

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 thị xã Đức Phổ

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 thị xã Đức Phổ (*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 thị xã, phòng chuyên môn, Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thị xã Đức Phổ (***Biên bản kiểm tra kèm theo***).

#### II. Nhận xét, đánh giá

##### 1. Kết quả đạt được:

a) UBND thị xã 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 thị xã.

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; Bộ phận Một cửa chủ động tham mưu, đề xuất việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết trong lĩnh vực đất đai vào ngày thứ 7 hàng tuần để phục vụ người dân, giảm tải áp lực về hồ sơ tăng cao hiện nay; là đơn vị thứ hai liên thông được với cơ quan thuế để giao thông báo nộp thuế đất đai cho người dân ngay tại Bộ phận Một cửa, thay vì người dân đến cơ quan thuế để nhận thông báo.

c) TTHC trên một số lĩnh vực như: Hộ tịch, đăng ký kinh doanh, kế hoạch bảo vệ môi trường phần lớn 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 thị xã Đức Phổ 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*) và một số hồ sơ lĩnh vực xây dựng giải quyết bị trễ hẹn;

b) Lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền tham mưu, giải quyết của Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thị xã Đức Phổ xảy ra tình trạng hồ sơ giải quyết bị trễ hẹn với tỷ lệ rất lớn trong thời gian dài, tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn tăng đến 23,8% so với cùng kỳ năm trước (*09 tháng năm 2019, tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn là 692 hồ sơ trên tổng số 8.757 hồ sơ đã giải quyết, chiếm tỷ lệ 7,9%; trong 09 tháng năm 2020, giải quyết quá hạn 2.196 hồ sơ trên tổng số 6.921 hồ sơ đã giải quyết, chiếm tỷ lệ 31,7%*) nhưng không có biện pháp kiểm soát, chấn chỉnh, rất ít thực hiện việc xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, gây bức xúc cho người dân; nhiều trường hợp trả hồ sơ không giải quyết cho còn tùy tiện, gây khó khăn cho người dân khi yêu cầu phải bổ sung loại giấy tờ không có trong quy định pháp luật. Trong khi đó, lĩnh vực này vừa được Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tư pháp tổ chức kiểm tra trong năm 2019, chỉ ra nhiều sai sót, hạn chế và kiến nghị chấn chỉnh, xử lý (*tại Thông báo kết luận số 245/TB-VP ngày 13/3/2020 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh*) nhưng đến nay không có sự cải thiện về hoạt động giải quyết hồ sơ cho người dân.

c) Một số TTHC vẫn chưa đưa vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thông qua Bộ phận Một cửa (*giao thông, văn hóa cơ sở, chứng thực bản sao...*); còn xảy ra tình trạng không lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả để giao cho người nộp hồ sơ khi tiếp nhận hồ sơ ngoài Bộ phận Một cửa, thời gian hẹn trả kết quả giải quyết không thống nhất và không theo quy định của pháp luật (*cấp giấy phép thi công công trình, giấy phép xây dựng nhà ở*).

d) Việc luân chuyển, xử lý hồ sơ trong nội bộ, liên thông giữa các cơ quan không thực hiện đúng nội dung, thông tin trên Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo quy định, dẫn đến không kiểm soát được thời gian, trách nhiệm của từng cơ quan, cá nhân tham gia xử lý hồ sơ.

đ) Việc sử dụng phần mềm Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi để quản lý hoạt động tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết còn chưa đồng bộ với xử lý hồ sơ giấy, chưa thường xuyên theo quy định; lĩnh vực đất đai còn bỏ trống thông tin số điện thoại của chủ hồ sơ, người nộp hồ sơ trên phần mềm, gây khó khăn trong việc theo dõi, kiểm soát hồ sơ. Một số trang thiết bị, phương tiện làm việc theo quy định phải trang bị tại Bộ phận Một cửa còn thiếu, ảnh hưởng việc phục vụ người dân, tổ chức đến giao dịch.

### **III. Kiến nghị**

Từ kết quả kiểm tra của Đoàn kiểm tra và nhận xét, đánh giá nêu trên, đề nghị UBND thị xã Đức Phổ 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 thị xã Đức Phổ theo các nội dung sau:

#### **1. Đối với UBND thị xã Đức Phổ:**

a) Thực hiện đưa đầy đủ các TTHC vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa được phê duyệt tại Quyết định số 1995/QĐ-UBND ngày 07/11/2018 và Quyết định số 2040/QĐ-UBND ngày 16/11/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh theo đúng quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh; chấn chỉnh tình trạng tự ý tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết không thông qua Bộ phận Một cửa đối với TTHC theo quy định phải thực hiện tại Bộ phận Một cửa.

b) 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.

c) 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. 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.

d) 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; chấn chỉnh tình trạng nhập thiếu thông tin về chủ hồ sơ, gây khó khăn cho cơ quan có thẩm quyền theo dõi, kiểm soát. Thiết lập 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. Đầu tư, bố trí trang thiết bị làm việc còn thiếu cho Bộ phận Một cửa được đầy đủ, đồng bộ, đảm bảo đáp ứng cho hoạt động giải quyết TTHC, đánh giá mức độ hài lòng của người dân.

đ) 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 thị xã 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.

e) Có biện pháp kiểm soát, chấn chỉnh hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC về lĩnh vực đất đai của Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thị xã Đức Phổ thông qua Bộ phận Một cửa, cụ thể là kiểm soát chặt chẽ tiến độ, trách nhiệm

giải quyết hồ sơ, các hoạt động yêu cầu bổ sung hồ sơ, trả hồ sơ không giải quyết; yêu cầu thay đổi, bổ sung người được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa để nâng cao chất lượng phục vụ người dân; đề xuất Sở Tài nguyên và Môi trường thay đổi người đứng đầu hiện tại, vì để xảy ra tình trạng hồ sơ giải quyết quá hạn ngày càng tăng, yêu cầu bổ sung, trả hồ sơ không giải quyết cho nhiều người dân trên địa bàn thị xã Đức Phổ còn tùy tiện, không có căn cứ.

g) 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; tiếp tục thực hiện các nội dung kiến nghị liên quan đến giải quyết TTHC về đất đai nêu tại khoản 3 Mục III Thông báo kết luận số 245/TB-VP ngày 13/3/2020 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh.

## **2. Đối với Sở Tài nguyên và Môi trường:**

Tổ chức kiểm tra, thanh tra hoạt động giải quyết TTHC về lĩnh vực đất đai thông qua Bộ phận Một cửa của Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thị xã Đức Phổ; xem xét, xử lý nghiêm trách nhiệm của người đứng đầu, cá nhân có liên quan đến những tồn tại, hạn chế nêu trên để chấn chỉnh, cải thiện chất lượng giải quyết TTHC về đất đai hiện nay trên địa bàn thị xã Đức Phổ.

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 Thị xã Đức Phổ. Trong **thời hạn 30 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được Thông báo đề nghị Chủ tịch UBND thị xã Đức Phổ, 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: TU, HĐND thị xã Đức Phổ;
- UBND thị xã Đức Phổ;
- Đoàn Kiểm tra;
- VPUB: CVP, PCVP, NC, NNTN, HCC, CBTH;
- Lưu: VT, KSTTHC(hnbut).

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

**Lê Quốc Đạt**