

Số: /VP-TTHC
V/v thực hiện nghiêm túc ý kiến
chỉ đạo của Chủ tịch UBND
tỉnh tại Công văn số
1659/UBND-TTHC ngày
17/4/2023

Quảng Ngãi, ngày tháng 7 năm 2023

Kính gửi: Sở Tài nguyên và Môi trường

Sau khi chuyển toàn bộ thủ tục hành chính (TTHC) về đất đai do hộ gia đình, cá nhân thực hiện trên địa bàn thành phố Quảng Ngãi đang được tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm hành chính công thành phố Quảng Ngãi sang thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi (nay là Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh), chất lượng phục vụ người dân được nâng cao rõ rệt thông qua việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, một trong những ứng dụng được người dân và doanh nghiệp rất hài lòng đó là **Hệ thống tin nhắn SMS của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh tự động nhắn tin đến công dân biết khi kết quả được giải quyết trước hạn, thông báo xin lỗi khi giải quyết hồ sơ quá hạn và hẹn lại ngày trả kết quả, khi đề nghị bổ sung, hoàn thiện hồ sơ...** thông qua các trạng thái xử lý hồ sơ tương ứng trên phần mềm.

Tuy nhiên, đến nay chất lượng phục vụ người dân qua Hệ thống tin nhắn SMS không còn được duy trì, các nội dung liên quan đến việc khắc phục tuy đã được Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo nhưng chưa được triển khai thực hiện. Vì vậy, Văn phòng UBND tỉnh trao đổi đề Sở Tài nguyên và Môi trường biết và thực hiện các nội dung như sau:

1. Từ cuối năm 2022 đến đầu năm 2023, Hệ thống tin nhắn SMS của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh **không thể tự động gửi tin nhắn đến công dân biết khi kết quả được giải quyết trước hạn, không gửi tin nhắn thông báo xin lỗi khi giải quyết hồ sơ quá hạn và hẹn lại ngày trả kết quả, mà chỉ còn lại duy nhất tin nhắn gửi đến công dân đề nghị bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.** Nguyên nhân là do:

- Hệ thống thông tin đất đai VBDLIS chỉ có quy trình bổ sung hồ sơ nên khi kết nối, liên thông dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh dẫn đến các quy trình khác không còn hoạt động bình thường.

- Hệ thống thông tin đất đai VBDLIS không có quy trình gia hạn thời gian nên đối với các thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố đính kèm thông báo này vào quy trình bổ sung hồ sơ, dẫn đến Hệ thống tin nhắn SMS tự động nhắn tin bổ sung hồ sơ; khi công dân

liên hệ với Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh để tìm hiểu thành phần hồ sơ cần bổ sung thì mới biết hồ sơ của công dân bị giải quyết quá hạn và xin hẹn lại ngày trả kết quả. Việc này đã làm ảnh hưởng lớn đến uy tín, chất lượng phục vụ, gây phiền hà, bức xúc cho công dân, nếu không sớm được khắc phục sẽ làm ảnh hưởng đến kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với hoạt động giải quyết TTHC đất đai tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh và kéo theo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2023 của tỉnh **có nguy cơ sẽ tụt hạng**.

2. Hiện nay, tỷ lệ hồ sơ bị giải quyết quá hạn trong lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân còn chiếm tỷ lệ khá cao so với các lĩnh vực khác và đang có xu hướng tăng lên đối với địa bàn thành phố Quảng Ngãi. Vì vậy, nếu chậm xây dựng quy trình gia hạn thời gian giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin đất đai VBDLIS; Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh không nhận được trạng thái xử lý tương ứng với các quy trình mà tỉnh đã xây dựng trên Hệ thống này thì Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện sẽ gặp khó khăn trong việc theo dõi, kiểm soát hoạt động giải quyết hồ sơ trên phần mềm.

3. Để khắc những tồn tại, bất cập nêu trên, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành Công văn số 1659/UBND-TTHC ngày 17/4/2023 về việc triển khai thực hiện đồng bộ các nội dung quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ; tại khoản 3 giao Sở Tài nguyên và Môi trường thực hiện 02 nhiệm vụ, đó là:

*“a) Chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh, cơ quan liên quan đánh giá kết quả thực hiện, tồn tại, bất cập và có giải pháp xử lý, hoàn thiện việc **kết nối, liên thông dữ liệu giữa Hệ thống thông tin đất đai VBDLIS với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh** để theo dõi quá trình xử lý hồ sơ và đồng bộ được trạng thái xử lý hồ sơ, dữ liệu trong quá trình giải quyết TTHC với Cổng dịch vụ công quốc gia theo quy định.*

*b) Chủ trì, phối hợp cơ quan liên quan **đề nghị đơn vị cung cấp phần mềm VBDLIS kiểm tra, bổ sung, điều chỉnh các tính năng, chức năng trên phần mềm đáp ứng đầy đủ chức năng, tính năng kỹ thuật** theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018, số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ, Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh; trường hợp cần thiết thì tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo và báo cáo Bộ Tài nguyên và Môi trường.”*

Tuy nhiên, qua theo dõi nội dung báo cáo của Sở Tài nguyên và Môi trường tại Công văn số 115/STNMT-VPĐKĐ ngày 29/5/2023 về việc thực hiện nhiệm vụ Chủ tịch UBND tỉnh giao tại Công văn số 1659/UBND-TTHC ngày 17/4/2023, Văn phòng UBND tỉnh nhận thấy Sở Tài nguyên và Môi trường thực hiện chưa đầy đủ, đúng ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, đó là:

- Chưa chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh, cơ quan liên quan đánh giá kết quả thực hiện, tồn tại, bất cập và có giải pháp xử lý, hoàn thiện việc kết nối, liên thông dữ liệu giữa Hệ thống thông tin đất đai VBDLIS với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để theo dõi quá trình xử lý hồ sơ và đồng bộ được trạng thái xử lý hồ sơ, dữ liệu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Chưa có văn bản đề nghị đơn vị cung cấp phần mềm VBDLIS kiểm tra, bổ sung, điều chỉnh các tính năng, chức năng trên phần mềm đáp ứng đầy đủ chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ, Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ và Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh.

Văn phòng UBND tỉnh đề nghị Sở Tài nguyên và Môi trường khẩn trương thực hiện đầy đủ, nghiêm túc các nhiệm vụ được Chủ tịch UBND tỉnh giao tại khoản 3 Công văn số 1659/UBND-TTHC ngày 17/4/2023 để sớm khắc phục các tồn tại, bất cập nêu trên./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Cục Kiểm soát TTHC, VPCP;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Sở Thông tin và Truyền thông;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh;
- VNPT Quảng Ngãi;
- VPUB: CVP, PCVP, KTN, TTHC, CBTH;
- Lưu: VT, TTHC (pvt).

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

Nguyễn Phước Bình