

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH GIA LAI**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /UBND-PVHCC

Gia Lai, ngày tháng năm 2026

V/v tăng cường kiểm soát hồ sơ trả lại
công dân trong giải quyết
thủ tục hành chính

Kính gửi:

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường;
- Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

Trong thời gian qua, công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh đã có nhiều chuyển biến tích cực, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp. Một số cơ quan, đơn vị như Sở Tư pháp, Sở Y tế, Sở Khoa học và Công nghệ, cùng một số địa phương như xã Ngô Mây, xã Vân Canh, xã Sró, xã Đăk Song... đã tổ chức thực hiện tốt, không để xảy ra tình trạng hồ sơ trễ hạn. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa thể hiện tinh thần quyết liệt, chưa nghiêm túc chấp hành đầy đủ các quy định hiện hành về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Các hạn chế nêu trên thể hiện qua quá trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ tại một số cơ quan, địa phương, cụ thể như sau: (i) cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ chưa tuân thủ nghiêm quy trình tiếp nhận theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ; (ii) một số trường hợp cán bộ chưa thực hiện việc từ chối hoặc dừng giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định, không lập và gửi Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ hoặc trả hồ sơ với lý do không phù hợp theo Khoản 1 Điều 17 và Khoản 3 Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; (iii) vẫn còn tình trạng cán bộ tự ý dừng xử lý, rút hồ sơ của công dân không đúng căn cứ tại Khoản 2 Điều 21 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, đồng thời không ban hành Thông báo dừng giải quyết hồ sơ theo quy định trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và Hệ thống tập trung của Bộ, ngành, cơ quan Trung ương.

Nhằm tăng cường công tác theo dõi, kiểm soát và nâng cao chất lượng phục vụ, bảo đảm công khai, minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh; đồng thời siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm sau đây:

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường

- **Người đứng đầu cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trực tiếp và toàn diện** đối với toàn bộ quy trình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại phạm vi quản lý; tuyệt đối không đùn đẩy, né tránh trách nhiệm. Tổ chức phân công nhiệm vụ phải **rõ người, rõ việc, rõ quy trình, rõ thời hạn, rõ kết quả đầu ra**; kịp thời chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra, xử lý nghiêm các hành vi gây chậm trễ, phiền hà, thái độ thiếu chuẩn mực hoặc can thiệp trái quy định trong quá trình giải quyết hồ sơ. Kết quả giải quyết hồ sơ và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp là **tiêu chí bắt buộc** trong đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ và xem xét thi đua–khen thưởng cuối năm

- Quán triệt và triển khai thống nhất, nghiêm túc các quy định pháp luật về tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính. Cán bộ, công chức, viên chức phải thực hiện đầy đủ việc lập **Phiếu từ chối tiếp nhận/giải quyết hồ sơ** hoặc **Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ**, trong đó nêu rõ lý do, căn cứ pháp lý và hướng dẫn cụ thể để tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ. Trường hợp tổ chức, cá nhân đề nghị rút hồ sơ, cơ quan có thẩm quyền phải lập **Thông báo dừng giải quyết hồ sơ**, đồng thời thực hiện việc **hoàn trả phí, lệ phí** (nếu có) theo đúng quy định.¹

- Thực hiện đúng, đầy đủ và kịp thời các thao tác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Cập nhật chính xác biểu mẫu, tài liệu và lý do trong mọi trường hợp dừng xử lý, từ chối hoặc trả lại hồ sơ. Nghiêm cấm các hành vi như: **trả hồ sơ không có chứng từ trên hệ thống**, hướng dẫn bằng lời nói không có căn cứ, yêu cầu bổ sung ngoài quy định, hoặc gợi ý người dân rút hồ sơ trái pháp luật. Tổ chức kiểm tra đột xuất khi có phản ánh, kiến nghị và xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm

- **Từ ngày 27/3/2026**, tất cả các trường hợp trả hồ sơ hoặc dừng giải quyết, ngoài việc cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, **bắt buộc phải báo cáo trên biểu mẫu điện tử** tại địa chỉ <https://hcc.gialai.gov.vn>, mục **“Báo cáo hồ sơ trả”** để kiểm soát; không gửi qua Hệ thống iDesk. Các đơn vị phải cập nhật **đầy đủ, chính xác, chi tiết** các trường hợp từ chối, dừng xử lý, rút hồ sơ theo đúng hướng dẫn tại Phụ lục kèm theo văn bản.

- Nghiêm túc nghiên cứu, cập nhật, nắm vững toàn bộ tài liệu, hướng dẫn được phổ biến tại các hội nghị tập huấn và văn bản chỉ đạo của tỉnh; chủ động khai thác tài liệu điện tử tại mục **“Ebook điện tử”** trên trang <https://hcc.gialai.gov.vn>. Người đứng đầu phải chỉ đạo thường xuyên việc **tự rà soát quy trình nội bộ**, phát hiện kịp thời các vướng mắc, tồn tại và có giải pháp chấn chỉnh ngay; nâng cao tinh thần trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính; tăng cường hiệu quả phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- **Định kỳ hằng tháng**, các đơn vị phải báo cáo đánh giá nội bộ về tình hình, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính; xác định rõ các khâu chậm, nguyên nhân chủ quan, trách nhiệm cá nhân; đề xuất biện pháp khắc phục. UBND tỉnh sẽ căn cứ kết quả theo dõi, giám sát để xem xét trách nhiệm người đứng đầu, đồng thời phục vụ công tác thanh tra chuyên ngành hoặc thanh tra trách nhiệm khi cần thiết

¹ Theo các mẫu phiếu quy định tại Phụ lục 1, Thông tư 03/2025/TT-VPCP hướng dẫn Nghị định 118/2025/NĐ-CP thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia do Văn phòng Chính phủ ban hành

2. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

- **Chủ trì nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh triển khai đồng bộ các giải pháp công nghệ số** phục vụ giám sát, theo dõi thời gian thực toàn bộ quy trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả thủ tục hành chính. Tập trung hoàn thiện các chức năng kiểm soát rủi ro, cảnh báo tự động đối với hồ sơ có dấu hiệu bất thường, có nguy cơ vi phạm như: trả hồ sơ nhiều lần cho cùng một đối tượng; trả hồ sơ không nêu rõ lý do hoặc lý do không đúng căn cứ pháp luật; dùng xử lý hồ sơ không đúng quy định; cập nhật thiếu hoặc không cập nhật trạng thái xử lý trên hệ thống.

- **Thực hiện vai trò cơ quan thường trực kiểm tra, xác minh và xử lý ban đầu** đối với các trường hợp phát sinh nghi vấn hoặc có dấu hiệu vi phạm trong quá trình giải quyết hồ sơ. Yêu cầu cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan giải trình rõ nội dung vụ việc; tổng hợp, phân tích và báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo xử lý theo đúng thẩm quyền. Chủ động xây dựng kế hoạch kiểm tra định kỳ và **kiểm tra đột xuất** khi cần thiết để kịp thời phát hiện sai phạm, chấn chỉnh hành vi thiếu trách nhiệm, vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính. Kết luận kiểm tra phải nêu rõ trách nhiệm cá nhân, trách nhiệm tập thể, đồng thời kiến nghị hình thức xử lý cụ thể.

- **Định kỳ hằng tuần**, tổng hợp đầy đủ, chính xác số liệu về tình hình trả hồ sơ, hồ sơ chậm, muộn, hồ sơ có dấu hiệu bất thường hoặc có nguy cơ vi phạm quy trình xử lý. Báo cáo phân tích theo từng sở, ban, ngành và từng UBND cấp xã tại cuộc họp giao ban Lãnh đạo UBND tỉnh vào **thứ Sáu hàng tuần**, triển khai theo yêu cầu tại Thông báo kết luận số 174/TB-UBND ngày 17/3/2026. Báo cáo phải kèm theo danh sách chi tiết các trường hợp vi phạm, nguy cơ vi phạm và kiến nghị biện pháp xử lý.

- **Hướng dẫn, đôn đốc, hỗ trợ kỹ thuật** đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc thao tác hệ thống, cập nhật hồ sơ, lập phiếu từ chối hoặc phiếu yêu cầu bổ sung theo đúng quy định; kịp thời phát hiện tồn tại, bất cập của hệ thống và phối hợp các đơn vị liên quan để xử lý

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

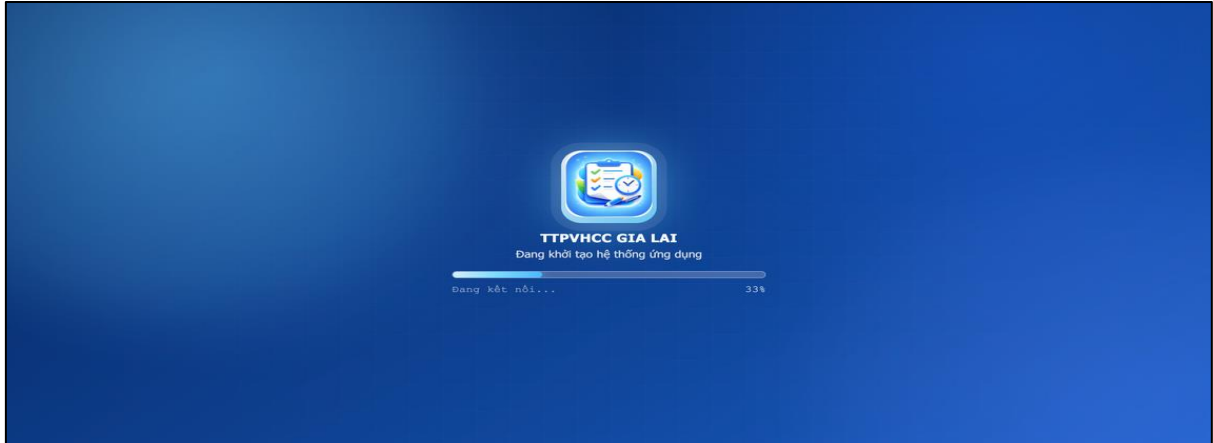
- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, PCVP VX;
- Bưu điện tỉnh;
- VNPT Gia Lai;
- Lưu: VT, PVHCC^(KSTT).

**KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

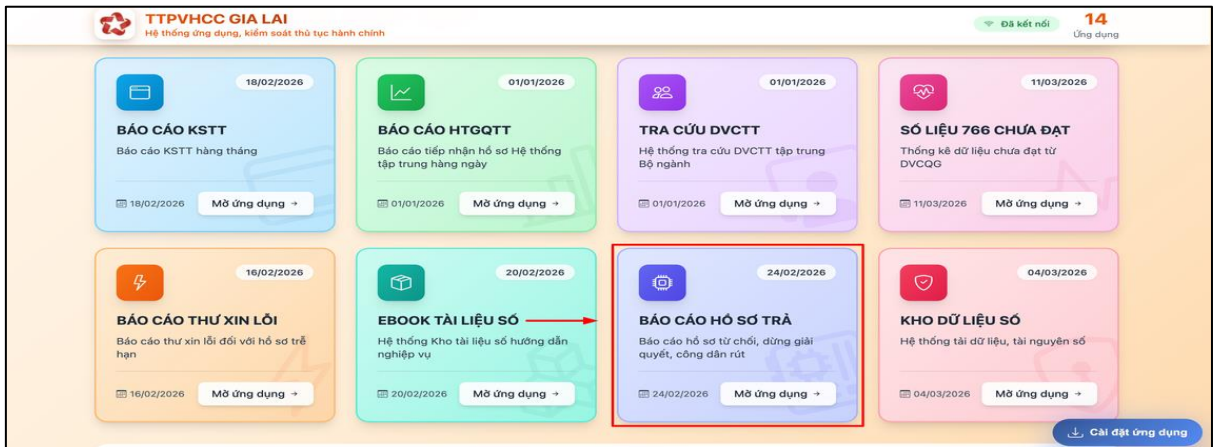
Lâm Hải Giang

PHỤ LỤC
HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT BÁO CÁO HỒ SƠ TRẢ TRÊN HỆ THỐNG
(Đính kèm Công văn số /VPUBND-PVHCC ngày /03/2026 của
Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai)

Bước 1: Truy cập hệ thống tại địa chỉ : <https://hcc.gialai.gov.vn>

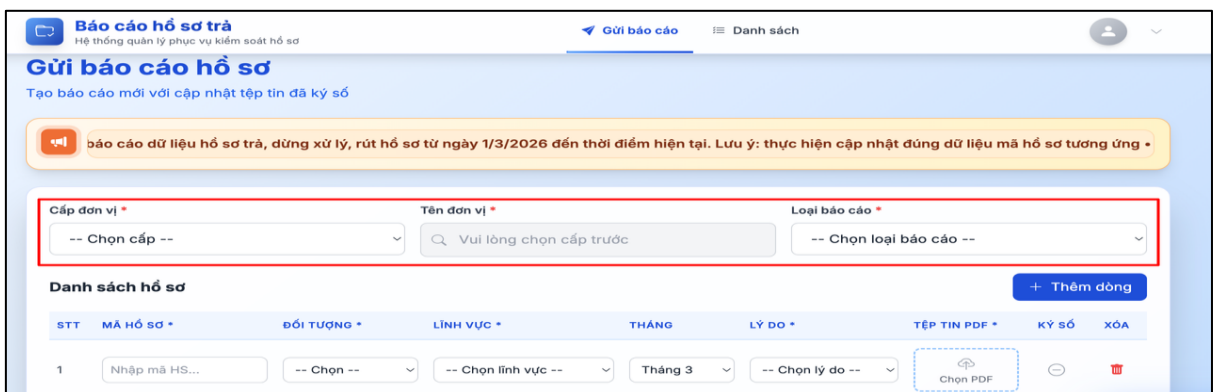


Bước 2: Tại màn hình “Hệ thống ứng dụng, kiểm soát TTHC – Trung tâm PVHCC tỉnh” chọn ứng dụng “**BÁO CÁO HỒ SƠ TRẢ**”



Bước 3: Tại màn hình ứng dụng “**Báo cáo hồ sơ trả**” thực hiện các thao tác sau:

- **Chọn:** Cấp đơn vị ; Tên đơn vị; Loại báo cáo (*). Trong đó, loại báo cáo gồm : Đơn vị dừng xử lý, Công dân rút hồ sơ, Từ chối tiếp nhận



- **Nhập các thông tin:** Mã hồ sơ; Chọn Đối tượng “ Công dân/ doanh nghiệp”; chọn Lĩnh vực; Tháng; Lý do; Cập nhật Tệp tin (đã ký số) các phiếu, công văn theo quy định tại Nghị định 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ và Thông tư 03/2025/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ(*)

The screenshot shows the 'Báo cáo hồ sơ trả' (Case Report Return) interface. At the top, there are navigation links for 'Gửi báo cáo' and 'Danh sách'. Below the header, a yellow banner contains a warning message: 'Đi điểm hiện tại. Lưu ý: thực hiện cập nhật đúng dữ liệu mã hồ sơ tương ứng • Các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện báo cáo dữ liệu hồ sơ'. The main form area includes three dropdown menus: 'Cấp đơn vị' (set to 'Cấp tỉnh'), 'Tên đơn vị' (with a search bar containing 'Ban Quản lý Khu kinh tế'), and 'Loại báo cáo' (set to 'Đơn vị đứng xử lý'). Below these is a table titled 'Danh sách hồ sơ' with a '+ Thêm dòng' button. The table has columns: STT, MÃ HỒ SƠ, ĐỐI TƯỢNG, LĨNH VỰC, THÁNG, LÝ DO, TỆP TIN PDF, KÝ SỐ, and XÓA. The first row is highlighted with a red border and contains: STT: 1, MÃ HỒ SƠ: H21.24.01.15-260123-00, ĐỐI TƯỢNG: Công dân, LĨNH VỰC: Kinh doanh, THÁNG: Tháng 3, LÝ DO: Không đúng mẫu, TỆP TIN PDF: 367-ndcp.sign..., KÝ SỐ: [checkmark], XÓA: [trash].

- Để tiếp tục nhập báo cáo hồ sơ tiếp theo bấm chọn nút “Thêm dòng”

This screenshot is similar to the previous one but shows the '+ Thêm dòng' button in the 'Danh sách hồ sơ' table highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. The table now has two rows. The second row is partially filled: STT: 2, MÃ HỒ SƠ: Nhập mã HS..., ĐỐI TƯỢNG: -- Chọn --, LĨNH VỰC: -- Chọn lĩnh vực --, THÁNG: Tháng 3, LÝ DO: -- Chọn lý do --, TỆP TIN PDF: Chọn PDF, KÝ SỐ: [minus], XÓA: [trash].

- Sau khi khai báo đầy đủ các nội dung hồ sơ cần báo cáo chọn nút “Gửi báo cáo”

This screenshot shows the bottom part of the 'Báo cáo hồ sơ trả' interface. At the bottom right, there are two buttons: 'Làm mới' (Refresh) and 'Gửi báo cáo' (Submit Report). The 'Gửi báo cáo' button is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. Below the table, there is a note: 'Các trường có dấu * là bắt buộc. Vui lòng tải tối đa 10 hồ sơ 01 lần gửi báo cáo'.

Lưu ý:

- Mỗi lần báo cáo tối đa 10 hồ sơ, đơn vị có thể báo cáo nhiều lần trong ngày
- Hệ thống sẽ kiểm tra cảnh báo mã hồ sơ đã được báo cáo trên hệ thống

Báo cáo hồ sơ trả

Hệ thống quản lý phục vụ kiểm soát hồ sơ

Gửi báo cáo
Danh sách

Cảnh báo: Mã này đã tồn tại trong hệ thống!

Cấp đơn vị *

Cấp tỉnh

Tên đơn vị *

Ban Quản lý Khu kinh tế

Loại báo cáo *

-- Chọn loại báo cáo --

Danh sách hồ sơ

+ Thêm dòng

STT	MÃ HỒ SƠ *	ĐỐI TƯỢNG *	LĨNH VỰC *	THÁNG	LÝ DO *	TỆP TIN PDF *	KÝ SỐ	XÓA
1	H21.24.01.15-260123-00	-- Chọn --	-- Chọn lĩnh vực --	Tháng 3	-- Chọn lý do --	Chọn PDF		

ⓘ Các trường có dấu * là bắt buộc. Vui lòng tải tối đa 10 hồ sơ 01 lần gửi báo cáo

Làm mới
Gửi báo cáo