

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 Đức Lợi, huyện Mộ Đức

Thực hiện Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 21/02/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) năm 2022 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, Chánh Văn phòng UBND tỉnh ban hành Quyết định số 54/QĐ-VP ngày 17/5/2022 kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND một số xã, thị trấn trên địa bàn tỉnh;

Qua xem xét Báo cáo kết quả kiểm tra ngày 05/8/2022 của Đoàn kiểm tra, Chánh Văn phòng UBND tỉnh kết luận kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND xã Đức Lợi, huyện Mộ Đức như sau:

1. 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 01/01/2022 đến ngày 31/5/2022, cho thấy: UBND xã đã ban hành đầy đủ các văn bản để chỉ đạo, triển khai nhiệm vụ kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; bố trí khu vực riêng và nhân sự làm việc thường xuyên tại Bộ phận Một cửa. Bộ phận Một cửa cơ bản được trang bị tốt (01 máy tính, 02 máy scan, 01 máy photocopy, 01 máy lấy số tự động và 01 máy tra cứu thông tin kết quả giải quyết TTHC, 02 camera theo dõi toàn bộ khu vực một cửa), thuận lợi cho việc phục vụ, giải quyết TTHC cho công dân và tổ chức. Trong 05 tháng đầu năm 2022, Bộ phận Một cửa của UBND xã đã tiếp nhận và trả kết quả giải quyết 2.064 hồ sơ thuộc các lĩnh vực: Hộ tịch, chứng thực, đất đai, bảo trợ xã hội, người có công. Việc niêm yết công khai TTHC và cập nhật, xử lý dữ liệu trên phần mềm Cổng Dịch vụ công – Hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh và khảo sát mức độ hài lòng từ người dân khi thực hiện TTHC tại xã được UBND xã quan tâm, thực hiện và triển khai trên địa bàn. Nhìn chung, hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND xã cơ bản đáp ứng được mục tiêu, yêu cầu, nhiệm vụ đặt ra, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả trong hoạt động quản lý hành chính tại đơn vị.

2. Một số hạn chế, thiếu sót

a) Đối với việc giải quyết hồ sơ TTHC trong lĩnh vực hộ tịch: Trong quá trình tiếp nhận, hướng dẫn công dân thực hiện TTHC cấp giấy xác nhận tình trạng

hôn nhân, một số đơn đề nghị không có chữ ký, họ và tên công dân theo biểu mẫu quy định¹.

b) Đối với việc giải quyết hồ sơ TTHC trong lĩnh vực đất đai:

- Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC 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 được tiếp nhận tại UBND xã² còn những sai sót sau:

+ Chưa nghiêm túc trong việc nhập thông tin dữ liệu hồ sơ đất đai vào phần mềm Công Dịch vụ công – Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh, việc cập nhật dữ liệu hồ sơ chưa kịp thời gây ra tình trạng không phản ánh chính xác tình hình thực tế giải quyết hồ sơ của công dân, tự ý kéo dài thời gian giải quyết. Cụ thể: thời gian tiếp nhận hồ sơ thực tế và thời gian nhập hồ sơ trên Hệ thống phần mềm một cửa điện tử không thống nhất (*hồ sơ ghi thời gian tiếp nhận trên Đơn đăng ký của công dân là ngày 18/4/2022 nhưng đến ngày 24/5/2022 mới đăng nhập thông tin vào Hệ thống phần mềm*).

+ UBND xã chưa tuân thủ quy trình giải quyết hồ sơ TTHC cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu được tiếp nhận tại UBND xã:

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 TTHC liên quan đến lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi: *“Trường hợp hộ gia đình, cá nhân có nhu cầu nộp hồ sơ tại UBND cấp xã thì UBND cấp xã nơi có đất tiếp nhận hồ sơ và chuyển cho Bộ phận một cửa cấp huyện trong thời hạn không quá ba (03) ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ”*. Theo quy định, sau khi tiếp nhận hồ sơ đề nghị cấp giấy chứng nhận lần đầu, trong thời gian 03 ngày làm việc, UBND xã Đức Lợi phải chuyển hồ sơ đến Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh huyện Mộ Đức (*Chi nhánh VPĐK đất đai huyện Mộ Đức*) thông qua Bộ phận Một cửa huyện Mộ Đức để Chi nhánh VPĐK đất đai huyện Mộ Đức phối hợp với UBND xã tiến hành đo đạc và đề nghị lấy ý kiến khu dân cư, niêm yết công khai. Tuy nhiên, UBND xã lại không chuyển hồ sơ mà tự thực hiện các công việc nêu trên là trái với quy trình xử lý và phạm vi, trách nhiệm giải quyết hồ sơ quy định tại Quyết định số 52/2021/QĐ-UBND của UBND tỉnh.

+ Không thực hiện đúng thời gian xử lý thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được quy định tại Quyết định số 982/QĐ-UBND ngày 07/7/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc phê duyệt Danh mục và Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh. Cụ thể: trong thời gian 02 ngày làm việc sau khi kết thúc việc niêm yết công khai (15 ngày) kết quả kiểm tra hồ sơ đất, UBND cấp xã thực hiện trả kết quả trong 02 ngày làm việc nhưng lại hẹn trả công dân 13 ngày làm việc.

- Về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất: UBND xã không thực hiện đúng quy trình xử lý hồ sơ theo quy định tại

¹ Hồ sơ của Lê Văn Cương, Nguyễn Văn Sự, Lê Thị Hà, Lê Tấn Thương.

² Kiểm tra các hồ sơ của công dân: Đinh Xuân Thu, Trần Cư, Nguyễn Thượng Thân, Nguyễn Xuân, Dương Thị Bưởi.

Quyết định số 982/QĐ-UBND ngày 07/7/2022. Cụ thể: UBND xã đã thực hiện xác nhận trước vào 15 Đơn đăng ký cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của công dân trong khi chưa có đề nghị phối hợp của Chi nhánh VPĐK đất đai huyện Mộ Đức (*UBND cấp xã phối hợp xác nhận vào đơn đề nghị cấp đổi Giấy chứng nhận hoặc có ý kiến bằng văn bản khi cấp đổi Giấy chứng nhận do đo vẽ lại bản đồ địa chính, khi diện tích đo đạc thực tế nhiều hơn diện tích ghi trên Giấy chứng nhận cũ*).

- Về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục xác nhận tiếp tục sử dụng đất nông nghiệp của hộ gia đình, cá nhân khi hết hạn sử dụng đất đối với trường hợp có nhu cầu: Qua kiểm tra 66 hồ sơ cho thấy các hồ sơ đều hẹn trả kết quả giải quyết trong 08 ngày làm việc là không đúng với quy định. Cụ thể tại Quyết định số 982/QĐ-UBND ngày 07/07/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh quy định tổng thời gian giải quyết thủ tục này là không quá 05 ngày làm việc, trong đó thời gian dành cho UBND cấp xã phối hợp xác nhận là 02 ngày làm việc (*tại Bước thứ 5, Thủ tục thứ 10*). Việc hẹn trả quá thời gian giải quyết là vi phạm quy định tại điểm đ khoản 1 Điều 5 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: “*Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật*”.

c) Đối với việc giải quyết hồ sơ TTHC trong lĩnh vực bảo trợ xã hội và người có công:

- Hồ sơ chưa đảm bảo thành phần theo quy định nhưng vẫn thực hiện tiếp nhận. Qua kiểm tra 04 hồ sơ TTHC xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật đều không có Đơn đề nghị theo quy định tại mẫu số 1 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2019/TT-BLĐTBXH ngày 02/01/2019 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội quy định về việc xác định mức độ khuyết tật do Hội đồng xác định mức độ khuyết tật thực hiện.

- Không lập phiếu tiếp nhận, hẹn trả kết quả theo quy định đối với hồ sơ giải quyết chế độ trợ cấp thờ cúng liệt sĩ.

d) Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC:

- UBND xã vẫn chưa trang bị chữ ký số cho công chức tư pháp - hộ tịch để triển khai thực hiện TTHC chứng thực bản sao điện tử theo nhiệm vụ được UBND tỉnh yêu cầu triển khai thực hiện tại Kế hoạch số 114/KH-UBND ngày 05/8/2021 thực hiện dịch vụ công chứng thực bản sao từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Hiện nay, Bộ phận Một cửa tại xã chỉ được trang bị 01 máy vi tính để thực hiện tiếp nhận, nhập và xử lý dữ liệu hồ sơ TTHC là không bảo đảm cho nhu cầu và tình hình thực tế phục vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC cho công dân, tổ chức tại xã.

đ) Thực hiện quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông: Trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, Bộ phận Một cửa chưa sử dụng các văn bản được quy định tại Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018

của UBND tỉnh về việc quy định sử dụng biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh để thông báo cho công dân, tổ chức trong trường hợp yêu cầu bổ sung hồ sơ, giải quyết hồ sơ trễ hẹn, từ chối tiếp nhận hồ sơ.

3. Nguyên nhân

- Các cơ quan chức năng của huyện chưa thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn việc giải quyết TTHC tại UBND xã.

- Cán bộ, công chức chưa nắm rõ các quy định pháp luật liên quan đến công tác chuyên môn, không cập nhật kịp thời, đầy đủ các văn bản pháp luật đang có hiệu lực thi hành trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, đặc biệt là các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; quy định về việc giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh dẫn đến không thực hiện đúng thẩm quyền, trách nhiệm và quy trình xử lý, kéo dài thời gian giải quyết TTHC của công dân.

- Lãnh đạo UBND xã và công chức đầu mối kiểm soát TTHC chưa phát huy được vai trò kiểm soát trong nội bộ đơn vị 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 thủ tục hành chính tại các 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 thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; việc theo dõi, giám sát chưa thường xuyên, chặt chẽ, còn bị động trong việc triển khai thực hiện các văn bản, nhiệm vụ đã được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo thực hiện.

4. Kiến nghị các biện pháp khắc phục

a) Đề nghị Chủ tịch UBND huyện Mộ Đức:

- Chỉ đạo Chủ tịch UBND xã Đức Lợi xây dựng kế hoạch khắc phục các tồn tại, thiếu sót nêu trên.

- Chấn chỉnh tình trạng thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC không đúng trình tự về thẩm quyền, phạm vi, trách nhiệm xử lý hồ sơ trong lĩnh vực đất đai trên địa bàn huyện; thực hiện theo dõi, giám sát việc phối hợp giải quyết TTHC giữa UBND xã và Chi nhánh VPĐK đất đai trên địa bàn huyện.

- Chỉ đạo UBND cấp xã rà soát, xác định nhu cầu, xây dựng dự toán mua sắm tài sản, trang thiết bị công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu của Bộ phận Một cửa cấp xã của năm 2023 nhằm triển khai thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao.

b) Yêu cầu Chủ tịch UBND xã Đức Lợi:

- Thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết các hồ sơ TTHC trong các lĩnh vực: Bảo trợ xã hội, người có công, đất đai theo đúng quy định và quy trình nội bộ về giải quyết TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt. Việc tiếp nhận hồ sơ và nhập dữ liệu vào phần mềm phải thực hiện đồng thời, không tự ý hẹn trả quá thời gian giải quyết theo quy định.

- Nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ, tính chuyên nghiệp trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC đặc biệt là kỹ năng lắng nghe, giao tiếp, ứng xử của đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa khi người dân có nhu cầu thực hiện TTHC hoặc cần hướng dẫn. Kiên quyết xử lý các trường hợp công chức có hành vi gây phiền hà, những nhiều khi giải quyết TTHC cho người dân.

Trên đây là Thông báo kết luận về kết quả kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC và việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND xã Đức Lợi, huyện Mộ Đức. Trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Thông báo này, đề nghị UBND huyện Mộ Đức và UBND xã Đức Lợi báo cáo Văn phòng UBND tỉnh kết quả thực hiện./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND tỉnh (b/cáo);
- Sở Nội vụ;
- Sở Tư pháp;
- Sở Thông tin và Truyền thông;
- Sở Tài nguyên và Môi trường;
- Sở Lao động, Thương binh và Xã hội;
- UBND huyện Mộ Đức;
- UBND xã Đức Lợi;
- Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh;
- VPUB: CVP, PCVP, CBTH;
- Lưu: VT, TTHC.

CHÁNH VĂN PHÒNG



Vũ Minh Tâm