

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả kiểm tra việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh**

Kính gửi: Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

Thực hiện nhiệm vụ kiểm tra định kỳ việc tổ chức và hoạt động Bộ phận Một cửa cấp huyện trên địa bàn tỉnh năm 2020 theo Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 11/02/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh đã chủ trì, phối hợp với các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Nội vụ và Tư pháp thành lập Đoàn kiểm tra việc tổ chức, hoạt động Bộ phận Một cửa của 13 huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh. Kết thúc nhiệm vụ kiểm tra được giao, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả kiểm tra việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa cấp huyện và tham mưu đề xuất, kiến nghị như sau:

#### **I. Thời gian và cách thức kiểm tra:**

##### **1. Thời gian kiểm tra:**

Thời gian kiểm tra Bộ phận Một cửa của 13 huyện, thị xã, thành phố diễn ra từ ngày 10/9/2020 đến ngày 15/10/2020; mỗi địa phương được kiểm tra rút gọn trong một buổi làm việc; riêng huyện Sơn Tịnh và thành phố Quảng Ngãi, mỗi đơn vị kiểm tra trong 01 ngày làm việc.

##### **2. Cách thức kiểm tra:**

Đoàn kiểm tra trực tiếp kiểm tra toàn diện việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa, gắn với trách nhiệm của các cơ quan liên quan đến quản lý, vận hành Bộ phận Một cửa; việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho người dân, tổ chức của các cơ quan cấp huyện. Tại mỗi địa phương, Đoàn kiểm tra thực hiện lập biên bản cụ thể và thông qua biên bản kiểm tra ngay sau khi kết thúc việc kiểm tra với lãnh đạo UBND cấp huyện, đại diện Bộ phận Một cửa, các phòng chuyên môn, Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh cấp huyện. Kết thúc kiểm tra, Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành 13 văn bản kết luận kiểm tra đối với 13 địa phương, nêu rõ kết quả đạt được, những tồn tại, hạn chế, vi phạm và kiến nghị xử lý, biện pháp khắc phục.

#### **II. Kết quả đạt được và tồn tại, hạn chế trong tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa:**

##### **1. Kết quả đạt được:**

a) UBND các huyện, thị xã, thành phố có ban hành đầy đủ các văn bản chỉ đạo, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn quản lý và phần lớn đều bố trí nhân sự theo dõi, quản lý hoạt động Bộ phận Một cửa.

b) Nhiều địa phương đã bố trí trụ sở làm việc riêng cho Bộ phận Một cửa khang trang, rộng rãi, nằm ở vị trí thuận lợi cho người dân, tổ chức đến thực hiện TTHC như: Thành phố Quảng Ngãi, Nghĩa Hành, Tư Nghĩa, Đức Phổ, Bình Sơn, Sơn Hà, Lý Sơn, Ba Tơ, Trà Bồng; trang thiết bị làm việc được trang bị tương đối đầy đủ theo quy định Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ để phục vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC như: Thành phố Quảng Ngãi, thị xã Đức Phổ, các huyện: Nghĩa Hành, Tư Nghĩa, Bình Sơn, Sơn Hà, Ba Tơ, Trà Bồng.

c) Thực hiện tương đối đầy đủ quy định về niêm yết công khai TTHC dưới hình thức bảng giấy, có địa phương còn công khai bằng màn hình điện tử (*thành phố Quảng Ngãi, các huyện: Ba Tơ, Sơn Hà, Nghĩa Hành...*) tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức tra cứu, tìm hiểu và thực hiện TTHC; thực hiện việc niêm yết thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị để công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị cho người dân, tổ chức thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị liên quan đến hoạt động ban hành và giải quyết TTHC theo quy định.

d) Phần lớn các địa phương thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thông qua Bộ phận Một cửa được Chủ tịch UBND tỉnh công bố tại Quyết định số 1995/QĐ-UBND ngày 07/11/2018; có địa phương chủ động, tích cực trong việc mở rộng phạm vi giải quyết TTHC thông qua Bộ phận Một cửa như: Thành phố Quảng Ngãi và huyện Sơn Hà đã phối hợp với cơ quan Công an cùng cấp chuyển thủ tục cấp Chứng minh nhân dân vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa gần 10 năm qua, tạo sự thuận lợi cho người dân; Bộ phận Một cửa thị xã Đức Phổ tổ chức làm việc ngày thứ 7 để phục vụ người dân; TTHC một số lĩnh vực được nhiều địa phương tích cực giải quyết đúng hẹn, sớm hẹn, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân như: Đăng ký kinh doanh, cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ, hộ tịch, chứng thực.

đ) Việc sử dụng phần mềm Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để tiếp nhận hồ sơ đầu vào, luân chuyển, trả kết quả giải quyết TTHC được chấp hành thực hiện tương đối nghiêm túc tại Bộ phận Một cửa của một số địa phương như: Thành phố Quảng Ngãi, Đức Phổ, Sơn Hà, Bình Sơn, Trà Bồng; một số địa phương tuân thủ quy định về sử dụng biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh; thành phố Quảng Ngãi đã cung cấp tin nhắn miễn phí để thông báo phục vụ người dân, tổ chức về kết quả được giải quyết trước thời hạn, quá hạn, xin lỗi khi hồ sơ quá hạn theo quy định tại Điều 21 Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh.

## **2. Tồn tại, hạn chế:**

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, việc tổ chức và hoạt động Bộ phận Một cửa của 13 huyện, thị xã, thành phố còn những tồn tại, hạn chế như sau:

a) Tại một số địa phương việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa vẫn còn hình thức, không thực chất, không đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân

thực hiện TTHC theo quy định về tổ chức, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh, cụ thể là các huyện: Mộ Đức, Minh Long, Sơn Tịnh, Sơn Tây.

b) Việc quản lý, vận hành hoạt động của Bộ phận Một cửa còn sơ sài, thiếu tính chuyên nghiệp, thiếu sự quản lý và kiểm soát, vi phạm quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung) ngày 08/6/2010, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh và pháp luật chuyên ngành như:

- Chưa đưa đầy đủ các TTHC vào tiếp nhận, trả kết quả thông qua Bộ phận Một cửa theo công bố của Chủ tịch UBND tỉnh tại Quyết định số 1995/QĐ-UBND ngày 07/11/2018, để xảy ra việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết một số thủ tục tại phòng làm việc riêng (các huyện: Sơn Hà, Minh Long, Sơn Tây, Sơn Tịnh, Tư Nghĩa, Trà Bồng, Mộ Đức, thị xã Đức Phổ); hình thức, cách thức niêm yết TTHC không đúng quy định (các huyện: Bình Sơn, Sơn Tịnh, thị xã Đức Phổ); thời gian dành cho việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả còn thể hiện sự tùy tiện, không đúng quy định pháp luật (các huyện: Sơn Hà, Bình Sơn, Lý Sơn); chưa bố trí công chức, viên chức dự phòng để trực thay cho công chức, viên chức chính thức khi vắng mặt (các huyện: Bình Sơn, Tư Nghĩa, Mộ Đức, Minh Long, Sơn Hà, Sơn Tây, Lý Sơn, thị xã Đức Phổ).

- Việc từ chối tiếp nhận, từ chối giải quyết, yêu cầu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ, luân chuyển hồ sơ, xin lỗi do giải quyết trễ hẹn... chưa thực hiện theo đúng hình thức biểu mẫu, nội dung được quy định tại Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh; chưa được phụ trách Bộ phận Một cửa của cấp huyện theo dõi, kiểm soát theo đúng quy định, dẫn đến cách thức thực hiện còn tùy tiện, không kiểm soát được thời gian, trách nhiệm của từng cơ quan, cá nhân có liên quan tham gia vào việc xử lý hồ sơ.

- 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, luân chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết chưa được các địa phương thực hiện nghiêm túc, đầy đủ, để xảy ra nhiều trường hợp chậm tháo tắc, không tháo tắc hoàn thành xử lý hồ sơ, 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 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 các địa phương và tổng số hồ sơ giải quyết đúng hạn của tỉnh Quảng Ngãi trên Công dịch vụ công quốc gia.

- Còn diễn ra tương đối phổ biến tình trạng tự ý thu thêm giấy tờ ngoài quy định pháp luật, thu dư số lượng giấy tờ, thu không đủ thành phần hồ sơ theo quy định khi tiếp nhận, giải quyết TTHC như: Lĩnh vực cấp giấy phép xây dựng, đăng ký kinh doanh, đất đai, lưu thông hàng hóa trong nước (thủ tục cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện cửa hàng bán lẻ LPG chai); tự ý kéo dài thời hạn hẹn trả kết quả so với thời hạn theo quy định của pháp luật như lĩnh vực cấp giấy phép xây dựng, cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện cửa hàng bán lẻ LPG chai.

c) TTHC về lĩnh vực đất đai bị giải quyết trễ hẹn còn chiếm tỷ lệ cao, không những không giảm mà có xu hướng tăng lên tại một số nơi, chưa có biện pháp kiểm soát, chấn chỉnh hiệu quả tại nhiều địa phương; còn xảy ra việc tùy tiện trong xem xét giải quyết hồ sơ, không thực hiện, thực hiện không đầy đủ và nghiêm túc việc xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả khi hồ sơ bị trễ hẹn, gây nhiều phiền hà, khó khăn và bức xúc cho người dân, phổ biến tại các địa phương: Thành phố Quảng Ngãi, thị xã Đức Phổ, các huyện: Bình Sơn, Tư Nghĩa, Nghĩa Hành, Sơn Tịnh.

Việc phối hợp liên thông trong giải quyết hồ sơ đất đai cho hộ gia đình, cá nhân giữa các cơ quan gồm UBND cấp xã, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện, Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh, Phòng Tài nguyên và Môi trường cấp huyện, UBND cấp huyện chưa tuân thủ nghiêm túc về mặt quy định phối hợp, còn thiếu trách nhiệm, thiếu minh bạch, dây dưa trong xác nhận, luân chuyển hồ sơ, ký cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

### **III. Đề xuất, kiến nghị**

Từ kết quả kiểm tra nêu trên, Văn phòng UBND tỉnh kính đề nghị Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo xử lý, chấn chỉnh việc tổ chức, quản lý Bộ phận Một cửa và hoạt động giải quyết TTHC liên quan đến Bộ phận Một cửa như sau:

1. Kiểm điểm các địa phương để xảy ra việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa còn hình thức, không thực chất, không đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân (các huyện: Mộ Đức, Minh Long, Sơn Tịnh, Sơn Tây); phê bình các địa phương buông lỏng việc quản lý, vận hành hoạt động của Bộ phận Một cửa, vi phạm quy định về tiếp nhận, giải quyết TTHC; chỉ đạo xem xét xử lý nghiêm trách nhiệm người đứng đầu, cá nhân có liên quan đến những tồn tại, vi phạm trong việc giải quyết TTHC về đất đai cho hộ gia đình, cá nhân theo quy định.

2. Tiếp tục chỉ đạo các cơ quan nghiêm túc tổ chức, quản lý, vận hành hoạt động Bộ phận Một cửa theo đúng quy định hiện hành và thực hiện Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 11/12/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về nâng cao chất lượng giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; thực hiện đầy đủ vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan trong cải cách TTHC theo quy định hiện hành và các chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Đề nghị Thường trực HĐND tỉnh, Thường trực HĐND các huyện, thị xã, thành phố có biện pháp giám sát việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã theo quy định hiện hành, nhất là hoạt động giải quyết TTHC.

4. Chỉ đạo Sở Tài nguyên và Môi trường chủ trì, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh quyết định thành lập Đoàn kiểm tra liên ngành do lãnh đạo Sở Tài nguyên và Môi trường làm trưởng đoàn và các thành viên gồm công chức của các cơ quan: Thanh tra tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường, để kiểm tra và đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo, xử lý trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong việc để xảy ra tồn đọng trong thực hiện thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu cho hộ gia đình, cá nhân trên địa bàn thành phố Quảng Ngãi và huyện Nghĩa Hành.

Kính trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo (có dự thảo Công văn kèm theo).

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Thường trực Tỉnh ủy (b/cáo);
- Thường trực HĐND tỉnh;
- PCT UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Các Sở: Nội vụ, Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường, Thông tin và Truyền thông;
- Thường trực: Thành ủy, Thị ủy, Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện, thị xã, thành phố;
- UBND huyện, thị xã, thành phố;
- VPUB: PCVP, các phòng N/cứu, HCC, CBTH;
- Lưu: VT, KSTTHC<sub>(hnb)</sub>.

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

**Lê Quốc Đạt**