

Số: 5996 /UBND-TTHC

Quảng Ngãi, ngày 09 tháng 11 năm 2021

V/v báo cáo kết quả xử lý hồ  
sơ dịch vụ công trực tuyến hỗ  
trợ đối tượng gặp khó khăn  
do đại dịch Covid-19

Kính gửi: Văn phòng Chính phủ

Thực hiện Công văn số 7593/VPCP-KSTT ngày 19/10/2021 của Văn phòng Chính phủ về việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến hỗ trợ đối tượng gặp khó khăn do đại dịch Covid-19; Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi báo cáo kết quả xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến hỗ trợ đối tượng gặp khó khăn do đại dịch Covid-19 như sau:

### **1. Tình hình triển khai thực hiện**

UBND tỉnh Quảng Ngãi đã ban hành các văn bản chỉ đạo, triển khai thực hiện tiếp nhận, xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến hỗ trợ đối tượng gặp khó khăn do đại dịch Covid-19 trên Cổng dịch vụ công Quốc gia và Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, cụ thể: Công văn số 2107/UBND-HCC ngày 12/5/2020 về việc thực hiện tiếp nhận, xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến hỗ trợ đối tượng gặp khó khăn do đại dịch Covid-19 trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; Công văn số 2323/UBND-HCC ngày 22/5/2020 về việc nghiêm túc chỉ đạo triển khai thực hiện xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến hỗ trợ đối tượng gặp khó khăn do đại dịch Covid-19 trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; Công văn số 2704/UBND-HCC ngày 16/6/2020 về việc tiếp tục chỉ đạo thực hiện nghiêm việc xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến hỗ trợ đối tượng gặp khó khăn do đại dịch Covid-19 trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; Kế hoạch số 102/KH-UBND ngày 15/7/2021 về thực hiện hỗ trợ người lao động và người sử dụng lao động gặp khó khăn do đại dịch Covid-19 theo Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 01/7/2021 của Chính phủ và Quyết định số 23/2021/QĐ-TTg ngày 07/7/2021 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Công văn số 4217/UBND-KSTTHC ngày 23/8/2021 về việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến hỗ trợ đối tượng gặp khó khăn do đại dịch Covid-19 và Công văn số 5607/UBND-KSTTHC ngày 22/10/2021 về việc khẩn trương thực hiện xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến hỗ trợ đối tượng gặp khó khăn do đại dịch Covid-19.

### **2. Kết quả xử lý dịch vụ công trực tuyến hỗ trợ đối tượng gặp khó khăn do đại dịch Covid-19**

#### **2.1. Kết quả thực hiện:**

Theo thống kê của Văn phòng Chính phủ tại Công văn số 7593/VPCP-KSTT, tính đến ngày 18/10/2021, UBND tỉnh Quảng Ngãi chậm giải quyết đối

với 10 hồ sơ trực tuyến, trong đó có 09 hồ sơ thuộc thủ tục “*Hỗ trợ người lao động chấm dứt hợp đồng lao động nhưng không đủ điều kiện hưởng trợ cấp thất nghiệp*” do Trung tâm Dịch vụ việc làm tỉnh tiếp nhận và 01 hồ sơ thuộc thủ tục “*Hỗ trợ người lao động tạm hoãn hợp đồng lao động, nghỉ việc không hưởng lương*” do UBND huyện Sơn Tịnh tiếp nhận.

Đến ngày 05/11/2021, tỉnh Quảng Ngãi đã xử lý xong 10 hồ sơ nêu trên. Qua rà soát, kiểm tra lại thì 09 hồ sơ do Trung tâm Dịch vụ việc làm tỉnh tiếp nhận không thuộc thẩm quyền giải quyết và 01 hồ sơ do UBND huyện Sơn Tịnh tiếp nhận gửi không đúng địa chỉ giải quyết do đó đã có văn bản thông báo trả hồ sơ và thực hiện kết thúc hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia (*chi tiết tại Danh sách kết quả xử lý và văn bản trả lời cho công dân kèm theo*).

## 2.2. Nguyên nhân và hướng khắc phục:

### a) Nguyên nhân:

- Nguyên nhân khách quan: Vì lý do về mặt kỹ thuật nên có thời gian tài khoản phân quyền không nhìn thấy hồ sơ do tổ chức, cá nhân nộp. Một số tài khoản không có hồ sơ trực tuyến phát sinh trong một khoản thời gian dài nên thiếu sự để ý. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ không nắm rõ cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Nguyên nhân chủ quan: Các cơ quan, địa phương trực tiếp tham mưu xử lý hồ sơ chưa thường xuyên theo dõi, dẫn đến quá hạn xử lý; một số trường hợp người được giao tài khoản để xử lý hồ sơ trực tuyến chưa nắm rõ quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ.

### b) Hướng khắc phục:

UBND tỉnh Quảng Ngãi tiếp tục chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương của tỉnh thường xuyên theo dõi, kiểm soát việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến hỗ trợ đối tượng gặp khó khăn do đại dịch Covid-19 thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh Quảng Ngãi trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia đảm bảo kịp thời, đúng thời hạn theo quy định; có biện pháp xử lý trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương để xảy ra tình trạng giải quyết hồ sơ trễ hạn, quá hạn nhưng không giải quyết.

Kính báo cáo Văn phòng Chính phủ tổng hợp, theo dõi./.

### Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Các Sở, ban ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- VPUB: PCVP, các Phòng N/cứu, CBTH;
- Lưu: VT, TTCH



**Đặng Văn Minh**

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH QUẢNG NGÃI

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

DANH SÁCH

Kết quả thực hiện xử lý hồ sơ trực tuyến hỗ trợ người lao động và người sử dụng lao động gặp khó khăn do đại dịch Covid-19

(Kèm theo Sơ đồ văn số 5996/UBND-TTHC ngày 09 tháng 11 năm 2021 của UBND tỉnh Quảng Ngãi)



TT	Mã hồ sơ	Tên dịch vụ	Chủ hồ sơ	Ngày nộp	Cơ quan tiếp nhận	Cơ quan xử lý	Thời gian kết thúc hồ sơ	Ghi chú
01	NCCOVI.000.02.32. H48-211004-0001	Hỗ trợ người lao động chấm dứt hợp đồng lao động nhưng không đủ điều kiện hưởng trợ cấp thất nghiệp	Trương Thị Minh Trang	04-10-2021 15:17:22	Trung tâm Dịch vụ việc làm Quảng Ngãi - tỉnh Quảng Ngãi	Trung tâm Dịch vụ việc làm Quảng Ngãi - tỉnh Quảng Ngãi	19-10-2021 10:54:18	Không thuộc thẩm quyền giải quyết nên trả hồ sơ
02	NCCOVI.000.02.32. H48-211003-0001	Hỗ trợ người lao động chấm dứt hợp đồng lao động nhưng không đủ điều kiện hưởng trợ cấp thất nghiệp	Nguyễn Tấn Thành	03-10-2021 01:06:24	Trung tâm Dịch vụ việc làm Quảng Ngãi - tỉnh Quảng Ngãi	Trung tâm Dịch vụ việc làm Quảng Ngãi - tỉnh Quảng Ngãi	19-10-2021 10:57:35	
03	NCCOVI.000.02.32. H48-211002-0001	Hỗ trợ người lao động chấm dứt hợp đồng lao động nhưng không đủ điều kiện hưởng trợ cấp thất nghiệp	Phạm Nữ Kim Ngân	02-10-2021 12:07:49	Trung tâm Dịch vụ việc làm Quảng Ngãi - tỉnh Quảng Ngãi	Trung tâm Dịch vụ việc làm Quảng Ngãi - tỉnh Quảng Ngãi	19-10-2021 11:00:34	

04	NCOVI.000.02.32. H48-210927-0001	Hỗ trợ người lao động chăm dứt hợp đồng lao động nhưng không đủ điều kiện hưởng trợ cấp thất nghiệp	Nguyễn Xuân Thanh	27-09-2021 11:20:09	Trung tâm Dịch vụ việc làm Quảng Ngãi - tỉnh Quảng Ngãi	Trung tâm Dịch vụ việc làm Quảng Ngãi - tỉnh Quảng Ngãi	05-11-2021 11:40:58	Không thuộc thẩm quyền giải quyết nên trả hồ sơ
05	NCOVI.000.02.32. H48-210924-0001	Hỗ trợ người lao động chăm dứt hợp đồng lao động nhưng không đủ điều kiện hưởng trợ cấp thất nghiệp	Nguyễn Thị Ngọc Luyến	24-09-2021 17:19:44	Trung tâm Dịch vụ việc làm Quảng Ngãi - tỉnh Quảng Ngãi	Trung tâm Dịch vụ việc làm Quảng Ngãi - tỉnh Quảng Ngãi	19-10-2021 14:45:29	
06	NCOVI.000.02.32. H48-210909-0001	Hỗ trợ người lao động chăm dứt hợp đồng lao động nhưng không đủ điều kiện hưởng trợ cấp thất nghiệp	Đặng Thị Mỹ Quyên	09-09-2021 20:22:49	Trung tâm Dịch vụ việc làm Quảng Ngãi - tỉnh Quảng Ngãi	Trung tâm Dịch vụ việc làm Quảng Ngãi - tỉnh Quảng Ngãi	19-10-2021 11:03:07	
07	NCOVI.000.02.32. H48-210907-0001	Hỗ trợ người lao động chăm dứt hợp đồng lao động nhưng không đủ điều kiện hưởng trợ cấp thất nghiệp	Phan Quốc Thành	07-09-2021 09:38:33	Trung tâm Dịch vụ việc làm Quảng Ngãi - tỉnh Quảng Ngãi	Trung tâm Dịch vụ việc làm Quảng Ngãi - tỉnh Quảng Ngãi	19-10-2021 13:47:57	
08	NCOVI.000.02.32. H48-210823-0001	Hỗ trợ người lao động chăm dứt hợp đồng lao động nhưng không đủ điều kiện hưởng	Đặng Thị Tố Trinh	23-08-2021 16:44:45	Trung tâm Dịch vụ việc làm Quảng Ngãi - tỉnh Quảng Ngãi	Trung tâm Dịch vụ việc làm Quảng Ngãi - tỉnh Quảng Ngãi	19-10-2021 13:52:22	

		trợ cấp thất nghiệp							
09	NCOVI.000.02.32. H48-210822-0001	Hỗ trợ người lao động chấm dứt hợp đồng lao động nhưng không đủ điều kiện hưởng trợ cấp thất nghiệp	Văn phòng đại diện Công ty Cổ phần giải pháp kỹ thuật ăn tương	22-08-2021 10:22:54	Trung tâm Dịch vụ việc làm Quảng Ngãi - tỉnh Quảng Ngãi	Trung tâm Dịch vụ việc làm Quảng Ngãi - tỉnh Quảng Ngãi	19-10-2021 13:54:54	Không thuộc thẩm quyền giải quyết nên trả hồ sơ	
10	NCOVI.000.00.61. H48-210908-0002	Hỗ trợ người lao động tạm hoãn hợp đồng lao động, nghỉ việc không hưởng lương	Văn phòng đại diện Công ty Cổ phần giải pháp kỹ thuật ăn tương	08-09-2021 18:09:06	UBND huyện Sơn Tịnh - tỉnh Quảng Ngãi	UBND huyện Sơn Tịnh - tỉnh Quảng Ngãi	25-10-2021 16:43:31	Gửi không đúng địa chỉ nên trả hồ sơ	