TRUNG TÂM CÔNG BÁO
VÀ TIN HỌC
ttcbth@quangngai.gov.vn
12.09.2024 10:04:04 +07:00

Ký bởi: Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi
Cơ quan: Tỉnh Quảng Ngãi
Thời gian ký: 12/09/2024 09:30:42

UBND TỈNH QUẢNG NGÃI **VĂN PHÒNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 2091 /TB-VP	*Quảng Ngãi, ngày 11 tháng 9 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 của UBND xã Bình Chương, huyện Bình Sơn

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 Bình Chương, huyện Bình Sơn 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 22/8/2024 tại UBND xã Bình Chương, huyện Bình Sơn 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 các trang thiết bị cơ bản *(có 05 máy vi tính, 05 máy in, 03 máy scan)* để phục vụ cho việc 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 99/QĐ-UBND ngày 19/6/2024 và Thông báo số 66/TB-UBND ngày 25/6/2024 của UBND xã phân công nhiệm vụ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế Một cửa, một cửa liên thông);* 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. Các TTHC đều được tiếp nhận và trả kết quả thông qua Bộ phận Một cửa. Sau khi công dân, tổ chức nhận kết quả TTHC, UBND xã đã thực hiện việc đánh giá mức độ hài lòng theo quy định; đồng thời thực hiện việc niêm yết công khai bảng Thông báo tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị tại trụ sở và trên Trang Thông tin điện tử của UBND xã *(theo quy định tại khoản 1 Điều 16 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC và hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh tại Công văn số 679/VP-TTHC ngày 28/4/2022 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)* để cá nhân, tổ chức thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị về TTHC đến cơ quan có thẩm quyền.

6. 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[1] 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.

7. Quá trình thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC cho công dân, tổ chức trên địa bàn xã, UBND xã đã đạt các kết quả như sau:

a) Lĩnh vực hộ tịch, chứng thực: Thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến *(tính đến thời điểm kiểm tra đã có 405 hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết, đạt tỷ lệ 100%)*. Các TTHC có tỷ lệ phát sinh và giải quyết hồ sơ đạt số lượng lớn như: Cấp bản sao trích lục hộ tịch, cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, chứng thực chữ ký; đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử, đăng ký kết hôn. Tỷ lệ giải quyết sớm hạn, đúng hạn đạt 99,5%. Đối với lĩnh vực chứng thực, việc tiếp nhận, giải quyết đảm bảo theo quy định.

b) Lĩnh vực bảo trợ xã hội: Hồ sơ được cập nhật, chuyển xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; thu đúng thành phần hồ sơ theo quy định. Đối với thủ tục thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng, UBND xã giải quyết và trả kết quả trước thời hạn theo quy định cho công dân.

c) Lĩnh vực đất đai: Việc luân chuyển hồ sơ được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa của UBND xã Bình Chương đến Văn phòng Đăng ký đất đai, Chi nhánh huyện Bình Sơn *(Chi nhánh huyện Bình Sơn)* đúng thời gian theo quy định *(03 ngày làm việc theo quy định tại khoản 3 Điều 4 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*

---

[1] Nghị định số 104/2022/NĐ-CP của Chính phủ ngày 21/12/2022 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

đến lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi); thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên Hệ thống phần mềm.

8. 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 97,09%; tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến đạt 86%).*

9. 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 của người dân, doanh nghiệp của UBND xã tính từ đầu năm đến ngày 22/8/2024 đạt 8,5 điểm, xếp loại chất lượng tốt, đứng thứ 07/22 xã, thị trấn của UBND huyện Bình Sơn.

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. Công tác chỉ đạo, điều hành

UBND xã chưa ban hành nội quy làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 6 Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi ban hành kèm theo Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh *(Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND).*

2. Niêm yết công khai thủ tục hành chính

Việc niêm yết công khai TTHC còn đan xen với các văn bản hành chính khác như: Niêm yết Danh mục, nội dung TTHC trong lĩnh vực đất đai đồng thời với các Thông báo niêm yết danh sách công khai kết quả kiểm tra hồ sơ đăng ký quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản gắn liền với đất của hộ gia đình, cá nhân; đối với lĩnh vực người có công, UBND xã không thực hiện niêm yết các Quyết định công bố Danh mục TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố trong năm 2022-2023 như: Các Quyết định số: 1822/QĐ-UBND ngày 07/12/2023; 789/QĐ-UBND ngày 25/5/2023; 1351/QĐ-UBND ngày 04/10/2022.

3. Việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

a) Trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, UBND xã có 03/534 hồ sơ trễ hạn chiếm tỷ lệ 0,56% gồm 02 hồ sơ trong lĩnh vực chứng thực thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã, 01 hồ sơ liên thông trong lĩnh vực kinh tế hợp tác và phát triển nông thôn thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và UBND huyện *(hồ sơ liên thông trễ hạn tại bước xử lý của UBND huyện).*

Tuy nhiên, Bộ phận Một cửa của UBND xã chỉ ban hành 01 thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả đối với 02 hồ sơ trễ hạn thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã là chưa thực hiện đầy đủ, đúng quy định tại khoản 9 Điều 19 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 TTHC và khoản 1 Điều 14 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh: *"Trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn giải quyết, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo xin lỗi bằng văn bản theo mẫu gửi đến cá nhân,*

tổ chức, trong đó nêu rõ lý do quá hạn và thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một (01) lần."

b) Quá trình luân chuyển, giải quyết hồ sơ thủ tục liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và UBND huyện đối với thủ tục: Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng, theo báo cáo của UBND xã, công chức chuyển hồ sơ trực tiếp tại Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội *(theo yêu cầu của Phòng Lao động – Thương binh và Xã hội huyện Bình Sơn)* mà không thông qua Bộ phận Một cửa của UBND huyện, không đúng với quy trình chuyển hồ sơ liên thông theo quy định.

4. Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC

a) Lĩnh vực hộ tịch, chứng thực

- Qua kiểm tra 40 hồ sơ đăng ký khai sinh, có 10/40 hồ sơ, UBND xã thu thêm bản sao giấy chứng nhận kết hôn. Việc thu thêm bản sao giấy chứng nhận kết hôn là không đúng với quy định tại Điều 16 Luật Hộ tịch: *"Người đi đăng ký khai sinh nộp tờ khai theo mẫu quy định và giấy chứng sinh cho cơ quan đăng ký hộ tịch"* và quy định tại khoản 2 Điều 9 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 *(Nghị định số 123/2015/NĐ-CP)* quy định về giấy tờ nộp và xuất trình khi thực hiện thủ tục đăng ký khai sinh: *"Trường hợp cha, mẹ của trẻ đã đăng ký kết hôn thì còn phải **xuất trình giấy chứng nhận kết hôn**"*.

- Qua kiểm tra 01/01 hồ sơ đăng ký lại khai sinh: UBND xã chưa thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ *(thực hiện việc xác minh thông tin hộ tịch trước khi tiếp nhận, nhập thông tin hồ sơ vào Hệ thống phần mềm, xuất Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả cho công dân)*. Cụ thể: Hồ sơ bà Phạm Thị Xuân Hương *(thôn An Điềm 2, xã Bình Chương, huyện Bình Sơn)*, UBND xã thực hiện trước việc ban hành văn bản gửi UBND xã Bình Minh đề nghị xác minh thông tin hộ tịch của công dân vào ngày 15/7/2024 *(Công văn số 171/UBND)*; sau khi nhận được văn bản phúc đáp của UBND xã Bình Minh về thông tin hồ sơ công dân, đến ngày 25/7/2024, UBND xã mới thực hiện tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho công dân, dẫn đến việc công dân phải đi lại hai lần thì mới nộp được hồ sơ là không đúng quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ theo khoản 2 Điều 26 Nghị định số 123/2015/NĐ-CP của Chính phủ: *"Trong thời hạn 05 ngày làm việc, **kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, công chức tư pháp - hộ tịch kiểm tra, xác minh hồ sơ**"*.

b) Lĩnh vực đất đai

Qua kiểm tra việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ của UBND xã trong lĩnh vực đất đai, một số trường hợp, UBND xã thực hiện không đúng quy định về nhận kết quả giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai, cụ thể:

Hồ sơ sau khi tiếp nhận tại UBND xã, công chức địa chính trực tiếp luân chuyển nộp tại Bộ phận Một cửa huyện Bình Sơn. Khi có kết quả giải quyết, công chức địa chính đến Bộ phận Một cửa huyện nộp nghĩa vụ tài chính và nhận kết quả về trao cho công dân, thu lại số tiền đã đóng. Quá trình bàn giao kết quả giấy

chứng nhận cho công dân không có văn bản giao nhận giữa hai bên, lãnh đạo UBND xã không kiểm soát được thời gian, kết quả bàn giao cho công dân. Việc nhận kết quả giải quyết TTHC của công chức địa chính tại Bộ phận Một cửa huyện được thực hiện thông qua Giấy giới thiệu *(giấy được lãnh đạo UBND xã ký, sau đó chuyển cho văn thư xã đóng dấu)*, tuy nhiên Giấy giới thiệu không cấp số, không đăng ký sổ theo dõi văn bản đi và không được lưu trữ tại UBND xã.

Việc công chức trực tiếp nhận kết quả thay cho công dân là không đúng quy định về đối tượng nhận kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại khoản 1 Điều 5 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 "*1. **Kết quả giải quyết TTHC phải trả cho người sử dụng đất, chủ sở hữu tài sản gắn liền với đất** trong thời hạn không quá ba (03) ngày làm việc kể từ ngày có kết quả giải quyết, trừ trường hợp quy định tại khoản 2 Điều này*" .

III. Nguyên nhân của hạn chế, sai sót

1. Việc cập nhật một số quy định, văn bản về công tác kiểm soát TTHC, tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông còn chưa đầy đủ, kịp thời.

2. Công tác chỉ đạo, quản lý, kiểm soát TTHC trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai có lúc chưa sâu sát, thiếu kiểm tra, giám sát.

3. Một số trường hợp, công chức chuyên môn chưa nắm rõ các quy định về nộp và xuất trình giấy tờ của một số TTHC trong lĩnh vực hộ tịch dẫn đến việc thu thêm giấy tờ ngoài quy định, thực hiện không đúng quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ.

IV. Kiến nghị các biện pháp khắc phục

1. Đối với UBND huyện Bình Sơn

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

b) Xác minh, kiểm tra việc tiếp nhận hồ sơ TTHC liên thông trong lĩnh vực bảo trợ xã hội tại Phòng Lao động Thương binh và Xã hội mà không thông qua Bộ phận Một cửa huyện; chỉ đạo các phòng, đơn vị thuộc UBND huyện thực hiện giải quyết TTHC liên thông do UBND cấp xã chuyển lên đảm bảo đúng thời gian quy định, trường hợp giải quyết trễ hạn đề nghị thực hiện đúng quy định tại khoản 9 Điều 19 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: *"Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả"*.

c) Chỉ đạo và quán triệt đến đội ngũ cán bộ, công chức, người thực hiện nhiệm vụ trong lĩnh vực đất đai tại UBND cấp xã trên địa bàn không nhận kết quả

giải quyết TTHC, thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho công dân tại Bộ phận Một cửa của UBND huyện.

2. Đối với UBND xã Bình Chương

a) Tiếp tục phát huy các kết quả đã đạt được trong thời gian qua; nghiêm túc rút kinh nghiệm, chấn chỉnh, khắc phục kịp thời các hạn chế, sai sót nêu trên.

b) Thường xuyên cập nhật các Quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh, niêm yết đầy đủ Danh mục, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết *(khuyến khích niêm yết dưới hình thức QR code)*.

c) Thực hiện tiếp nhận hồ sơ theo đúng thành phần quy định, không thu thêm giấy tờ ngoài quy định trong lĩnh vực hộ tịch và các lĩnh vực khác.

d) Liên hệ mời công dân đến Bộ phận Một cửa của UBND huyện Bình Sơn để nhận kết quả giải quyết hồ sơ đất đai đối với các trường hợp do UBND xã tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa của UBND xã được công chức địa chính luân chuyển nộp tại Bộ phận Một cửa của UBND huyện.

đ) Ban hành Thông báo xin lỗi và hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức khi giải quyết hồ sơ TTHC quá hạn.

e) 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.

g) 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 xã Bình Chương, huyện Bình Sơn. Trong thời hạn **30 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được Thông báo này, đề nghị UBND xã Bình Chương báo cáo Văn phòng UBND tỉnh kết quả thực hiện./.

Nơi nhận:
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Sở Tư pháp;
- UBND huyện Bình Sơn;
- UBND xã Bình Chương;
- VPUB: CVP, PCVP;
- Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TTHC.

CHÁNH VĂN PHÒNG

VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN

Nguyễn Quốc Việt