

Số: /TB-VP

Quảng Ngãi, ngày tháng năm 2020

THÔNG BÁO

Kết luận kiểm tra việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND huyện Tư Nghĩa

Thực hiện Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 11/02/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2020 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, Chánh Văn phòng UBND tỉnh ban hành Quyết định số 68/QĐ-VP ngày 27/7/2020 về việc thành lập Đoàn kiểm tra việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi và Quyết định số 93/QĐ-VP ngày 04/9/2020 về việc bổ sung thành viên Đoàn kiểm tra.

Trên cơ sở kết quả báo cáo của Đoàn kiểm tra, Chánh Văn phòng UBND tỉnh kết luận kiểm tra việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND huyện Tư Nghĩa như sau:

I. Kết quả kiểm tra

Toàn bộ nội dung kiểm tra đã được Đoàn kiểm tra thể hiện tại Biên bản và thông qua ngay sau khi kết thúc buổi kiểm tra với đại diện lãnh đạo UBND huyện, Văn phòng huyện, phòng chuyên môn, Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh huyện Tư Nghĩa (*Biên bản kiểm tra kèm theo*).

II. Nhận xét, đánh giá

1. Kết quả đạt được:

a) UBND huyện đã ban hành văn bản để chỉ đạo, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện.

b) Bố trí trụ sở làm việc riêng cho Bộ phận Một cửa, diện tích rộng rãi, nằm ở vị trí thuận lợi cho người dân, tổ chức đến giao dịch thực hiện TTHC.

c) Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC một số lĩnh vực: Hộ tịch, đăng ký kinh doanh, cấp giấy phép xây dựng, đăng ký giao dịch đảm bảo, văn hóa cơ sở/viễn thông và internet được giải quyết đúng, trước thời hạn quy định.

2. Một số tồn tại, hạn chế:

a) Nhiều TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện (*lĩnh vực: Tư pháp; Văn hóa thông tin; Lao động - Thương binh - Xã hội; giao thông (thủ tục cấp phép thi công công trình đường bộ); bảo vệ môi trường (thủ tục xác nhận kế hoạch bảo vệ môi trường); đăng ký kinh doanh*) chưa đưa vào thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa là thực hiện chưa nghiêm túc theo Quyết định số 1995/QĐ-UBND ngày 07/11/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh, vi phạm những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC theo cơ chế

một cửa, một cửa liên thông được quy định tại điểm e khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC).

b) Niêm yết công khai TTHC chưa đầy đủ theo quy định; hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC còn tình trạng thu thêm giấy tờ ngoài quy định ở một số TTHC (*thủ tục thành lập và hoạt động của hộ kinh doanh; thủ tục cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ; văn hóa cơ sở/viễn thông và internet*); thời gian hẹn trả kết quả giải quyết không thống nhất theo quy định của pháp luật (*thủ tục cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ*); một số hồ sơ thuộc trách nhiệm tham mưu của Phòng Tài nguyên và Môi trường (*cấp Giấy chứng nhận lần đầu, xác nhận đăng ký kế hoạch bảo vệ môi trường*) giải quyết bị trễ hạn; cách xác định mức thu phí khai thác và sử dụng tài liệu đất đai chưa phù hợp với quy định tại Quyết định số 29/2017/QĐ-UBND ngày 09/5/2017 của UBND tỉnh.

c) Chưa sử dụng đầy đủ và đúng biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC theo Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh (*Văn hóa - Thông tin; đăng ký/xóa thẻ chấp, thủ tục cung cấp thông tin địa chính; đất đai*); và còn xảy ra tình trạng không lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả để giao cho người nộp hồ sơ khi tiếp nhận hồ sơ ngoài Bộ phận Một cửa (*thủ tục đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài; thủ tục thay đổi, cải chính, bổ sung hộ tịch; thủ tục cấp phép thi công công trình đường bộ*).

d) Việc sử dụng phần mềm Công dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi để quản lý việc tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết còn thiếu đồng bộ, chưa thường xuyên theo quy định, dẫn đến tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn quá cao đối với lĩnh vực đất đai, xây dựng. Chưa phân công người theo dõi, phụ trách Bộ phận Một cửa; thiếu một số trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đến giao dịch.

đ) Lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền tham mưu, giải quyết của Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh huyện Tư Nghĩa, vẫn xảy ra tình trạng hồ sơ giải quyết bị trễ hạn với tỷ lệ tăng hơn trước (*trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh, tính từ ngày 01/01/2020 đến ngày 13/10/2020 tỷ lệ trễ hạn 39,6%*) nhưng không có biện pháp kiểm soát, chấn chỉnh; còn tự ý thu thêm giấy tờ ngoài quy định pháp luật, phát sinh “*thủ tục con*”, tốn kém thời gian chuẩn bị hồ sơ; việc hướng dẫn công dân rút hồ sơ hoặc trả hồ sơ không giải quyết còn tùy tiện, chưa phù hợp với quy định pháp luật gây khó khăn cho người dân. Trong khi đó, năm 2018 Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tư pháp tổ chức kiểm tra và có Thông báo kết luận số 411/TB-VP ngày 02/4/2019 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh chỉ ra nhiều sai sót, hạn chế và kiến nghị chấn chỉnh, xử lý nhưng đến nay chưa có sự cải thiện.

III. Kiến nghị

Từ kết quả kiểm tra của Đoàn kiểm tra và nhận xét, đánh giá nêu trên, đề nghị UBND huyện Tư Nghĩa và Sở Tài nguyên và Môi trường căn cứ theo thẩm quyền thực hiện chỉ đạo, xử lý việc tổ chức và hoạt động liên quan đến Bộ phận Một cửa của UBND huyện Tư Nghĩa theo các nội dung sau:

1. Đối với UBND huyện Tư Nghĩa:

a) Đưa đầy đủ các TTHC vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa theo quy định pháp luật và hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh tại Công văn số 1553/VP-KSTTHC ngày 26/11/2018 về việc triển khai thực hiện Danh mục TTHC được tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa của cấp huyện, cấp xã.

b) Việc tiếp nhận, từ chối tiếp nhận hồ sơ; hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; luân chuyển hồ sơ sau khi tiếp nhận; trả hồ sơ không giải quyết phải thực hiện đúng quy định sử dụng biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh tại Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh; thực hiện kiểm soát quá trình luân chuyển, xử lý hồ sơ trong nội bộ, liên thông giữa các cơ quan thông qua Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo quy định, để kiểm soát thời gian, trách nhiệm của cơ quan, cá nhân tham gia xử lý hồ sơ. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, thẩm định hồ sơ, không yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm bất kỳ loại giấy tờ nào ngoài quy định (*trường hợp người thực hiện TTHC nộp thừa giấy tờ, hồ sơ thì gửi trả lại, không nên thu hoặc chỉ yêu cầu xuất trình để kiểm tra khi cần phải xác minh thêm thông tin*). Trường hợp giải quyết thủ tục quá thời hạn theo quy định thì phải kịp thời thực hiện xin lỗi người dân, tổ chức và hẹn lại ngày trả kết quả theo đúng quy định pháp luật và chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại điểm d khoản 1 Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 07/12/2018 về nâng cao chất lượng giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

c) Nghiêm túc sử dụng và cập nhật kịp thời, đầy đủ thông tin hồ sơ tiếp nhận, tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm Công dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi đồng bộ với hồ sơ giấy, để quản lý toàn bộ hoạt động tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC, không để xảy ra tình trạng chậm cập nhật dữ liệu hồ sơ, ảnh hưởng tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn của huyện và tỉnh trên Hệ thống. Triển khai thực hiện trên thực tế đối với dịch vụ tin nhắn thông báo để phục vụ tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết trước hạn, giải quyết quá hạn, xin lỗi khi hồ sơ quá hạn; đánh giá mức độ hài lòng của người dân.

d) Chỉ đạo người phụ trách Bộ phận Một cửa phải thực hiện nhiệm vụ kiểm soát hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định tại Điều 14 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh và nội dung kiến nghị liên quan đến giải quyết TTHC nêu tại khoản 2 Mục III Thông báo kết luận số 411/TB-VP ngày 02/4/2019 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh.

đ) Có biện pháp kiểm soát, chấn chỉnh hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC về lĩnh vực đất đai của Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh huyện Tư Nghĩa thông qua Bộ phận Một cửa (kiểm soát chặt chẽ tiến độ, trách nhiệm giải quyết hồ sơ, các hoạt động yêu cầu bổ sung hồ sơ, trả hồ sơ không giải quyết, rút hồ sơ...); đề xuất Sở Tài nguyên và Môi trường thay đổi người đứng đầu hiện tại vì xảy ra tình trạng hồ sơ giải quyết quá hạn ngày càng tăng, yêu cầu nộp thêm giấy tờ ngoài quy định, trả hồ sơ không giải quyết, hướng dẫn công dân rút hồ sơ không phù hợp với quy định pháp luật.

e) Căn cứ vào số lượng hồ sơ phát sinh thực tế, bố trí đủ số lượng người làm việc tại Bộ phận Một cửa để thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC (có phương án bố trí người chính thức và dự phòng, kể cả ngành dọc). Trường hợp có từ 02 phòng, đơn vị chuyên môn trở lên có số lượng TTHC giao dịch thấp, hồ sơ không phát sinh thường xuyên thì UBND huyện quyết định việc phân công cho công chức, viên chức phòng, đơn vị này tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả thay cho phòng, đơn vị khác để tiết kiệm biên chế, tránh lãng phí thời gian của người được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

2. Sở Tài nguyên và Môi trường:

a) Chỉ đạo, hướng dẫn thống nhất việc xác định mức thu phí (cách tính tiền phí) khai thác và sử dụng tài liệu đất đai tại Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh huyện Tư Nghĩa theo quy định của Quyết định số 29/2017/QĐ-UBND ngày 09/5/2017 của UBND tỉnh.

b) Tổ chức kiểm tra, thanh tra hoạt động giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh huyện Tư Nghĩa; xem xét, xử lý nghiêm trách nhiệm của người đứng đầu, cá nhân có liên quan đến những tồn tại, hạn chế nêu trên để chấn chỉnh, cải thiện chất lượng giải quyết TTHC về đất đai hiện nay trên địa bàn huyện Tư Nghĩa.

Trên đây là Thông báo kết luận về kết quả kiểm tra việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND huyện Tư Nghĩa. Trong **thời hạn 30 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được Thông báo đề nghị Chủ tịch UBND huyện Tư Nghĩa, Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường có văn bản báo cáo kết quả thực hiện nội dung Thông báo này để Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy (b/cáo);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/cáo);
- CT, các PCT UBND tỉnh (b/cáo);
- Các Sở: Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường, Nội vụ, Thông tin và Truyền thông;
- Thường trực: HU, HĐND huyện Tư Nghĩa;
- UBND huyện Tư Nghĩa;
- Đoàn Kiểm tra;
- VPUB: CVP, PCVP, NC, NNTN, HCC, CBTH;
- Lưu: VT, KSTTHC(latin).

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

Lê Quốc Đạt