

Số: /TB-VP

Quảng Ngãi, ngày tháng 9 năm 2023

THÔNG BÁO

Kết luận kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND xã Hành Tín Tây, huyện Nghĩa Hành

Thực hiện Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 13/02/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) năm 2023 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, Chánh Văn phòng UBND tỉnh ban hành Quyết định số 22/QĐ-VP ngày 23/3/2023 về việc thành lập Đoàn kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND một số xã và việc giải quyết thủ tục hành chính của Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh huyện Trà Bồng, huyện Sơn Tịnh.

Qua báo cáo kết quả kiểm tra của Đoàn kiểm tra, Chánh Văn phòng UBND tỉnh kết luận kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND xã Hành Tín Tây, huyện Nghĩa Hành như sau:

I. Kết quả đạt được

Kết quả kiểm tra công tác kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông từ ngày 01/01/2023 đến ngày 07/6/2023 tại UBND xã Hành Tín Tây, cho thấy:

1. Ban hành đầy đủ văn bản để chỉ đạo, triển khai nhiệm vụ kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Thực hiện bố trí khu vực riêng và phân công công chức làm việc thường xuyên tại Bộ phận Một cửa để thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC cho công dân và tổ chức; bố trí các trang thiết bị, hạ tầng cơ bản (có 05 máy vi tính, 01 máy photo, 01 máy in, 01 máy scan) tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho công dân và tổ chức.

3. Thực hiện tương đối tốt việc tra cứu thông tin cư trú công dân tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh thay cho sổ hộ khẩu khi giải quyết TTHC cho người dân theo quy định của Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 của Chính phủ¹ và chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 29/UBND-TTHC ngày 05/01/2023 triển khai Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 của Chính phủ.

¹ Nghị định số 104/2022/NĐ-CP của Chính phủ ngày 21/12/2022 sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy khi thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công

4. Thực hiện tốt việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên địa bàn xã, cụ thể:

a) Đối với lĩnh vực Hộ tịch: Việc tiếp nhận và giải quyết các TTHC như: Đăng ký lại khai sinh, đăng ký kết hôn, xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký khai tử được UBND xã quan tâm thực hiện; tỷ lệ tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến trong lĩnh vực hộ tịch cao (*phát sinh 124 hồ sơ trực tuyến/161 hồ sơ, đạt tỷ lệ 77%*).

b) Đối với lĩnh vực bảo trợ xã hội: Hồ sơ được cập nhật, xử lý dữ liệu trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; thực hiện tốt quy trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ liên thông đến UBND cấp huyện để giải quyết.

c) Đối với lĩnh vực đất đai: Qua kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết đối với 39 hồ sơ đất đai tại Bộ phận Một cửa của UBND xã Hành Tín Tây và việc phối hợp giải quyết 50 hồ sơ liên thông do Văn phòng Đăng ký đất đai – Chi nhánh huyện Nghĩa Hành chuyển đến, UBND xã đã giải quyết hồ sơ theo đúng quy định, tích cực trong công tác phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền có liên quan để giải quyết hồ sơ trên địa bàn xã; thực hiện đúng các quy định của pháp luật đất đai trong việc lấy ý kiến khu dân cư, ban hành Thông báo công khai, niêm yết công khai Thông báo tại trụ sở UBND xã, lập biên bản kết thúc niêm yết công khai. Trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC, UBND xã theo dõi, quản lý, lưu trữ hồ sơ địa chính đầy đủ, rõ ràng, đúng quy định thông qua việc lập sổ theo dõi hồ sơ đất đai, sổ thể hiện đầy đủ thông tin công dân, thời gian tiếp nhận và trả kết quả, chữ ký xác nhận của công dân.

II. Về những hạn chế, sai sót

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, công tác kiểm soát TTHC và việc tổ chức, hoạt động Bộ phận Một cửa còn những hạn chế, sai sót như sau:

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

UBND xã Hành Tín Tây ban hành Quyết định số 46/QĐ-UBND ngày 15/3/2023 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã Hành Tín Tây có nội dung không phù hợp theo quy định, cụ thể:

- Tại khoản 2 Điều 3 Quyết định quy định thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: **“Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ. Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 45 phút”** là chưa phù hợp với quy định về thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa quy định tại khoản 2 Điều 7 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh ban hành Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh: **“Thời gian làm việc buổi sáng từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ. Trong đó, thời gian phục vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức:**

a) *Buổi sáng: Từ 07 giờ 15 phút đến 11 giờ 15 phút.*

b) *Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút”.*

- Đồng thời, hiện nay tại Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh không quy định địa phương phải ban hành Quy chế để tổ chức triển khai thực hiện.

2. Việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

- UBND xã chưa triển khai Bộ nhận diện thương hiệu tại Bộ phận Một cửa theo hướng dẫn ban hành kèm theo Công văn số 2319/VPCP-KSTT ngày 14/4/2022 của Văn phòng Chính phủ và chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 1844/UBND-TTHC ngày 22/4/2022.

- Tại Bộ phận Một cửa, UBND xã chưa bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết hồ sơ; các Quầy giao dịch thiết kế quá cao và không có ghế ngồi (*công dân phải đứng ghi hồ sơ*) nên không thuận lợi cho công dân thực hiện TTHC.

- Bảng niêm yết TTHC được bố trí tách biệt với Bộ phận Một cửa. Vị trí Bảng niêm yết cao, chưa thích hợp để người dân tìm hiểu, tra cứu thông tin về TTHC, đồng thời còn niêm yết đan xen các văn bản thông báo, quản lý nhà nước khác.

- UBND xã chưa thực hiện niêm yết bảng Thông báo tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh tại Công văn số 679/VP-TTHC ngày 28/4/2022 về thực hiện các nhiệm vụ về kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, TTHC trên môi trường điện tử năm 2022 trên địa bàn tỉnh.

- UBND xã chưa thực hiện việc đánh giá mức độ hài lòng sau khi công dân, tổ chức nhận kết quả TTHC theo quy định tại Điều 12 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.

- Trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, Bộ phận Một cửa chưa sử dụng các văn bản được quy định tại Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh về việc quy định sử dụng biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh để thông báo cho công dân, tổ chức trong trường hợp yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ dành cho Bộ phận Một cửa.

3. Về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trong lĩnh vực hộ tịch, chứng thực

Đối với việc tiếp nhận, giải quyết TTHC đăng ký khai sinh: UBND xã **thu thêm bản sao** giấy đăng ký kết hôn. Việc thu thêm bản sao là không phù hợp với quy định tại Điều 16 Luật Hộ tịch: “*Người đi đăng ký khai sinh nộp tờ khai theo mẫu quy định và **giấy chứng sinh** cho cơ quan đăng ký hộ tịch*” và quy định tại khoản 2 Điều 9 Nghị định số 123/2015/NĐ-CP ngày 15/11/2015 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Hộ tịch quy định về giấy tờ nộp và xuất trình khi thực hiện đăng ký khai sinh: “*Trường hợp cha, mẹ của trẻ đã đăng ký kết hôn thì còn phải **xuất trình giấy chứng nhận kết hôn***”.

4. Về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trong lĩnh vực bảo trợ xã hội và người có công

a) Lĩnh vực bảo trợ xã hội

- Qua kiểm tra 17 hồ sơ thực hiện hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng, 17 hồ sơ đều thu thêm bản sao Căn cước công dân, giấy khai sinh là chưa phù hợp quy định tại Điều 7, khoản 1 Điều 8 Nghị định số 20/2021/NĐ-CP ngày 15/3/2021 của Chính phủ quy định chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng bảo trợ xã hội (*theo quy định khi nộp hồ sơ công dân chỉ cần xuất trình các giấy tờ nêu trên để cán bộ tiếp nhận hồ sơ đối chiếu các thông tin kê khai trong đơn*); ví dụ như hồ sơ của công dân: Nguyễn Thị Phải, Nguyễn Thị Sự, Lê Thị Nhuận....

- Phần lớn các hồ sơ sau khi được tiếp nhận và xử lý xong một thời gian sau đó mới cập nhật thông tin vào phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Ví dụ: Hồ sơ của các công dân: Trần Ngọc Như, Nguyễn Thị Lanh, Ngô Thị Nhân được UBND xã xác nhận, gửi UBND huyện ngày **02/6/2023** nhưng đến **ngày 19/6/2023** mới nhập thông tin hồ sơ vào phần mềm dẫn đến không đồng bộ thông tin giữa hồ sơ giấy với dữ liệu hồ sơ điện tử trên phần mềm theo quy định tại khoản 6 Điều 3 Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh tại Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh.

- Qua báo cáo, có 07 hồ sơ TTHC thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng đối với các đối tượng bảo trợ xã hội giải quyết trễ hạn (Hồ sơ của các công dân: Nguyễn Thị Mà, Trương Thành Nam, Lưu Thị Vy)... Theo giải trình của UBND xã, hồ sơ liên thông từ UBND xã đến UBND huyện nhưng UBND huyện chậm trễ trong việc kết thúc xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, dẫn đến hồ sơ trễ hạn.

b) Lĩnh vực người có công

Tất cả hồ sơ thuộc lĩnh vực người có công được tiếp nhận, xử lý và chuyển đến UBND huyện Nghĩa Hành không thực hiện cập nhật, xử lý dữ liệu hồ sơ trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và không lập sổ theo dõi quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ theo quy định.

5. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC

Thực hiện nhập dữ liệu hồ sơ tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh chưa đầy đủ, số lượng hồ sơ tiếp nhận được nhập vào phần mềm còn hạn chế, cụ thể ở các lĩnh vực như: Chứng thực (*có 156 hồ sơ/1.982 tổng hồ sơ được nhập liệu phần mềm, đạt tỷ lệ 7,87%, các TTHC còn nhập liệu thấp như: Chứng thực chữ ký, chứng thực hợp đồng, giao dịch; chứng thực bản sao từ bản chính*); Bảo trợ xã hội (*TTHC Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật*) và lĩnh vực người có công.

III. Nguyên nhân của hạn chế, sai sót

1. Nguyên nhân khách quan

- UBND huyện chậm trễ trong việc phối hợp xử lý kết thúc trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đối với hồ sơ TTHC liên thông thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng đối với các đối tượng bảo trợ xã hội từ UBND cấp xã chuyển đến UBND huyện.

- Đối với lĩnh vực người có công: Tại thời điểm kiểm tra, UBND xã chưa được tập huấn quy trình xử lý, chuyển hồ sơ liên thông trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh dẫn đến việc không cập nhật hồ sơ TTHC lên phần mềm.

2. Nguyên nhân chủ quan

- Việc cập nhật các quy định và các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông còn hạn chế dẫn đến việc tổ chức, vận hành Bộ phận Một cửa chưa đảm bảo theo yêu cầu; hoạt động kiểm soát TTHC của UBND xã chưa tích cực, bám sát các yêu cầu, nhiệm vụ được giao.

- Công chức chuyên môn còn có trường hợp chưa nắm rõ các quy định về thành phần hồ sơ, nộp và xuất trình giấy tờ ở một số TTHC trong lĩnh vực hộ tịch, bảo trợ xã hội, dẫn đến việc yêu cầu thu thêm giấy tờ ngoài quy định.

IV. Kiến nghị các biện pháp khắc phục

1. Đối với UBND huyện Nghĩa Hành

- Hướng dẫn, triển khai đồng bộ các địa phương thực hiện thống nhất Bộ nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa trên địa bàn huyện theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 1844/UBND-TTHC ngày 22/4/2022.

- Chỉ đạo Bộ phận Một cửa, công chức chuyên môn cấp huyện, cấp xã khẩn trương thực hiện quy trình nhập dữ liệu, xử lý và chuyển hồ sơ liên thông trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đối với hồ sơ thuộc lĩnh vực người có công đảm bảo cho công tác theo dõi, quản lý việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC của lĩnh vực này trên địa bàn huyện. Đồng thời, chỉ đạo Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội thuộc UBND huyện kịp thời xử lý, kết thúc hồ sơ liên thông trong lĩnh vực bảo trợ xã hội trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh ngay sau khi giải quyết hồ sơ để tránh tình trạng trễ hạn trên Hệ thống, ảnh hưởng đến chỉ số cải cách hành chính của huyện và của tỉnh.

2. Đối với UBND xã Hành Tín Tây

- Nghiêm túc rút kinh nghiệm và có kế hoạch chấn chỉnh, khắc phục các hạn chế, sai sót nêu trên.

- Thực hiện bãi bỏ Quyết định số 46/QĐ-UBND ngày 15/3/2023 của UBND xã ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã Hành Tín Tây.

- Sắp xếp, tổ chức Bộ phận Một cửa đảm bảo thuận lợi cho công dân khi đến thực hiện TTHC; cập nhật các Quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh, niêm yết đầy đủ Danh mục, nội dung TTHC (niêm yết dưới hình thức QR code) và Thông báo tiếp nhận phản ánh kiến nghị về TTHC, triển khai thực hiện việc đánh giá mức độ hài lòng sau khi công dân nhận kết quả giải quyết TTHC.

- Thực hiện tiếp nhận hồ sơ theo đúng thành phần quy định, không thu thêm giấy tờ ngoài quy định trong lĩnh vực bảo trợ xã hội, hộ tịch.

- Nghiêm túc thực hiện việc cập nhật dữ liệu, xử lý, kết thúc quy trình giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, đảm bảo đồng bộ giữa hồ sơ giấy với dữ liệu hồ sơ điện tử theo quy định.

- Thường xuyên nghiên cứu, cập nhật các quy định của pháp luật liên quan đến giải quyết TTHC; cải thiện và nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ, tính chuyên nghiệp trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa, đặc biệt là kỹ năng hướng dẫn, giao tiếp, ứng xử của đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

- Đẩy mạnh công tác kiểm soát TTHC trong nội bộ đơn vị, trong đó phát huy hơn nữa vai trò của công chức đầu mối kiểm soát TTHC theo quy định tại Quyết định số 961/QĐ-UBND ngày 14/11/2018 và Quyết định số 960/QĐ-UBND ngày 14/11/2018 của UBND tỉnh.

Trên đây là Thông báo kết luận về kết quả kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND xã Hành Tín Tây, huyện Nghĩa Hành. Trong thời hạn **30 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được Thông báo này, đề nghị UBND xã Hành Tín Tây báo cáo Văn phòng UBND tỉnh kết quả thực hiện./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Sở Thông tin và Truyền thông;
- Sở Tư pháp;
- Sở Lao động, Thương binh và Xã hội;
- UBND huyện Nghĩa Hành;
- UBND xã Hành Tín Tây;
- VPUB: CVP, PCVP, CBTH;
- Lưu: VT, TTHC.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Vũ Minh Tâm