TRUNG TÂM CÔNG BÁO VÀ TIN HỌC
ttcbth@quangngai.gov.vn
02.11.2024 11:41:53 +07:00

Ký bởi: Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi
Cơ quan: Tỉnh Quảng Ngãi
Thời gian ký: 02/11/2024 10:43:23

UBND TỈNH QUẢNG NGÃI **VĂN PHÒNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 2615/TB-VP	*Quảng Ngãi, ngày 01 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 xã Nghĩa Thắng, huyện Tư Nghĩa

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 xã Nghĩa Thắng, 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 01/01/2024 đến ngày 10/10/2024 tại UBND xã Nghĩa Thắng, huyện Tư Nghĩa cho thấy:

1. UBND xã 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 *(05 máy vi tính, 05 máy in, 02 máy scan, 01 máy photocopy, 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 xã 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 xã đã 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 91/QĐ-UBND ngày 10/4/2024);* 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 của 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 xã quan tâm thực hiện tốt.

6. Từ ngày 01/01/2024 đến ngày 30/9/2024, Bộ phận Một cửa của UBND xã đã tiếp nhận 1.362 hồ sơ trên các lĩnh vực, trong đó tiếp nhận và giải quyết trực tuyến 1.362 hồ sơ, số hồ sơ đã giải quyết 1.358 hồ sơ, trong đó đúng hạn 1.355 hồ sơ, quá hạn 03 hồ sơ. Tính từ đầu năm 2024 đến thời điểm kiểm tra, UBND xã 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: Thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến *(có 669/669 hồ sơ được giải quyết, đạt tỷ lệ 100%);* việc tiếp nhận hồ sơ của các thủ tục đăng ký khai sinh, đăng ký lại khai sinh, đăng ký kết hôn, chứng thực hợp đồng, giao dịch liên quan đến tài sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở, giao dịch đúng thành phần theo quy định.

b) Lĩnh vực bảo trợ xã hội: UBND xã giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng cho công dân đúng thời hạn theo quy định, thông tin hồ sơ được cập nhật đầy đủ trên Hệ thống đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến (Hệ thống phần mềm Molisa). Đối với hồ sơ các thủ tục xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật, UBND xã tiếp nhận, thu đúng thành phần hồ sơ theo quy định.

c) Lĩnh vực người có công: UBND xã 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, thông tin hồ sơ được cập nhật đầy đủ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; đối với hồ sơ thủ tục giải quyết chế độ trợ cấp thờ cúng liệt sĩ, UBND xã tiếp nhận, thu đúng thành phần hồ sơ theo quy định.

d) Lĩnh vực đất đai: Việc phối hợp có ý kiến xác nhận và công khai kết quả hồ sơ đăng ký cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu; xác nhận đối tượng trực tiếp sản xuất nông nghiệp phần lớn được giải quyết sớm hạn, đúng hạn theo quy định.

7. Theo số liệu thống kê, hiển thị từ Cổng Dịch vụ công quốc gia của Văn phòng Chính phủ, kết quả thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp của UBND xã, tính từ đầu năm đến ngày 09/10/2024 đạt 90,06 điểm, xếp loại xuất sắc, đứng vị trí thứ 09/14 xã, thị trấn của UBND huyện Tư Nghĩa.

Việc thanh toán trực tuyến phí, lệ phí cho công dân tại UBND xã qua Cổng Dịch vụ công quốc gia được triển khai thực hiện tốt *(thanh toán trực tuyến đạt 96,69%);* tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến đạt 92,4%; số hóa hồ sơ đạt 79,1%.

II. Về những hạn chế, sai sót

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, công tác kiểm soát TTHC và việc tổ chức, hoạt động Bộ phận Một cửa còn những hạn chế, sai sót như sau:

1. Niêm yết công khai TTHC

UBND xã thực hiện việc niêm yết công khai TTHC bằng bản giấy và mã QR, tuy nhiên, TTHC chưa được niêm yết tập trung, thống nhất còn phân tán ở nhiều khu vực; nhiều lĩnh vực chỉ niêm yết Danh mục TTHC và Quy trình nội bộ giải quyết TTHC mà không niêm yết nội dung TTHC.

2. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

a) Việc thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC chưa đảm bảo quy định. Qua kiểm tra ngẫu nhiên một số hồ sơ, Bộ phận Một cửa UBND xã chưa thực hiện ký số và lưu kho theo quy định tại Điều 7 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Theo báo cáo của UBND xã, hiện tại công chức tại Bộ phận Một cửa xã chưa được tập huấn nghiệp vụ nên kỹ năng, nghiệp vụ thực hiện số hóa còn hạn chế.

b) Việc đánh giá mức độ hài lòng sau khi công dân, tổ chức nhận kết quả TTHC tuy được UBND xã triển khai nhưng còn hạn chế và hình thức. Từ ngày 01/01/2024 đến ngày 09/10/2024, UBND xã chỉ ban hành 14 Phiếu/1.358 hồ sơ để thực hiện việc đánh giá, đồng thời Bộ phận Một cửa xã sử dụng mẫu Phiếu Điều tra xã hội học đo lường mức độ sự hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính được Sở Nội vụ dùng để điều tra XHH hằng năm là chưa phù hợp theo quy định tại Điều 12 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

c) Quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật, Bộ phận Một cửa không thực hiện nhập thông tin hồ sơ vào phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, không lập, gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho công dân, vi phạm quy định về trách nhiệm của người làm việc tại Bộ phận Một cửa được UBND tỉnh quy định tại điểm a khoản 1 Điều 11 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:

*"1. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính **nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa**, 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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh**..."*

3. Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC

a) Lĩnh vực chứng thực

Qua kiểm tra 10 hồ sơ thủ tục chứng thực hợp đồng, giao dịch liên quan đến tài sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở, giao dịch; thủ tục chứng thực văn bản thỏa thuận phân chia di sản mà di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở, tại từng trang của hợp đồng, văn bản thỏa thuận phân chia di sản chứng thực không có chữ ký của người tiếp nhận hồ sơ là chưa thực hiện đúng quy định tại khoản 2 Điều 20 Thông tư số 01/2020/TT-BTP ngày 03/3/2020 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Nghị định số 23/2015/NĐ-CP ngày 16/02/2015 của Chính phủ về cấp bản sao từ sổ gốc, chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký và chứng thực hợp đồng, giao dịch (chứng thực hợp đồng, giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông): *"Người tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm kiểm tra giấy tờ, hồ sơ. Nếu thấy đủ điều kiện theo quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều 36 Nghị định số 23/2015/NĐ-CP,* ***thì ký vào từng trang của hợp đồng, giao dịch*** *trước khi người có thẩm quyền thực hiện chứng thực hợp đồng, giao dịch theo quy định".*

Theo báo cáo của UBND xã, trước tháng 4/2024, công chức Tư pháp – Hộ tịch thực hiện theo quy định, tuy nhiên từ ngày 10/4/2024, thực hiện theo ý kiến của Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh huyện Tư Nghĩa, yêu cầu viên chức tại Bộ phận Một cửa huyện không tiếp nhận hồ sơ đối với hợp đồng, giao dịch có chữ ký từng trang của công chức Tư pháp - Hộ tịch cấp xã.

b) Lĩnh vực đất đai

- Qua kiểm tra các hồ sơ được tiếp nhận, phối hợp giải quyết từ ngày 01/01/2024 đến ngày 31/7/2024 *(trước ngày Luật Đất đai năm 2024 có hiệu lực)* cho thấy: UBND xã không theo dõi việc tiếp nhận hồ sơ (không ghi vào sổ theo dõi); phần lớn không có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trao cho công dân nộp hồ sơ, dẫn đến không xác định cụ thể được thời điểm người dân nộp hồ sơ tại UBND xã, 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 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 (***hiện nay 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***).

III. Nguyên nhân của hạn chế, sai sót

1. Tại một số lĩnh vực, công chức chuyên môn chưa nắm vững các quy định, nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông dẫn đến việc thực hiện không đúng quy trình, cách thức xử lý, giải quyết hồ sơ.

2. Từ tháng 3/2020, xã Nghĩa Thọ sáp nhập vào xã Nghĩa Thắng, do sáp nhập đơn vị hành chính xã nên công chức chuyên môn tại Bộ phận Một cửa có sự biến động dẫn đến ảnh hưởng đến hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC.

IV. Kiến nghị các biện pháp khắc phục

1. Đối với UBND huyện Tư Nghĩa

a) Chỉ đạo Chủ tịch UBND xã Nghĩa Thắng xây dựng kế hoạch khắc phục các tồn tại, thiếu sót nêu trên.

b) Rà soát, đề xuất cơ quan có thẩm quyền tập huấn nghiệp vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC cho công chức tại Bộ phận Một cửa cấp xã trên địa bàn huyện đối với các đơn vị chưa được tập huấn hoặc chưa nắm rõ quy trình thực hiện số hóa.

c) Chỉ đạo UBND cấp xã kịp thời phản ánh những bất cập phát sinh trong quá trình thực hiện nhóm TTHC liên thông điện tử: Đăng ký khai sinh – Đăng ký thường trú – Cấp thẻ Bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi bị lỗi đồng bộ phần mềm dẫn đến chưa thực hiện cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em trên địa bàn huyện, tổng hợp, kiến nghị Bảo hiểm xã hội huyện Tư Nghĩa giải quyết kịp thời cho công dân, đảm bảo quyền lợi khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế cho trẻ em *(tại thời điểm kiểm tra có 03 trường hợp chưa được cấp thẻ Bảo hiểm y tế do không đồng bộ được dữ liệu liên thông nhưng Bảo hiểm xã hội huyện chậm phối hợp xử lý, giải quyết, Đoàn kiểm tra đã liên hệ, kiến nghị giải quyết và các trường hợp trên đã được cấp thẻ bảo hiểm y tế).*

2. Đối với UBND xã Nghĩa Thắng

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) Khi tiếp nhận hồ sơ của công dân, Bộ phận Một cửa phải nghiêm túc thực hiện nhập đầy đủ thông tin hồ sơ vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; lập, gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trao cho công dân; đối với lĩnh vực đất đai, thực hiện theo dõi thường xuyên tiến độ giải quyết TTHC, lập sổ theo dõi theo quy định.

c) Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và đánh giá mức độ hài lòng sau khi người dân nhận kết quả TTHC đúng quy định.

d) Niêm yết công khai tập trung, đầy đủ nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại một địa điểm để tạo thuận lợi cho người dân tiếp cận, tra cứu TTHC.

đ) 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.

e) 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.

3. Kiến nghị đối với Sở Tài nguyên và Môi trường

Đề nghị xác minh, làm rõ nội dung về việc Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh huyện Tư Nghĩa từ chối tiếp nhận hồ sơ, giao dịch, văn bản thỏa thuận đã được chứng thực tại UBND xã mà trên từng trang của hợp đồng, giao dịch chứng thực có chữ ký của công chức Tư pháp - Hộ tịch cấp xã tại Bộ phận Một cửa huyện Tư Nghĩa; quán triệt việc tiếp nhận hồ sơ theo đúng quy định và nội dung hướng dẫn về chứng thực của Bộ trưởng Bộ Tư pháp tại khoản 2 Điều 20 Thông tư số 01/2020/TT-BTP ngày 03/3/2020.

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

Nơi nhận:
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Sở Tư pháp;
- Sở Lao động, Thương binh và Xã hội;
- Sở Tài nguyên và Môi trường;
- Công an tỉnh;
- Bảo hiểm Xã hội tỉnh;
- Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh;
- UBND huyện Tư Nghĩa;
- UBND xã Nghĩa Thắng;
- 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