệ thống phần mềm.

(ii) Hồ sơ **quá hạn đang xử lý** do hồ sơ **đồng bộ chưa đúng trạng thái** thực tế: 167 hồ sơ **đã tiếp nhận** nhưng Hệ thống không cập nhật ngày hẹn trả công dân và đang ở trạng thái “Mới đăng ký” chiếm tỷ lệ 28,7% ; 102 hồ sơ **đang xử lý** nhưng đang đồng bộ dữ liệu ở trạng thái “Mới đăng ký và Được tiếp nhận” chiếm tỷ lệ 17,5%; 10 hồ sơ **công dân rút** đã hoàn thành việc trả lại hồ sơ công dân nhưng không đồng bộ dữ liệu ngày trả chiếm tỷ lệ 1,7% ; 301 hồ sơ **đang tạm dừng** trong quá trình xử lý do các hồ sơ đang chờ bổ sung, niêm yết công khai, thực hiện nghĩa vụ tài chính chiếm tỉ lệ 52,8%.

3. Đề xuất, kiến nghị

Hồ sơ quá hạn tiếp nhận, đang xử lý quá hạn nêu trên làm ảnh hưởng trực tiếp đến chỉ tiêu “*Tiến độ giải quyết*” và “*Mức độ hài lòng*”, vị trí xếp hạng của tỉnh thuộc Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công (*Bộ chỉ số 766*) trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Do đó, để nâng cao trách nhiệm của các đơn vị, địa phương trong công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp và Bộ chỉ số 766, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện các nội dung sau:

3.1. Các sở, ban thuộc tỉnh, Ủy ban nhân dân các xã, phường

- Quán triệt nghiêm công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm phục vụ hành chính công các cấp phải thực hiện nghiêm quy định xử lý các hồ sơ trực tuyến **không chậm, muộn hơn 08 giờ làm việc** kể từ lúc công dân nộp hồ sơ thành công trên hệ thống Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tổ chức rút kinh nghiệm, chấn chỉnh các cán bộ liên quan trong quá trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ để xảy ra tình trạng chậm, muộn trong công tác xử lý hồ sơ. Cam kết không để xảy ra tình trạng quá hạn tiếp nhận tiếp diễn trong tháng 10 không phải do lỗi hệ thống.

- Chỉ đạo quán triệt phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc có liên quan thực hiện nghiêm quy định về thời gian xử lý thủ tục hành chính; đồng thời phối hợp

với đơn vị chủ quản Hệ thống phần mềm chuyên ngành thường xuyên rà soát, bảo đảm việc đồng bộ dữ liệu về trạng thái và thời gian xử lý hồ sơ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia đúng quy định, tránh ảnh hưởng đến kết quả đánh giá Chỉ số 766 của tỉnh.

- Quán triệt, yêu cầu các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc thực hiện việc xử lý hồ sơ thủ tục hành chính đúng thời hạn quy định; đồng thời, thao tác, cập nhật kịp thời trạng thái xử lý hồ sơ trên hệ thống. Phản ánh, kiến nghị và phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, Hệ thống đăng ký kinh doanh, đăng ký hộ kinh doanh và các hệ thống phần mềm chuyên ngành có liên quan khác (nếu có).

- Kịp thời phúc đáp, phối hợp với cơ quan chủ trì để giải quyết kịp thời các hồ sơ liên quan, nhất là trong lĩnh vực đất đai.

3.2. VNPT Gia Lai

- Khẩn trương rà soát, điều chỉnh các chức năng chưa hoàn thiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh nhất là các nội dung thường xuyên được các đơn vị, địa phương phản ánh, kiến nghị như: *(i) hệ thống hoạt động chậm, lỗi trong quá trình sử dụng; (ii) lỗi đồng bộ dữ liệu giữa các phần mềm chuyên ngành; (iii) lỗi tính toán sai ngày hẹn trả theo quy định do cấu hình...*đảm bảo việc đồng bộ đúng, đủ dữ liệu các trạng thái quy định của Cổng Dịch vụ công quốc gia. Hoàn thành công tác khắc phục, đồng bộ lại đầy đủ dữ liệu theo quy định chậm nhất **trước ngày 31 tháng 10 năm 2025**. Đối với các hồ sơ quá hạn do lỗi kỹ thuật, phải kịp thời báo cáo, đề xuất đồng bộ lại hồ sơ đảm bảo sát đúng, không làm ảnh hưởng đến kết quả của tỉnh.

- Khẩn trương bổ sung cán bộ kỹ thuật hỗ trợ 24/24 xử lý kịp thời các lỗi hệ thống phát sinh như: *đồng bộ dữ liệu hệ thống hộ tịch, đồng bộ dữ liệu hệ thống chứng thực...*do địa phương, đơn vị phản ánh với tinh thần cao nhất, đảm bảo **không làm trễ hạn** các hồ sơ có hạn xử lý **trong ngày**.

- Phối hợp Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh hướng dẫn lại các quy trình, thao tác chức năng trên Hệ thống đảm bảo các công chức, viên chức, nhân viên tham gia quá trình xử lý hồ sơ trên hệ thống thao tác đúng để đảm bảo việc cập nhật trạng thái theo quy định (*cập nhật tài liệu hướng dẫn sử dụng trên Phần mềm*).

3.3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh; kịp thời báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh các giải pháp chỉ đạo nhằm chấn chỉnh việc giải quyết hồ sơ đất đai chậm muộn, gây khó khăn, phiền hà cho tổ chức, công dân.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xem xét, đánh giá lại hợp đồng đã ký đối với việc chậm trễ khắc phục, xử lý của VNPT Gia Lai trong việc cung

cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và đảm bảo hạ tầng của hệ thống.

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kính báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, PCT UBND tỉnh Lâm Hải Giang (b/c);
- CVP, PVP VX;
- Bưu điện tỉnh (p/h);
- VNPT Gia Lai (p/h)
- Lưu: VT, PVHCC^(Ng)

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



Võ Gia Nghĩa

Phụ lục 1**DANH SÁCH CHẬM ĐƯỢC TIẾP NHẬN THÁNG 9/2025**

(kèm theo Văn bản số /VPUBND-PVHCC ngày / 10 /2025
của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai)

TT	Đơn vị	Tổng hồ sơ quá hạn tiếp nhận	Đúng hạn theo quy định tiếp nhận	Quá hạn theo quy định tiếp nhận
I	Sở, ban thuộc tỉnh	930	555	375
1	Sở Tài chính	905	542	363
2	Sở Nông nghiệp và Môi trường	24	12	12
3	Sở Y tế	1	1	0
II	Phường/ Xã	68	52	16
1	UBND phường Quy Nhơn Nam	6	2	4
2	UBND xã Chư Păh	5	5	0
3	UBND phường Diên Hồng	4	1	3
4	UBND phường Quy Nhơn	4	3	1
5	UBND xã Phú Túc	3	3	0
6	UBND phường An Phú	2	2	0
7	UBND phường Bồng Sơn	2	1	1
8	UBND phường Hội Phú	2	2	0
9	UBND phường Thống Nhất	2	2	0
10	UBND xã Ia O	2	1	1
11	UBND xã KDang	2	1	1
12	UBND xã Xuân An	2	2	0
13	UBND phường An Bình	1	0	1
14	UBND phường Bình Định	1	1	0
15	UBND phường Hoài Nhơn Bắc	1	1	0
16	UBND phường	1	1	0

TT	Đơn vị	Tổng hồ sơ quá hạn tiếp nhận	Đúng hạn theo quy định tiếp nhận	Quá hạn theo quy định tiếp nhận
	Hoài Nhơn Đông			
17	UBND phường Hoài Nhơn Tây	1	1	0
18	UBND phường Pleiku	1	0	1
19	UBND phường Tam Quan	1	1	0
20	UBND xã Ân Hảo	1	1	0
21	UBND Xã Bàu Cạn	1	1	0
22	UBND xã Bình An	1	1	0
23	UBND xã Bình Khê	1	1	0
24	UBND xã Bình Phú	1	0	1
25	UBND xã Canh Vinh	1	1	0
26	UBND Xã Chư Prông	1	1	0
27	UBND Xã Chư Sê	1	0	1
28	UBND xã Đak Đoa	1	0	1
29	UBND xã Đak Pơ	1	1	0
30	UBND xã Hòa Hội	1	1	0
31	UBND xã Hoài Ân	1	1	0
32	UBND xã Hra	1	1	0
33	UBND xã Ia Băng	1	1	0
34	UBND xã Ia Hiao	1	1	0
35	UBND xã Ia Hrung	1	1	0
36	UBND xã Ia Ly	1	1	0
37	UBND xã Ia Púch	1	1	0
38	UBND xã Ia Rsai	1	1	0
39	UBND xã Lơ Pang	1	1	0
40	UBND xã Mang Yang	1	1	0
41	UBND xã Ngô Mây	1	1	0
42	UBND xã Phù Cát	1	1	0

TT	Đơn vị	Tổng hồ sơ quá hạn tiếp nhận	Đúng hạn theo quy định tiếp nhận	Quá hạn theo quy định tiếp nhận
43	UBND xã Phú Thiện	1	1	0
44	UBND xã Uar	1	1	0
	TỔNG CỘNG	998	607	391

Phụ lục 2**DANH SÁCH HỒ SƠ ĐANG XỬ LÝ QUÁ HẠN THÁNG 9**

(kèm theo Văn bản số /VPUBND-PVHCC ngày / 10 /2025
của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai)

TT	Đơn vị	Tổng hồ sơ đang xử lý quá hạn	Ghi chú
I	Sở, ban thuộc tỉnh	349	
1	Sở Nông nghiệp và Môi trường	342	02 hồ sơ thuộc Sở Nông nghiệp và Môi trường 340 hồ sơ thuộc các Văn phòng đăng ký đất đai
2	Sở Tài chính	4	
3	Sở Y tế	2	
4	Sở Xây dựng	1	
II	Phường/ Xã	231	
1	UBND xã Ia Hrun	20	
2	UBND phường Diên Hồng	19	
3	UBND phường Hội Phú	19	
4	UBND xã Ia Grai	16	
5	UBND xã Kon Gang	15	
6	UBND Xã Biển Hồ	13	
7	UBND phường Thống Nhất	12	
8	UBND Xã Bàu Cạn	12	
9	UBND xã Mang Yang	10	
10	UBND xã Ia Hrí	9	
11	UBND phường Pleiku	8	
12	UBND phường An Phú	7	
13	UBND xã Gào	6	
14	UBND phường An Bình	5	
15	UBND xã Albá	4	
16	UBND xã Kông Chro	4	
17	UBND phường An Khê	3	
18	UBND phường Ayun Pa	3	
19	UBND phường Bồng Sơn	3	
20	UBND Xã Cửu An	3	
21	UBND xã KĐang	3	

TT	Đơn vị	Tổng hồ sơ đang xử lý quá hạn	Ghi chú
22	UBND xã Lơ Pang	3	
23	UBND phường Quy Nhơn Đông	2	
24	UBND xã Chư Krey	2	
25	UBND xã Chư Puh	2	
26	UBND Xã Chư Sê	2	
27	UBND xã Ia Nan	2	
28	UBND xã Phù Cát	2	
29	UBND xã Phú Thiện	2	
30	UBND xã Phú Túc	2	
31	UBND phường Hoài Nhơn	1	
32	UBND phường Hoài Nhơn Đông	1	
33	UBND phường Quy Nhơn Nam	1	
34	UBND xã Bình Hiệp	1	
35	UBND xã Đak Đoa	1	
36	UBND xã Đức Cơ	1	
37	UBND xã Hòa Hội	1	
38	UBND xã Ia Băng	1	
39	UBND xã Ia Boong	1	
40	UBND xã Ia Hiao	1	
41	UBND xã Ia Ko	1	
42	UBND xã Ia Krêl	1	
43	UBND xã Ia Ly	1	
44	UBND xã Ia O	1	
45	UBND xã Ia Rbol	1	
46	UBND xã Ia Tôr	1	
47	UBND xã Pờ Tó	1	
48	UBND xã Tuy Phước	1	
	TỔNG CỘNG	580	