

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 Sơn Tịnh**

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 Sơn Tịnh 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 Sơn Tịnh (*Biên bản kiểm tra kèm theo*).

#### **II. Nhận xét, đánh giá**

##### **1. Kết quả đạt được:**

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

b) Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC một số lĩnh vực: Đăng ký kinh doanh; đăng ký kế hoạch bảo vệ môi trường; văn hóa cơ sở và internet được xử lý và giải quyết trước thời hạn quy định.

##### **2. Một số tồn tại, hạn chế:**

a) Tổ chức Bộ phận Một cửa còn hình thức; trang thiết bị, phương tiện dành cho Bộ phận Một cửa còn thiếu nhiều, chưa đảm bảo cho việc phục vụ người dân, tổ chức đến giao dịch. Việc sử dụng phần mềm Cổng 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 chưa thực hiện nghiêm túc, đầy đủ, nhiều trường hợp chậm tháo tác, không tháo tác hoàn thành xử lý hồ sơ trên phần mềm, dẫn đến nhiều hồ sơ tuy trên thực tế đã trả kết quả giải quyết trước hạn, đúng hạn nhưng trên phần mềm Hệ thống thông tin một cửa điện tử lại hiển thị tình trạng giải quyết quá hạn, quá hạn chưa giải quyết, làm ảnh hưởng lớn đến tỷ lệ hồ sơ

giải quyết đúng hạn của huyện Sơn Tịnh và tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn chung của tỉnh Quảng Ngãi trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

b) Hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC còn tình trạng thu thiếu, thu dư giấy tờ ở một số lĩnh vực; quy trình phối hợp giải quyết hồ sơ trong lĩnh vực đất đai chưa minh bạch; việc luân chuyển, xử lý hồ sơ trong nội bộ, liên thông giữa các cơ quan không thực hiện đúng nội dung, thông tin trên Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ TTHC theo Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh dẫn đến không kiểm soát được thời gian, trách nhiệm của từng cơ quan, cá nhân tham gia xử lý hồ sơ; chưa đưa vào thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa đối với lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện (người có công, chứng thực, cấp giấy phép thi công công trình...).

c) Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết đối với một số lĩnh vực tự ý kéo dài hơn so với thời hạn của pháp luật. Quy trình luân chuyển hồ sơ, phối hợp giữa Bộ phận Một cửa với các phòng, đơn vị liên quan chưa đảm bảo đúng theo quy trình quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh.

d) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn trong lĩnh vực đất đai còn khá cao; thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu phần lớn bị trễ hạn, nhiều hồ sơ để quá thời hạn trình UBND huyện và nhiều hồ sơ UBND huyện để quá thời hạn xem xét, ký cấp giấy theo quy định; không thực hiện thường xuyên, kịp thời việc xin lỗi khi giải quyết hồ sơ trễ hạn, gây bức xúc cho người dân.

### **III. Kiến nghị**

Từ kết quả kiểm tra của Đoàn kiểm tra và nhận xét, đánh giá nêu trên, đề nghị UBND huyện Sơn Tịnh tập trung chỉ đạo việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa tại địa phương theo các nội dung sau:

1. Thực hiện tổ chức Bộ phận Một cửa và tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh, Quyết định số 1523/QĐ-UBND ngày 06/9/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh; sớm khắc phục, thực hiện các công việc sau:

a) Khẩn trương bố trí lại nơi làm việc cho Bộ phận Một cửa để thay thế nơi làm việc hiện tại; đầu tư trang thiết bị làm việc Bộ phận Một cửa đầy đủ, đồng bộ, hiện đại đảm bảo đáp ứng cho hoạt động giải quyết TTHC phục vụ người dân, tổ chức theo quy định tại khoản 10 Điều 9, Điều 13 và Điều 38 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; Thông tư số 26/2019/TT-BTC ngày 10/5/2019 của Bộ trưởng Bộ Tài chính hướng dẫn việc dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm công tác cải cách hành chính nhà nước và các quy định liên quan. Tại Bộ phận Một cửa cần đảm bảo tối thiểu đủ 03 khu vực: Khu vực cung cấp thông tin, TTHC; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng từng lĩnh vực khác nhau; khu vực ngồi chờ cho công dân đến giao dịch (*cần dự tính bố trí cho cả việc đưa thủ tục thuộc ngành*

*đọc của công an, bảo hiểm xã hội vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa trong thời gian sắp đến theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ).*

b) Đưa đầy đủ các TTHC vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa theo Quyết định số 1995/QĐ-UBND ngày 07/11/2018 và Quyết định số 2040/QĐ-UBND ngày 16/11/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh, Công văn số 1553/VP-KSTTHC ngày 26/11/2018 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh về triển khai thực hiện Danh mục TTHC được tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa của cấp huyện, cấp xã và quy định pháp luật có liên quan.

c) 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. 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.

d) Nghiêm túc sử dụng phần mềm Công dịch công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi để quản lý toàn bộ hoạt động tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC; chấn chỉnh, xử lý tình trạng chậm trễ trong thao tác, kết thúc hồ sơ trên phần mềm không đồng bộ với việc xử lý hồ sơ giấy. Thiết lập 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; thực hiện đánh giá mức độ hài lòng.

đ) Căn cứ vào số lượng hồ sơ phát sinh thực tế, bố trí đủ số lượng công chức, viên chức 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 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 công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

e) Trong quá trình tiếp nhận, thẩm định hồ sơ, không yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm bất kỳ loại giấy tờ nào ngoài thành phần hồ sơ được pháp luật 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*); tiếp nhận đủ phần hồ sơ theo quy định phải tiếp nhận. 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 theo đúng các biểu mẫu được quy định tại Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh.

2. Chấn chỉnh, xem xét trách nhiệm của đơn vị, cá nhân đã để xảy ra việc chậm trễ trong phối hợp giải quyết hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu; 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 Sơn

Tỉnh thông qua Bộ phận Một cửa, cụ thể là 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; chỉ đạo UBND các xã có biện pháp chấn chỉnh công chức xã trong việc nhận nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết tại Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh huyện Sơn Tịnh, không để xảy ra tình trạng lạm dụng việc thi hành công vụ để phục vụ riêng cho mục đích cá nhân.

3. Chỉ đạo công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC của UBND huyện Sơn Tịnh đẩy mạnh vai trò, nhiệm vụ về kiểm soát TTHC theo quy định của Quyết định số 960/QĐ-UBND ngày 14/11/2018 của UBND tỉnh, tham mưu Chủ tịch UBND huyện có kế hoạch tổ chức kiểm tra, theo dõi tình hình tiếp nhận và giải quyết TTHC để phòng ngừa, ngăn chặn các sai sót theo quy định tại Quyết định số 961/QĐ-UBND ngày 14/11/2018 của UBND tỉnh; người phụ trách Bộ phận Một cửa phải thực hiện vai trò kiểm soát hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định tại Điều 14 Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND của UBND tỉnh.

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 Sơn Tịnh. Trong **thời hạn 30 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được Thông báo đề nghị Chủ tịch UBND huyện Sơn Tịnh 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 biết, 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, Nội vụ, Tài Nguyên và Môi trường, Thông tin và Truyền thông;
- Thường trực: HU, HĐND huyện Sơn Tịnh;
- UBND huyện Sơn Tịnh;
- Đoàn Kiểm tra;
- VPUB: CVP, PCVP, NC, NNTN, HCC, CBTH;
- Lưu: VT, KSTTHC<sub>(hnbu)</sub>.

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

**Lê Quốc Đạt**