

Số: 81/BC-UBND

Sơn Thủy, ngày 25 tháng 8 năm 2025

BÁO CÁO

Khó khăn vướng mắc trong việc triển khai thực hiện nhiệm vụ nhằm nâng cao hiệu lực hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương cấp xã

Thực hiện Công văn số 370/VP-HCTC ngày 18/8/2025 của Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc rà soát, tổng hợp khó khăn vướng mắc trong việc triển khai thực hiện nhiệm vụ nhằm nâng cao hiệu lực hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương cấp xã. UBND xã Sơn Thủy báo cáo tình hình cụ thể như sau:

1. Đối với Văn phòng HĐND và UBND xã

- Hiện nay, chưa có hướng dẫn cụ thể quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng HĐND và UBND cấp xã nên đã xảy ra sự chồng chéo trong chức năng, nhiệm vụ.

- Về nhân sự được bố trí tương đối đảm bảo, tuy nhiên về năng lực công tác một số vị trí chưa đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ nên đã gây áp lực lớn cho số công chức còn lại.

- Trang thiết bị làm việc, cơ sở vật chất và công nghệ chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới.

2. Đối với Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã

Ngay sau khi đi vào hoạt động, UBND xã đã tập trung thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân. Thực hiện niêm yết công khai, minh bạch các TTHC, quy trình, cán bộ giải quyết TTHC; công khai đầy đủ các quy định về mức phí, lệ phí theo đúng quy định. Rà soát, đơn giản hóa việc tiếp nhận, giải quyết các TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã. Thực hiện rà soát đội ngũ cán bộ, công chức, người lao động tại Trung tâm để đáp ứng điều kiện, tiêu chuẩn, chất lượng. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc các ngành, đơn vị trong quá trình giải quyết TTHC nhằm hạn chế tối đa hồ sơ quá hạn. Tuy nhiên, trong quá trình hoạt động vẫn còn tồn tại khó khăn, vướng mắc, cụ thể:

2.1. Tổ chức, nhân sự

- Hiện nay tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã, UBND xã đã ban hành quyết định cử cán bộ công chức các phòng chuyên môn đến làm việc tại

Trung tâm (lĩnh vực Tư pháp – Hộ tịch, lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường, lĩnh vực văn hóa – xã hội...). Tuy nhiên các công chức này đồng thời phải thực hiện nhiều nhiệm vụ, bao gồm: tiếp nhận và xử lý hồ sơ, thao tác trên hệ thống phần mềm, cũng như giải quyết trực tiếp các công việc chuyên môn thuộc lĩnh vực phụ trách. Do khối lượng công việc lớn và tính chất kiêm nhiệm nên cũng ảnh hưởng chung đến hiệu quả công việc.

- Đội ngũ cán bộ làm việc tại Trung tâm phần lớn chưa có kinh nghiệm và kỹ năng sử dụng phần mềm dịch vụ công trực tuyến, về kiểm soát TTHC, trình độ ứng dụng công nghệ thông tin chưa đồng đều, ảnh hưởng đến tiến độ, kết quả công việc.

2.2. Về cơ sở vật chất, hạ tầng

- Trung tâm chưa có trụ sở làm việc riêng, hiện đang sử dụng chung mặt bằng tại trụ sở UBND xã, diện tích chật hẹp, không đủ không gian bố trí quầy giao dịch, bàn tiếp nhận - trả kết quả với đầy đủ công năng.

- Trang thiết bị như máy tính, máy in, máy scan, máy photo, máy lấy số tự động, màn hình hiển thị số, thiết bị truy cập tự động còn thiếu và cũ, ảnh hưởng đến tiến độ xử lý hồ sơ.

2.3. Về quy trình, thủ tục, ứng dụng công nghệ thông tin

- TTHC nhiều, thay đổi liên tục phức tạp, bắt buộc phải cập nhật thường xuyên: Cấp xã phụ thuộc nhiều vào quy định của cấp trên, khi có sự thay đổi nhưng chưa cập nhật kịp thời gây nhầm lẫn cho cả công chức thực hiện nhiệm vụ và người dân.

- Hệ thống liên thông với cơ sở dữ liệu quốc gia và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành vẫn còn chập chờn, thường xuyên bị gián đoạn trong giờ cao điểm hoặc khi thực hiện các thủ tục cần xác minh liên thông.

- Người dân trên địa bàn phần lớn là người đồng bào dân tộc thiểu số, còn nhiều khó khăn, trình độ ứng dụng công nghệ thông tin, thiết bị smarphone còn hạn chế dẫn đến cán bộ Trung tâm phải hỗ trợ trực tiếp nhiều trường hợp ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc.

- Đối với các khu vực vùng xa, vùng lõm sóng, người dân gần như không thể truy cập Cổng dịch vụ công, buộc phải đến trực tiếp đến trung tâm nhờ cán bộ của trung tâm nộp hồ sơ.

- Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ngãi (*Một cửa tỉnh*) thường xuyên bị lỗi, đăng nhập lại nhiều lần mới được dẫn đến việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, giải quyết TTHC bị chậm trễ. Việc đăng nhập nhiều lần mới vào được hệ thống làm cho việc chuyển bước xử lý tiếp theo, trả kết quả bị trễ hạn trên phần mềm.

- Trong thực hiện thanh toán trực tuyến tại Hệ thống giải quyết TTHC tỉnh Quảng Ngãi và trên Cổng DVC Quốc gia phần lớn các hồ sơ đã thanh toán phí, lệ phí trực tuyến nhưng trên Hệ thống giải quyết TTHC tỉnh Quảng Ngãi không tự động cập nhật lệ phí đã được thanh toán, công chức phải kiểm tra thanh toán từ công dân hoặc từ tài khoản của mình để cập nhật lại vào mục đã thanh toán. Thực tế vướng mắc này dẫn đến công chức thu, nộp lệ phí đã nộp phí nhiều lần cho cùng một hồ sơ, gây phiền hà cho người dân đã thanh toán trực tuyến thành công nhưng vẫn phải chờ để công chức trung tâm đối chiếu với thông tin tài khoản đã bị trừ của mình.

3. Danh sách Chánh Văn phòng HĐND và UBND và công chức làm nhiệm vụ văn thư xã

(Có danh sách kèm theo)

Trên đây là báo cáo về những khó khăn vướng mắc trong việc triển khai thực hiện nhiệm vụ của UBND xã Sơn Thủy.

Kính đề nghị Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- CT, các PCT UBND xã;
- Văn phòng HĐND và UBND xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;
- Lưu: VT, TH.

CHỦ TỊCH



Lê Quốc Vũ



Chánh Văn phòng HĐND và UBND và công chức làm nhiệm vụ văn thư
(Kèm theo Báo cáo số 81 /BC-UBND, ngày 15/8/2025 của UBND xã Sơn Thủy)

STT	Họ và tên	Chức vụ/chức danh	Số điện thoại	Ghi chú
1	Huỳnh Thị Thu Thảo	Chánh Văn phòng HĐND và UBND	0987948447	
2	Đinh Thị Lỗi	Công chức Văn phòng HĐND và UBND	0968544376	