

KẾ HOẠCH

Khắc phục các hạn chế, sai sót qua kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và việc tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Sơn Hà

Thực hiện Thông báo số 281/TB-VP ngày 11 tháng 10 năm 2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi về kết luận kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và việc tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân xã Sơn Hà, Ủy ban nhân dân xã Sơn Hà ban hành Kế hoạch khắc phục các hạn chế, sai sót với những nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Kịp thời chấn chỉnh, khắc phục đầy đủ, toàn diện và dứt điểm các hạn chế, thiếu sót đã được Đoàn kiểm tra chỉ ra tại Báo cáo số 286/BC-ĐKT ngày 02 tháng 10 năm 2026 và Thông báo số 281/TB-VP ngày 11 tháng 10 năm 2026.

b) Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ và chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

c) Bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định, công khai, minh bạch, chính xác, thuận tiện; không để phát sinh yêu cầu giấy tờ, thành phần hồ sơ ngoài quy định.

d) Nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan; hạn chế hồ sơ trễ hạn, hồ sơ tồn đọng; nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

2. Yêu cầu

a) Việc khắc phục phải bảo đảm nguyên tắc rõ người, rõ việc, rõ thời gian, rõ kết quả và rõ trách nhiệm; gắn với công tác theo dõi, kiểm tra, giám sát thường xuyên.

b) Người đứng đầu các phòng chuyên môn, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và từng cán bộ, công chức có liên quan phải nghiêm túc rút kinh nghiệm và tổ chức khắc phục dứt điểm từng hạn chế, sai sót thuộc phạm vi trách nhiệm.

c) Bảo đảm hoàn thành đầy đủ các nội dung khắc phục theo yêu cầu của Đoàn kiểm tra; tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi trong thời hạn quy định.

d) Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để xem xét, chỉ đạo.

II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ VÀ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC

1. Tăng cường công tác chỉ đạo, quán triệt và chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính

a) Tổ chức quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức, người lao động nội dung Công văn số 8417/UBND-TTHC ngày 22/8/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính.

b) Quán triệt và thực hiện nghiêm nguyên tắc không yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm bất kỳ giấy tờ, thành phần hồ sơ nào ngoài quy định; đặc biệt không yêu cầu bản sao thẻ căn cước, giấy chứng nhận hộ nghèo, trích lục khai tử và các giấy tờ khác trong trường hợp thông tin đã được kết nối, chia sẻ hoặc khai thác từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

c) Gắn kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, tỷ lệ hồ sơ trễ hạn, việc chấp hành quy trình và thái độ phục vụ tổ chức, cá nhân với việc đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ của từng cán bộ, công chức, phòng chuyên môn và đơn vị.

d) Tổ chức tự kiểm tra định kỳ và đột xuất việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và trách nhiệm phục vụ Nhân dân.

- Đơn vị chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã.

- Thời gian thực hiện: Hoàn thành việc quán triệt trước ngày 20/10/2026; duy trì thường xuyên.

2. Khắc phục hạn chế trong lĩnh vực bảo trợ xã hội

a) Chấn chỉnh ngay việc tiếp nhận, thụ lý hồ sơ bảo trợ xã hội; chấm dứt việc yêu cầu người dân nộp thêm giấy chứng nhận hộ nghèo, hộ cận nghèo đối với trường hợp đã có thông tin được khai thác, xác thực trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu có liên quan.

b) Không yêu cầu bản sao thẻ căn cước hoặc giấy tờ khác ngoài thành phần hồ sơ theo quy định.

c) Thực hiện nghiêm việc khai thác, sử dụng thông tin công dân trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; bảo đảm việc khai thác thông tin đúng mục đích, đúng thẩm quyền và bảo vệ thông tin cá nhân.

d) Tổ chức rà soát các hồ sơ đã tiếp nhận trong thời gian qua để kịp thời phát hiện, điều chỉnh những trường hợp yêu cầu bổ sung giấy tờ không đúng quy định.

- Đơn vị thực hiện: Phòng Văn hóa - Xã hội.
- Thời gian thực hiện: Từ ngày 15/10/2026 và duy trì thường xuyên.

3. Khắc phục hạn chế trong lĩnh vực hộ tịch, chứng thực

a) Rà soát, thực hiện đúng quy định tại khoản 12 Điều 1 Nghị định số 280/2025/NĐ-CP, Điều 4 Thông tư số 30/2025/TT-BTP và Điều 23 Thông tư số 01/2020/TT-BTP đối với thủ tục chứng thực giao dịch về tài sản, động sản, bất động sản; chấm dứt việc yêu cầu bản sao thẻ căn cước, bản sao giấy chứng nhận kết hôn, giấy xác nhận tình trạng hôn nhân hoặc các giấy tờ không có trong thành phần hồ sơ theo quy định.

b) Thực hiện khoản 1 Điều 13 Nghị định số 18/2026/NĐ-CP; đối với thủ tục đăng ký kết hôn, đăng ký giám hộ và các thủ tục có liên quan, công chức tiếp nhận chỉ ghi nhận thông tin giấy tờ tùy thân hoặc số định danh cá nhân để tra cứu, khai thác thông tin qua hệ thống cơ sở dữ liệu được kết nối; không yêu cầu nộp thêm bản sao thẻ căn cước khi không có quy định.

c) Thực hiện khoản 1 Điều 20 Luật Hộ tịch năm 2014; đối với thủ tục đăng ký giám hộ cử, không yêu cầu công dân nộp trích lục khai tử khi đã có đầy đủ tờ khai, biên bản họp gia đình và thông tin về tình trạng tử vong có thể được tra cứu, khai thác trên Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử.

d) Rà soát, chuẩn hóa các biểu mẫu, phiếu tiếp nhận, phiếu hướng dẫn và quy trình xử lý hồ sơ thuộc lĩnh vực hộ tịch, chứng thực; tổ chức rút kinh nghiệm đối với công chức có liên quan.

- Đơn vị thực hiện: Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã; công chức phụ trách Tư pháp, Hộ tịch làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Thời gian thực hiện: Từ ngày 15/10/2026 và duy trì thường xuyên.

4. Khắc phục hạn chế trong lĩnh vực an toàn thực phẩm

a) Đối với lĩnh vực an toàn thực phẩm: Không yêu cầu bản sao thẻ căn cước hoặc các giấy tờ khác ngoài thành phần hồ sơ theo quy định đối với hồ sơ đề nghị cấp Giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm.

b) Tổ chức kiểm tra việc ghi chép, cập nhật thông tin trên phiếu kiểm soát và hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời chấn chỉnh trường hợp ghi thiếu, ghi không chính xác hoặc cập nhật không đầy đủ.

- Đơn vị thực hiện: Phòng Văn hóa - Xã hội.
- Thời gian thực hiện: Từ ngày 15/10/2026 và duy trì thường xuyên.

5. Khắc phục hạn chế trong lĩnh vực xây dựng

a) Đối với lĩnh vực xây dựng: Quán triệt công chức xử lý hồ sơ cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ thực hiện đầy đủ, chính xác việc ghi ngày, giờ, họ tên người giao, người nhận hồ sơ trên Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

b) Tổ chức kiểm tra việc ghi chép, cập nhật thông tin trên phiếu kiểm soát và hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời chấn chỉnh trường hợp ghi thiếu, ghi không chính xác hoặc cập nhật không đầy đủ.

- Đơn vị thực hiện: Phòng Kinh tế.

- Thời gian thực hiện: Từ ngày 15/10/2026 và duy trì thường xuyên.

6. Khắc phục các hạn chế, vi phạm trong lĩnh vực đất đai

a) Chấn chỉnh quy trình thao tác và bảo đảm tính chính xác của dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

a1) Chấm dứt ngay việc can thiệp trái phép, làm sai lệch dữ liệu xử lý thủ tục hành chính, bảo đảm tuân thủ điểm c khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 4 Điều 3 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 40/2026/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân tỉnh.

a2) Đối với quy trình yêu cầu bổ sung hồ sơ: Không sử dụng văn bản được ban hành trước thời điểm công dân nộp hồ sơ để đưa lên phần mềm nhằm đóng hoặc mở quy trình bổ sung hồ sơ. Mọi thao tác trên hệ thống phải phản ánh đúng thời điểm, nội dung và diễn biến thực tế của hồ sơ.

a3) Đối với quy trình tạm dừng hồ sơ: Không sử dụng một văn bản hoặc thông báo để tạm dừng nhiều hồ sơ, nhiều lần nếu không có căn cứ pháp lý và tình tiết thực tế tương ứng; không tự ý tạm dừng hồ sơ trong trường hợp công dân đã hoàn thành nghĩa vụ tài chính về thuế.

a4) Bảo đảm thông tin trên hồ sơ giấy và dữ liệu điện tử trên hệ thống thống nhất, chính xác; thực hiện kiểm tra, đối chiếu thường xuyên để kịp thời điều chỉnh sai sót theo đúng thẩm quyền và quy trình.

b) Chuẩn hóa việc niêm yết, thông báo bổ sung và trả hồ sơ

b1) Thực hiện niêm yết công khai đầy đủ danh sách, kết quả kiểm tra hồ sơ đề nghị cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu tại bảng niêm yết của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, trụ sở Ủy ban nhân dân xã và nhà văn hóa các thôn; bảo đảm thời gian niêm yết đủ 15 ngày theo Quyết định số 1300/QĐ-UBND và Quyết định số 1460/QĐ-UBND.

b2) Đối với việc yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ: Mỗi hồ sơ theo từng mã số hồ sơ độc lập phải được ban hành thông báo riêng theo đúng biểu mẫu Mẫu số 08 ban hành kèm theo Quyết định số 1326/QĐ-UBND ngày 11/5/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; không ban hành văn bản gộp chung danh sách nhiều hồ sơ để yêu cầu bổ sung.

b3) Bảo đảm thời hạn để công dân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ là 15 ngày theo khoản 5 Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; không tự ý rút ngắn thời hạn xuống 07 ngày hoặc 10 ngày.

b4) Trước khi trả hồ sơ không giải quyết, phải thực hiện đầy đủ trách nhiệm kiểm tra, hướng dẫn công dân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định.

b5) Khi trả hồ sơ, phải nêu rõ nguyên nhân thực tế, lý do cụ thể và trích dẫn chính xác căn cứ pháp lý; trích dẫn cụ thể điểm, khoản, điều của Phụ lục I Nghị định số 151/2025/NĐ-CP, không trích dẫn Phụ lục II là danh mục biểu mẫu để làm căn cứ trả hồ sơ.

c) Nâng cao hiệu quả phối hợp trong giải quyết hồ sơ đất đai

c1) Chủ động phối hợp, đơn đốc Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực VI xử lý dứt điểm các hồ sơ tồn đọng, chậm phối hợp, trong đó tập trung xử lý hồ sơ chuyển mục đích sử dụng đất của ông Nguyễn Đức Huân tồn đọng từ tháng 12/2025.

c2) Đối với hồ sơ phối hợp quá thời hạn, chủ động ban hành văn bản đơn đốc; xác định cụ thể nội dung công việc, thời hạn hoàn thành và trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị.

c3) Định kỳ rà soát danh sách hồ sơ đất đai đang giải quyết, hồ sơ sắp đến hạn, hồ sơ có nguy cơ trễ hạn để kịp thời báo cáo, đề xuất biện pháp xử lý.

- Đơn vị thực hiện: Phòng Kinh tế.

- Đơn vị phối hợp: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực VI và các cơ quan, đơn vị có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Chuẩn hóa quy trình từ ngày 15/10/2026; xử lý dứt điểm các hồ sơ tồn đọng trước ngày 05/11/2026.

7. Nâng cao vai trò kiểm soát thủ tục hành chính của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công xã thường xuyên theo dõi, kiểm soát toàn bộ quy trình xử lý hồ sơ trên các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; chủ động phát hiện hồ sơ sắp đến hạn, hồ sơ có nguy cơ trễ hạn để cảnh báo, đơn đốc phòng chuyên môn và công chức xử lý.

b) Định kỳ hằng tuần, hằng tháng tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã danh sách công chức xử lý hồ sơ chậm trễ, vi phạm quy trình hoặc để xảy ra sai sót; đề xuất xem xét trách nhiệm theo quy định.

c) Rà soát, cập nhật và niêm yết công khai đầy đủ, chính xác các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết; mã QR phục vụ tra cứu, bảng hướng dẫn tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và các thông tin cần thiết phục vụ tổ chức, cá nhân.

d) Vận hành hiệu quả hệ thống đặt lịch hẹn trực tuyến thông qua mã phản hồi nhanh (QR) và tài khoản Zalo Official Account của xã; kịp thời tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

đ) Tổ chức kiểm tra đột xuất việc tiếp nhận, hướng dẫn, luân chuyển và trả kết quả hồ sơ; bảo đảm mọi hồ sơ được cập nhật đầy đủ, đúng thời gian, đúng quy trình trên hệ thống.

- Đơn vị thực hiện: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Thời gian thực hiện: Hằng ngày và duy trì thường xuyên.

III. TIẾN ĐỘ BÁO CÁO VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Báo cáo của các phòng chuyên môn

Chậm nhất **ngày 10/11/2026**, các phòng chuyên môn gửi báo cáo kết quả khắc phục các hạn chế, sai sót thuộc lĩnh vực phụ trách về Trung tâm Phục vụ hành chính công xã để tổng hợp.

Báo cáo phải nêu rõ:

- Nội dung hạn chế, sai sót đã được khắc phục;
- Biện pháp đã thực hiện;
- Kết quả cụ thể, hồ sơ, tài liệu chứng minh;
- Nội dung chưa hoàn thành, nguyên nhân và thời hạn hoàn thành;
- Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân có liên quan;
- Kiến nghị, đề xuất, nếu có.

2. Báo cáo của Ủy ban nhân dân xã

Chậm nhất **ngày 18/11/2026**, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tham mưu Ủy ban nhân dân xã ban hành báo cáo kết quả khắc phục chính thức gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi theo quy định, bảo đảm trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Thông báo kết luận.

3. Kết quả cần đạt được

a) Hoàn thành đầy đủ các nội dung khắc phục được nêu tại Thông báo số 281/TB-VP ngày 11/10/2026 và Báo cáo số 286/BC-ĐKT ngày 02/10/2026.

b) Không để xảy ra việc yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp giấy tờ, thành phần hồ sơ ngoài quy định.

c) Bảo đảm dữ liệu hồ sơ giấy và dữ liệu điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thống nhất, chính xác, đầy đủ và có thể kiểm tra, đối chiếu.

d) Nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn; kịp thời xử lý hồ sơ tồn đọng, hồ sơ có nguy cơ trễ hạn và các nội dung phối hợp còn chậm.

đ) Duy trì thường xuyên việc kiểm tra, giám sát và chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và cán bộ, công chức có liên quan căn cứ nội dung Kế hoạch này nghiêm túc và chịu trách nhiệm triển khai thực hiện; chủ động xây dựng tiến độ, phân công nhiệm vụ cụ thể trong phạm vi quản lý.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chịu trách nhiệm theo dõi tiến độ, tổng hợp kết quả, tham mưu báo cáo định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân xã, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi.

3. Kết quả thực hiện Kế hoạch là một trong những căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và cán bộ, công chức có liên quan.

Trên đây là Kế hoạch khắc phục các hạn chế, sai sót qua kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và việc tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Sơn Hà. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc, khẩn trương triển khai thực hiện đảm bảo các nội dung./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi;
- CT, các PCT UBND xã;
- Chi nhánh Văn phòng ĐKDD Khu vực VI;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;
- Lưu: VT, TTHC.



CHỦ TỊCH

Phan Anh Quang