TRUNG TÂM CÔNG BÁO VÀ TIN HỌC
ttcbth@quangngai.gov.vn
19.11.2024 14:21:12 +07:00

Ký bởi: Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi
Cơ quan: Tỉnh Quảng Ngãi
Thời gian ký: 19/11/2024 13:16:49

UBND TỈNH QUẢNG NGÃI **VĂN PHÒNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số 2784 /TB-VP	*Quảng Ngãi, ngày 18 tháng 11 năm 2024*

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 UBND phường Phổ Ninh, thị xã Đức Phổ

Thực hiện Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 07/02/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, Chánh Văn phòng UBND tỉnh ban hành Quyết định số 52/QĐ-VP ngày 29/3/2024 kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND một số xã, phường trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Qua báo cáo kết quả kiểm tra của Đoàn kiểm tra, Chánh Văn phòng UBND tỉnh kết luận kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND phường Phổ Ninh, thị xã Đức Phổ 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 01/01/2024 đến ngày 10/10/2024 tại UBND phường Phổ Ninh, thị xã Đức Phổ cho thấy:

1. UBND phường đã ban hành đầy đủ văn bản để chỉ đạo, triển khai nhiệm vụ kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Thực hiện bố trí khu vực riêng và phân công công chức làm việc thường xuyên tại Bộ phận Một cửa, bố trí đầy đủ các trang thiết bị cơ bản *(06 máy vi tính, 03 máy in, 03 máy scan, 01 máy camera, 01 máy tính hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến)* để phục vụ cho hoạt động tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC cho công dân và tổ chức.

3. Tại trụ sở, UBND phường đã triển khai Bộ nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa theo hướng dẫn ban hành kèm theo Công văn số 2319/VPCP-KSTT ngày 14/4/2022 của Văn phòng Chính phủ và chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 1844/UBND-TTHC ngày 22/4/2022.

4. UBND phường thường xuyên kiện toàn và phân công công chức làm việc thường xuyên tại Bộ phận Một cửa để thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC cho công dân và tổ chức *(tại Quyết định số 90/QĐ-UBND ngày 12/6/2024);* triển khai thực hiện đầy đủ, kịp thời chế độ hỗ trợ cho công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC, hỗ trợ người làm việc tại Bộ phận Một cửa.

5. Việc tra cứu thông tin cư trú công dân tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh thay cho sổ hộ khẩu khi giải quyết TTHC cho người dân theo quy định tại Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy khi thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công và chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 29/UBND-TTHC ngày 05/01/2023 triển khai Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 của Chính phủ được UBND phường quan tâm thực hiện tốt.

6. UBND phường thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC và bảng thông báo tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; từ ngày 01/01/2024 đến ngày 22/10/2024, UBND phường đã ban hành 210 phiếu để triển khai thực hiện đánh giá mức độ hài lòng sau khi công dân, tổ chức nhận kết quả TTHC theo quy định; việc số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được UBND phường quan tâm, triển khai thực hiện tốt (*thực hiện ký số, lưu kho đúng quy định*).

7. Từ ngày 01/01/2024 đến ngày 22/10/2024, Bộ phận Một cửa của UBND phường đã tiếp nhận 1.042 hồ sơ trên các lĩnh vực, trong đó đã giải quyết 1.022 hồ sơ, đúng hạn 1.019 hồ sơ chiếm tỷ lệ 99.7%, quá hạn 03 hồ sơ chiếm tỷ lệ 0.3%. Tính từ đầu năm 2024 đến thời điểm kiểm tra, UBND phường đã thực hiện tốt việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC cho công dân, tổ chức như sau:

a) Lĩnh vực hộ tịch, chứng thực: Việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ các thủ tục: Đăng ký khai sinh, đăng ký kết hôn, xác nhận tình trạng hôn nhân, cấp bản sao trích lục hộ tịch, chứng thực hợp đồng, giao dịch liên quan đến tài sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở, UBND phường thu đúng thành phần theo quy định, giải quyết đúng thời hạn.

Thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến trong lĩnh vực hộ tịch, đạt tỷ lệ 100%.

b) Lĩnh vực bảo trợ xã hội: Tiếp nhận hồ sơ đúng thành phần theo quy định đối với các thủ tục: Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật; chăm sóc nuôi dưỡng người khuyết tật đặc biệt nặng; thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng; hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội.

c) Lĩnh vực người có công: UBND phường giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hưởng trợ cấp khi người có công đang hưởng trợ cấp ưu đãi từ trần (nhận mai táng phí) trước thời hạn theo quy định.

8. Theo số liệu thống kê, hiển thị từ Cổng Dịch vụ công quốc gia của Văn phòng Chính phủ, tính từ đầu năm đến ngày 09/10/2024, kết quả thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp của UBND phường đạt 86,75 điểm, xếp loại tốt, đứng vị trí thứ 11/15 xã, phường của UBND thị xã Đức Phổ.

Việc thanh toán trực tuyến phí, lệ phí tại UBND phường qua Cổng Dịch vụ công quốc gia được triển khai thực hiện tốt *(thanh toán trực tuyến đạt 97,13 % đứng vị trí 04/15 xã, phường của thị xã Đức Phổ);* tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến đạt 85,3%; số hóa hồ sơ đạt 77,2%.

II. Về những hạn chế, sai sót

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, việc tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND phường còn những hạn chế, sai sót như sau:

1. Lĩnh vực Hộ tịch

Qua kiểm tra 30 hồ sơ đăng ký lại khai sinh của công dân, có 10/30 hồ sơ trước đây đăng ký khai sinh tại địa phương khác nay đăng ký lại khai sinh tại UBND phường Phổ Ninh chưa thực hiện đúng quy trình giải quyết TTHC, chưa tạo thuận lợi cho người dân *(các hồ sơ của công dân: Trịnh Thị Hoài Thu (Vĩnh Bình, Phổ Ninh), Nguyễn Thị Xuân Mai (An Trường, Phổ Ninh), Phan Thị Cường (An Trường, Phổ Ninh)*...Quá trình giải quyết thủ tục, UBND phường yêu cầu công dân về UBND xã, phường nơi đăng ký khai sinh để xin văn bản trả lời về thông tin hộ tịch của công dân. Việc yêu cầu này là thực hiện không đúng về quy trình giải quyết theo quy định tại khoản 2 Điều 26 Nghị định số 123/2015/NĐ-CP ngày 15/11/2015 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Hộ tịch: *"Nếu việc đăng ký lại khai sinh được thực hiện tại Ủy ban nhân dân cấp xã không phải là nơi đã đăng ký khai sinh trước đây thì công chức tư pháp - hộ tịch* ***báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân có văn bản đề nghị Ủy ban nhân dân nơi đăng ký khai sinh trước đây kiểm tra, xác minh về việc lưu giữ sổ hộ tịch tại địa phương****. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị, Ủy ban nhân dân nơi đã đăng ký khai sinh trước đây tiến hành kiểm tra, xác minh và trả lời bằng văn bản về việc còn lưu giữ hoặc không lưu giữ được sổ hộ tịch*"; vi phạm một trong những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại điểm d khoản 1 Điều 4 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh ban hành Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi: *"Yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện chuyển hồ sơ, mang hồ sơ đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền liên quan để giải quyết hoặc thực hiện việc xác minh, lấy ý kiến thay cho cơ quan nhà nước mà theo quy định trách nhiệm thực hiện thuộc về cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan nhà nước có thẩm quyền".*

2. Lĩnh vực đất đai

a) Quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trong lĩnh vực đất đai tại Bộ phận Một cửa, UBND phường không lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trao cho công dân, không mở sổ theo dõi việc tiếp nhận hồ sơ đối với thủ tục đề nghị xác nhận tiếp tục sử dụng đất nông nghiệp của hộ gia đình, cá nhân khi hết hạn sử dụng đất. Việc này dẫn đến không xác định cụ thể được thời điểm người dân nộp hồ sơ tại UBND phường, tiến độ giải quyết và ngày phải trả hồ sơ cho người dân, vi phạm 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"*; điểm c khoản 2 Điều 29 Thông tư số 24/2014/TT-BTNMT ngày ngày 19/5/2014 của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường về trách nhiệm của UBND cấp xã (*trực tiếp là công chức địa chính*) phải quản lý sổ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đối với các trường hợp công dân nộp hồ

sơ tại UBND cấp xã ***(từ ngày 01/8/2024, được quy định tại điểm a khoản 9 Điều 109 Nghị định số 102/2024/NĐ-CP ngày 30/7/2024 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Đất đai)***.

b) Việc phối hợp với Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thị xã Đức Phổ trong việc có ý kiến để giải quyết TTHC cho công dân đối với các hồ sơ được tiếp nhận trước ngày 01/8/2024 *(trước ngày Luật Đất đai năm 2024 có hiệu lực)* để xảy ra chậm trễ, kéo dài nhiều hồ sơ so với thời gian quy định (*có Danh sách hồ sơ chậm trễ kèm theo Biên bản kiểm tra*), cụ thể như:

- Chậm trễ trong việc phối hợp có ý kiến: Theo quy định về thời gian giải quyết tại điểm a khoản 2 Điều 7 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 TTHC liên quan đến lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi*: "Các cơ quan được hỏi ý kiến có trách nhiệm nghiên cứu trả lời bằng văn bản trong thời gian chậm nhất **không quá bảy (07) ngày làm việc** kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị của cơ quan chủ trì"*. Qua kiểm tra một số hồ sơ thực hiện TTHC cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, nhiều hồ sơ phối hợp rất chậm trễ như: Hồ sơ của công dân Huỳnh Thâm **chậm trễ 40 ngày làm việc** (*Chi nhánh đề nghị phối hợp vào ngày 20/5/2024 tại Công văn số 809/CNTXĐP, UBND phường phúc đáp tại Công văn số 286/UBND ngày 24/7/2024)*; hồ sơ công dân Phan Thị Nho **chậm trễ 20 ngày làm việc** *(Chi nhánh đề nghị phối hợp vào ngày 19/6/2024 tại Công văn số 1021/CNTXĐP, UBND phường phúc đáp tại Công văn số 285/UBND ngày 24/7/2024).*

- Chậm trễ trong việc phối hợp kiểm tra, xác nhận, niêm yết công khai hồ sơ đề nghị cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu, cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đối với các trường hợp quy định phải thực hiện niêm yết tại phường: Theo quy định tại Quyết định số 982/QĐ-UBND ngày 07/7/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai trên địa bàn các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh Quảng Ngãi *(tại Bước thứ 5 của thủ tục Đăng ký và cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu và thủ tục cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất),* quy định UBND cấp xã phối hợp kiểm tra, xác nhận, niêm yết công khai **trong thời gian 22 ngày làm việc**. Qua kiểm tra một số hồ sơ thực hiện TTHC cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất như: Hồ sơ cấp đổi Giấy chứng nhận của công dân Thạch Ngọc Cảnh **chậm trễ hơn 80 ngày làm việc** *(Chi nhánh đề nghị phối hợp vào ngày 04/5/2024 tại Công văn số 709/CNTXĐP, ngày 12/9/2024, UBND phường thực hiện niêm yết công khai tại Thông báo số 115/TB-UBND)*; Hồ sơ cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu của công dân Nguyễn Đào **chậm trễ hơn 18 ngày làm việc** *(Chi nhánh đề nghị phối hợp vào ngày 10/6/2024 tại Công văn số 953/CNTXĐP, ngày 05/8/2024, UBND phường thực hiện phúc đáp tại Công văn số 299/UBND)*; các hồ sơ tương tự khác như: Trần Thị Bình, Phạm Phi, Nguyễn Thị Tình… thực hiện thủ tục cấp đổi đều bị phường xử lý **chậm trễ 25 ngày làm việc**.

III. Nguyên nhân của hạn chế, sai sót

1. Nguyên nhân khách quan

Khối lượng hồ sơ TTHC phát sinh tương đối nhiều trên các lĩnh vực; hoạt động của UBND phường trong thời gian qua tập trung phục vụ các công việc liên quan đến dự án đường cao tốc, giải quyết tranh chấp đất đai, bồi thường, vì vậy làm ảnh hưởng nhất định đến hoạt động quản lý, tiếp nhận, giải quyết TTHC cho hộ gia đình, cá nhân trên địa bàn phường và công tác phối hợp giải quyết TTHC đất đai.

2. Nguyên nhân chủ quan

a) Chưa nghiêm túc trong việc chấp hành quy định về trình tự thủ tục, thời gian giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai theo quy định; công chức địa chính – xây dựng hiện tại vẫn chưa nắm vững quy định về quy trình, cách thức xử lý, giải quyết hồ sơ đất đai theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, chưa có nhiều sự thay đổi, cải thiện về năng lực tham mưu, chưa cầu thị, khắc phục những tồn tại, hạn chế, khuyết điểm đã được đề nghị chấn chỉnh tại Thông báo Kết luận số 1798/TB-VP ngày 20/10/2022 của Văn phòng UBND tỉnh *(khi công tác tại UBND phường Phổ Quang)*.

b) Công tác quản lý, kiểm soát chất lượng, tiến độ tham mưu giải quyết giải quyết hồ sơ trong lĩnh vực đất đai còn chưa sâu sát, việc theo dõi, giám sát chưa thường xuyên, chặt chẽ.

IV. Kiến nghị các biện pháp khắc phục

1. Đối với UBND thị xã Đức Phổ

a) Chỉ đạo Chủ tịch UBND phường Phổ Ninh xây dựng kế hoạch khắc phục các tồn tại, thiếu sót nêu trên.

b) Chỉ đạo xem xét trách nhiệm của công chức địa chính – xây dựng liên quan đến việc tham mưu xử lý hồ sơ đất đai bị chậm trễ, kéo dài với số lượng lớn theo quy định tại điểm c khoản 2 Điều 37 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về nhiệm vụ của Chủ tịch của UBND cấp huyện, cấp xã: *"Kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có hành vi vi phạm quy định tại Nghị định này"*; Điều 21 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 ban hành Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi: *"Việc giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trong năm quá hạn của cơ quan, đơn vị và địa phương sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định tại Chương III Quy định một số biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh Quảng Ngãi kèm theo Quyết định số 48/2021/QĐ-UBND ngày 22/9/2021 của UBND tỉnh và các quy định có liên quan"*; Điều 13 Quyết định số 48/2021/QĐ-UBND ngày 22/9/2021 ban hành quy định một số biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh Quảng Ngãi: *"Cán bộ, công chức, viên chức vi phạm Quy định này, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị phê bình, kiểm điểm; đánh giá, xếp loại chất lượng cuối năm; xem xét danh hiệu thi đua và hình thức khen thưởng hoặc bị xử lý kỷ luật theo thẩm quyền phân cấp quản lý cán bộ, công chức, viên chức"*.

c) Thường xuyên theo dõi công tác phối hợp, tiến độ giải quyết TTHC giữa Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thị xã Đức Phổ với UBND các xã,

phường trên địa bàn thị xã để chỉ đạo chấn chỉnh kịp thời. Tiếp tục chỉ đạo người đứng đầu UBND xã, phường trên địa bàn có giải pháp theo dõi, kiểm soát hoạt động phối hợp giải quyết hồ sơ đất đai, kịp thời chấn chỉnh, xử lý đối với công chức địa chính có năng lực không đáp ứng, nhiều lần để xảy ra vi phạm trong thực thi công vụ.

2. Đối với UBND phường Phổ Ninh

a) Tiếp tục phát huy các kết quả đã đạt được trong thời gian qua; kịp thời chấn chỉnh, khắc phục các hạn chế, sai sót trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC gắn với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại từng lĩnh vực nêu trên.

b) Nghiêm túc kiểm điểm, xử lý, chấn chỉnh việc chậm trễ trong giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai; lập, gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trao cho công dân khi tiếp nhận hồ sơ đất đai tại Bộ phận Một cửa và mở sổ theo dõi theo quy định. Đồng thời thực hiện quản lý, kiểm soát thường xuyên tiến độ, chất lượng phối hợp giải quyết TTHC đất đai trên địa bàn phường.

c) Nâng cao hơn nữa công tác kiểm soát TTHC trong nội bộ đơn vị, trong đó phát huy vai trò của công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC theo quy định tại Quyết định số 961/QĐ-UBND ngày 14/11/2018 của UBND tỉnh ban hành quy định kiểm tra hoạt động tiếp nhận giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi và Quyết định số 960/QĐ-UBND ngày 14/11/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của cán bộ, công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

d) Thường xuyên nghiên cứu, cập nhật các quy định của pháp luật liên quan đến giải quyết TTHC; cải thiện và nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ, tính chuyên nghiệp trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa, đặc biệt là kỹ năng hướng dẫn, giao tiếp, ứng xử của đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

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 phường Phổ Ninh, thị xã Đức Phổ. Trong thời hạn **30 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được Thông báo này, đề nghị UBND phường Phổ Ninh báo cáo Văn phòng UBND tỉnh kết quả thực hiện./.

Nơi nhận:
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Sở Tư pháp;
- UBND thị xã Đức Phổ;
- UBND phường Phổ Ninh;
- VPUB: CVP, PCVP;
- Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TTHC.

CHÁNH VĂN PHÒNG

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NGÃI

Nguyễn Quốc Việt