

Số: /TB-VP

Quảng Ngãi, ngày tháng 11 năm 2022

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 thị trấn Sông Vệ, huyện Tư Nghĩa

Thực hiện Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 21/02/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) năm 2022 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, Chánh Văn phòng UBND tỉnh ban hành Quyết định số 54/QĐ-VP ngày 17/5/2022 kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND một số xã, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

Qua xem xét Báo cáo kết quả kiểm tra ngày 11/11/2022 của Đoàn kiểm tra, Chánh Văn phòng UBND tỉnh kết luận kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND thị trấn Sông Vệ, huyện Tư Nghĩa 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 01/01/2022 đến ngày 28/10/2022, cho thấy UBND thị trấn Sông Vệ:

1. Đã có sự tích cực trong chỉ đạo, điều hành việc cải cách TTHC, như: Ban hành đầy đủ các văn bản triển khai thực hiện, các văn bản điều bám sát nội dung chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh; theo dõi, kiểm soát tốt việc thực hiện TTHC trong nội bộ đơn vị; thực hiện tốt công tác rà soát TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã.

Bên cạnh đó, công tác truyền thông về cải cách TTHC cũng được UBND thị trấn quan tâm thực hiện trên Trang thông tin điện tử của thị trấn (tại địa chỉ: thitransongve.quangngai.gov.vn); kịp thời ban hành văn bản thông báo để triển khai, niêm yết Danh mục dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã.

2. Đã bố trí địa điểm làm việc riêng khang trang, hiện đại và nhân sự làm việc thường xuyên tại Bộ phận Một cửa. Bộ phận Một cửa bố trí các trang thiết bị tương đối đầy đủ (có 04 quầy làm việc, 04 máy vi tính làm việc và 01 máy tính hướng dẫn đăng ký dịch vụ công trực tuyến, 02 máy in, 02 máy scan, 01 màn hình ti vi, 01 máy photocopy, bàn và ghế ngồi chờ cho công dân) thuận lợi cho việc phục vụ, giải quyết TTHC cho công dân và tổ chức.

3. Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC; cập nhật kịp thời, đầy đủ các Quyết định công bố mới ban hành của Chủ tịch UBND tỉnh ở các lĩnh vực, như: Hộ tịch – chứng thực (Quyết định số 1878/QĐ-UBND ngày 25/11/2021); môi

trường (*Quyết định số 383/QĐ-UBND ngày 29/3/2022*); trẻ em và phòng, chống tệ nạn xã hội (*Quyết định số 875/QĐ-UBND ngày 06/7/2022*); người có công (*Quyết định số 1351/QĐ-UBND ngày 04/10/2022*); tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo (*Quyết định số 1469/QĐ-UBND ngày 26/10/2022*).

4. Về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC gắn với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định:

- *Kiểm tra hồ sơ thủ tục trong lĩnh vực hộ tịch, chứng thực*: Thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cụ thể:

+ Thực hiện tốt việc tiếp nhận, giải quyết TTHC liên thông đăng ký khai sinh - cấp thẻ bảo hiểm y tế và quy trình phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền khi thực hiện TTHC đăng ký lại khai sinh cho công dân.

+ Không lạm dụng thu bản sao giấy tờ trong lĩnh vực chứng thực hợp đồng, giao dịch.

- *Kiểm tra hồ sơ thủ tục trong lĩnh vực đất đai*: UBND thị trấn không để xảy ra việc tồn đọng trong giải quyết hồ sơ TTHC trong lĩnh vực đất đai cho hộ gia đình, cá nhân; phối hợp tốt với Văn phòng đăng ký đất đai Chi nhánh huyện Tư Nghĩa trong việc xác nhận hồ sơ cho công dân.

- *Kiểm tra trong lĩnh vực bảo trợ xã hội*: Qua kiểm tra 10 hồ sơ thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc hàng tháng: Công chức văn hóa – xã hội thực hiện tốt việc cập nhật, xử lý dữ liệu trên phần mềm của Công dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (*nay là Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh*), có lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết TTHC và hồ sơ thu đúng thành phần theo quy định.

Nhìn chung, hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND thị trấn Sông Vệ cơ bản đáp ứng tốt mục tiêu, yêu cầu, nhiệm vụ đặt ra, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả trong hoạt động quản lý hành chính tại đơn vị; là Bộ phận Một cửa được bố trí, tổ chức tốt nhất trong số 10 đơn vị cấp xã được kiểm tra trong năm 2022.

II. Những tồn tại, sai sót

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, UBND thị trấn Sông Vệ còn những hạn chế, thiếu sót trong công tác kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông như sau:

1. Về niêm yết bảng Thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về TTHC tại Bộ phận Một cửa

UBND thị trấn Sông Vệ có thực hiện niêm yết bảng Thông báo tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị. Tuy nhiên, nội dung bảng Thông báo chưa đảm bảo đúng theo mẫu quy định đã được hướng dẫn tại Công văn số 679/VP-TTHC ngày 28/4/2022 của Văn phòng UBND tỉnh 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 (*sửa thông tin tiếp nhận của Văn phòng UBND tỉnh thành của UBND thị trấn Sông Vệ*).

2. Về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC gắn với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định

UBND thị trấn Sông Vệ có triển khai thực hiện việc đánh giá mức độ hài lòng thông qua Phiếu lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng khi công dân, tổ chức thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa (267 Phiếu). Tuy nhiên, số lượng Phiếu đánh giá còn hạn chế so với tổng số hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết (*tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết trong 10 tháng năm 2022 là 2.605 hồ sơ*). Việc giải quyết TTHC tại UBND thị trấn Sông Vệ còn những sai sót sau:

2.1. Kiểm tra hồ sơ thủ tục trong lĩnh vực đất đai

- Hồ sơ khi tiếp nhận đầu vào không có đăng nhập thông tin vào phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh. Tuy có mở sổ theo dõi việc tiếp nhận các hồ sơ trong lĩnh vực đất đai, nhưng nội dung ghi còn sơ sài, không được đầy đủ thông tin của chủ hồ sơ, ngày hẹn trả, ngày công dân nhận kết quả giải quyết.

Việc tiếp nhận hồ sơ như trên là chưa thực hiện đúng quy định tại điểm a khoản 1 Điều 11 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi: *“Người được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ theo đúng quy định: a) Trường hợp hồ sơ đã thực hiện đúng với quy định thì phải tiếp nhận, **nhập thông tin hồ sơ vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả gửi cho cá nhân, tổ chức...**”*; đồng thời, chưa thực hiện đầy đủ quy định về mở sổ theo quy định tại điểm a khoản 7 Điều 97 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP ngày 15/5/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật đất đai: *“**nhận hồ sơ mà không ghi vào sổ theo dõi**” (công chức địa chính có mở sổ theo dõi nhưng không ghi đủ thông tin cơ bản cần theo dõi vào Sổ)*.

- Về trình tự, quy trình xử lý hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu: UBND thị trấn Sông Vệ chưa thực hiện đúng quy định tại Quyết định số 52/2021/QĐ-UBND ngày 12/10/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp giữa các cơ quan liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (*từ đầu năm 2022 đến thời điểm kiểm tra, công chức địa chính của UBND thị trấn Sông Vệ báo cáo đã tiếp nhận, tham mưu xử lý 06 hồ sơ đề nghị cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu*).

Theo quy định, sau khi tiếp nhận hồ sơ đề nghị cấp giấy chứng nhận lần đầu, trong thời gian 03 ngày làm việc UBND thị trấn Sông Vệ phải chuyển hồ sơ đến Văn phòng đăng ký đất đai Chi nhánh huyện Tư Nghĩa thông qua Bộ phận Một cửa huyện Tư Nghĩa (được quy định tại khoản 3 Điều 4 Quyết định số 52/2021/QĐ-UBND: *“Trường hợp hộ gia đình, cá nhân có nhu cầu nộp hồ sơ tại UBND cấp xã thì UBND cấp xã nơi có đất tiếp nhận hồ sơ và chuyển cho Bộ phận một cửa cấp huyện trong thời hạn **không quá ba (03) ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ**”*) để Văn phòng đăng ký đất đai Chi nhánh huyện Tư Nghĩa tiến hành phối hợp đo đạc và đề nghị lấy ý kiến khu dân cư, niêm yết công khai tại địa phương. Tuy nhiên, các trường hợp nêu trên thì UBND thị trấn Sông Vệ đều

làm ngược với quy trình được quy định tại Quyết định số 52/2021/QĐ-UBND ngày 12/10/2021 của UBND tỉnh, Quyết định số 982/QĐ-UBND ngày 07/7/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc phê duyệt Danh mục và Quy trình nội bộ giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai.

2.2. Kiểm tra trong lĩnh vực bảo trợ xã hội

- Kiểm tra 10 hồ sơ thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hằng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc hằng tháng: Công chức văn hóa – xã hội chưa thống nhất cách hiểu và tính thời gian giải quyết hồ sơ và hẹn trả kết quả cho công dân theo quy định tại điểm b 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: *“Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ, công chức phụ trách công tác Lao động - Thương binh và Xã hội có trách nhiệm rà soát hồ sơ, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức việc xem xét, quyết định việc xét duyệt, thực hiện việc niêm yết công khai kết quả xét duyệt tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã trong thời gian 02 ngày làm việc”* và quy định về thời gian giải quyết tại Quyết định số 1276/QĐ-UBND ngày 21/9/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố Danh mục TTHC được chuẩn hóa và phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết TTHC trong lĩnh vực bảo trợ xã hội thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (*tổng thời gian giải quyết liên thông của TTHC thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hằng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc hằng tháng là 22 ngày làm việc*).

2.3. Thực hiện quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, Bộ phận Một cửa chưa sử dụng đầy đủ, nghiêm túc 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, cụ thể như: Chưa thực hiện thông báo cho công dân, tổ chức trong trường hợp yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; trong các lĩnh vực: người có công, bảo trợ xã hội (*hồ sơ TTHC xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật*) và đất đai đều không lập phiếu tiếp nhận, hẹn trả kết quả, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo quy định.

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

UBND thị trấn có thực hiện nghiêm túc việc cập nhật, xử lý dữ liệu hồ sơ tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; tuy nhiên việc nhập dữ liệu còn hạn chế ở các lĩnh vực: Bảo trợ xã hội (*hồ sơ TTHC xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật*), người có công và đất đai, việc làm này là chưa đảm bảo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 11 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh và chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại khoản 1 Mục II Thông báo kết luận số 89/TB-UBND ngày 16/3/2021 tại phiên họp Ban chỉ đạo cải cách hành chính và nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh tỉnh Quảng Ngãi: *“Đối với huyện, thị xã, thành phố chưa sử dụng đồng bộ Hệ thống phần mềm một cửa điện tử đến cấp xã, đến ngày 30/6/2021 phải hoàn thành 100%. Quá thời hạn nêu trên nếu địa phương nào*

không thực hiện thì Chủ tịch UBND cấp huyện phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh”.

III. Nguyên nhân

Việc để xảy ra những tồn tại, hạn chế, sai sót trong công tác kiểm soát TTHC và tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND thị trấn Sông Vệ trong thời gian qua xuất phát từ một số nguyên nhân chủ yếu như sau:

1. Nhìn chung, lãnh đạo UBND thị trấn rất quan tâm đến công tác chỉ đạo, quản lý, kiểm soát TTHC; triển khai thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và phục vụ Nhân dân. Tuy nhiên, với khối lượng công việc ngày càng nhiều, áp lực lớn, các công chức cấp xã bên cạnh việc thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn, còn phải tham mưu giải quyết các sự vụ sự việc, thực hiện nhiệm vụ có liên quan đến quản lý nhà nước ở địa phương nên chưa dành nhiều thời gian trong nghiên cứu, nâng cao trình độ chuyên môn, cập nhật kịp thời, đầy đủ các văn bản pháp luật đang có hiệu lực thi hành trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, nhất là quy định trong lĩnh vực đất đai; dẫn đến quá trình triển khai thực hiện còn một số sai sót, hạn chế.

2. Đội ngũ cán bộ và công chức của UBND thị trấn Sông Vệ có mức độ quan tâm, sử dụng công nghệ thông tin chưa đồng đều, nhất là trong việc sử dụng phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên môi trường mạng.

IV. Kiến nghị các biện pháp khắc phục

1. Đề nghị Chủ tịch UBND huyện Tư Nghĩa

- Chỉ đạo Chủ tịch UBND thị trấn Sông Vệ khẩn trương xây dựng kế hoạch khắc phục các tồn tại, thiếu sót nêu trên. Bên cạnh đó, hoàn thiện và phát huy hơn nữa những kết quả đạt được của Bộ phận Một cửa thị trấn Sông Vệ, xem xét chọn Bộ phận Một cửa thị trấn Sông Vệ làm mô hình “*Một cửa kiểu mẫu*” nhằm tạo “*điểm sáng*”, nhân rộng điển hình cho các địa phương khác trên địa bàn huyện tham khảo học tập, làm theo.

- Chỉ đạo UBND cấp xã trên địa bàn rà soát, xác định nhu cầu, xây dựng dự toán mua sắm tài sản, trang thiết bị công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu của Bộ phận Một cửa cấp xã của năm 2023 nhằm triển khai thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao (*trong đó, có nhiệm vụ số hóa hồ sơ TTHC ở cấp xã từ ngày 01/6/2023 theo Kế hoạch số 42/KH-UBND ngày 11/3/2022 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi*).

2. Yêu cầu Chủ tịch UBND thị trấn Sông Vệ

- Khẩn trương xử lý, khắc phục các tồn tại, hạn chế, sai sót nêu trên. Trong lĩnh vực đất đai, thực hiện đúng quy trình, quy định về giải quyết TTHC theo quy định tại Quyết định số 982/QĐ-UBND ngày 07/7/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh và Quyết định số 52/2021/QĐ-UBND ngày 12/10/2021 của UBND tỉnh.

- Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận hồ sơ và xử lý hồ sơ giấy phải được nhập dữ liệu vào phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và phải thực hiện xử lý đồng thời trên phần mềm theo quy định tại Điều 11, Điều 13 của Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh và ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại khoản 1 Mục II Thông báo kết luận số 89/TB-UBND ngày 16/3/2021.

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 thị trấn Sông Vệ, huyện Tư Nghĩa. Trong thời hạn **30 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được Thông báo này, đề nghị UBND huyện Tư Nghĩa và UBND thị trấn Sông Vệ báo cáo Văn phòng UBND tỉnh kết quả thực hiện./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND tỉnh (b/cáo);
- Sở Nội vụ;
- Sở Tư pháp;
- Sở Thông tin và Truyền thông;
- Sở Tài nguyên và Môi trường;
- Sở Lao động, Thương binh và Xã hội;
- UBND huyện Tư Nghĩa;
- UBND thị trấn Sông Vệ;
- Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh;
- VPUB: CVP, PCVP, CBTH;
- Lưu: VT, TTHC_(htd).

CHÁNH VĂN PHÒNG

Vũ Minh Tâm