

Số: /TB-VP

Quảng Ngãi, ngày tháng năm 2020

THÔNG BÁO

Kết luận kiểm tra việc tổ chức và hoạt động của Trung tâm hành chính công thành phố Quảng Ngãi

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 Trung tâm hành chính công thành phố Quảng Ngãi (*sau đây viết tắt là Bộ phận Một cửa*) 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 Văn phòng thành phố, phòng chuyên môn, Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố Quảng Ngãi (*Biên bản kiểm tra kèm theo*).

II. Nhận xét, đánh giá

1. Kết quả đạt được:

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

b) Bộ 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 giao dịch thực hiện TTHC; là một trong 02 địa phương cấp huyện chuyển thủ tục cấp chứng minh nhân dân vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa sớm nhất tỉnh; là địa phương đầu tiên thiết lập và triển khai trên thực tế 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.

c) TTHC trên một số lĩnh vực như: Đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài, đăng ký kinh doanh, văn hóa cơ sở, cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ được giải quyết đúng hạn, sớm hạn.

2. Một số tồn tại, hạn chế:

Việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND thành phố Quảng Ngãi hiện còn những tồn tại, hạn chế như sau:

a) Hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC có lĩnh vực còn tình trạng tự ý thu thêm giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ được quy định (*cấp giấy phép xây dựng nhà ở, cấp giấy phép bán lẻ thuốc lá*); còn tình trạng giải quyết trễ hạn nhưng không ban hành Thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả.

b) Tất cả hồ sơ đề nghị cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu của người dân trên địa bàn thành phố hiện tại đều bị quá hạn giải quyết, gây bức xúc lớn cho người dân. Trong đó, có nhiều hồ sơ trễ hạn gần 01 năm, hơn 01 năm (*hiện qua theo dõi trên hệ thống phần mềm còn khoảng 600 hồ sơ quá hạn đến nay chưa được các cơ quan phối hợp hoàn chỉnh hồ sơ để trình UBND thành phố xem xét, ký cấp giấy; trong đó có nguyên nhân từ Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố xử lý hồ sơ bị chậm, UBND xã, phường chậm trễ phối hợp xác nhận hồ sơ, Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố chậm trình UBND thành phố*); có 42 hồ sơ đã được hoàn thiện xong, in giấy chứng nhận trình UBND thành phố để ký, cấp giấy từ tháng 9/2020 đến ngày 15/10/2020 nhưng vẫn chưa được lãnh đạo thành phố ký, cấp giấy, vi phạm quy định về thời gian ký, cấp giấy tại Quyết định số 418/QĐ-UBND ngày 12/6/2017 của UBND tỉnh (*trong số này có hồ sơ trễ hạn 07 tháng, 01 năm, hơn 01 năm*). Tồn tại này đã được Chủ tịch UBND chỉ đạo chấn chỉnh, xử lý tại Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 11/12/2018 về nâng cao chất lượng giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (tại khoản 3) và Văn phòng UBND tỉnh nhiều lần đề nghị UBND thành phố kiểm tra, xử lý tại các Công văn số: 1135/VP-HCC ngày 05/8/2019, 1391/VP-HCC ngày 10/9/2019, 583/VP-HCC ngày 27/5/2020 nhưng đến nay vẫn không được khắc phục.

c) Việc luân chuyển, xử lý hồ sơ trong nội bộ, liên thông giữa các cơ quan không thực hiện theo mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo quy định tại 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, nhất là trong lĩnh vực đất đai, xây dựng.

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 chưa được 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 thành phố Quảng Ngãi và tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn chung của tỉnh Quảng Ngãi trên Công dịch vụ công quốc gia.

III. Kiến nghị

Từ kết quả kiểm tra của Đoàn kiểm tra và nhận xét, đánh giá nêu trên, đề nghị UBND thành phố Quảng Ngãi 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 thành phố Quảng Ngãi theo các nội dung sau:

1. Đối với UBND thành phố Quảng Ngãi:

a) 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*). 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 biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC được quy định tại Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh. 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.

b) 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, lưu ý điền đầy đủ thông tin trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết 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.

c) 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 thành phố 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.

d) Khẩn trương chỉ đạo, giải quyết việc tồn đọng hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu cho hộ gia đình, cá nhân trên địa bàn thành phố; căn cứ thẩm quyền được giao, có biện pháp xử lý nghiêm khắc, đề xuất cấp có thẩm quyền xử lý trách nhiệm của người đứng đầu, cá nhân có liên quan đến việc vi phạm quy trình, thời gian phối hợp, tham mưu trình hồ sơ, ký cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu để chấn chỉnh, cải thiện chất lượng giải quyết TTHC về đất đai hiện nay trên địa bàn thành phố.

đ) Thực hiện đúng vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan trong cải cách TTHC theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 về việc tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc; các nhiệm vụ tại Kế hoạch triển khai thực hiện Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10/6/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong công tác cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 1456/QĐ-UBND ngày 26/8/2015 của Chủ tịch UBND tỉnh; Chỉ thị số 02/CT-UBND ngày 24/02/2017 và Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 07/12/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh.

e) Chỉ đạo 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 ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh và quy định liên quan.

g) Xem xét, xử lý kỷ luật công chức Phòng Tài nguyên và Môi trường về thái độ trong việc cung cấp hồ sơ phục vụ việc kiểm tra.

2. Đối với Sở Tài nguyên và Môi trường:

Tổ chức kiểm tra, thanh tra theo thẩm quyền về hoạt động phối hợp xử lý hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu của Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố Quảng Ngãi để có biện pháp chấn chỉnh, xử lý.

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 Thành phố Quảng Ngãi. Trong **thời hạn 30 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được Thông báo đề nghị Chủ tịch UBND thành phố Quảng Ngãi, 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 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: ThU, HĐND tp Quảng Ngãi;
- UBND thành phố Quảng Ngãi;
- Đoàn Kiểm tra;
- VPUB: PCVP, NC, NNTN, HCC, CBTH;
- Lưu: VT, KSTTHC_(hnbu).

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

Lê Quốc Đạt