

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 Phổ Châu, thị xã Đức Phổ

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 12/8/2022 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 Phổ Châu, thị xã Đức Phổ 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 có sự tích cực trong lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành việc cải cách TTHC và ban hành các văn bản chỉ đạo, triển khai thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa; bố trí trụ sở riêng và nhân sự làm việc thường xuyên tại Bộ phận Một cửa. Bộ phận Một cửa được bố trí các trang thiết bị cơ bản (*04 máy vi tính, 04 máy in, 01 máy scan, bàn ghế ngồi chờ cho công dân, có lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc*) thuận lợi cho việc phục vụ, giải quyết TTHC cho công dân và tổ chức. UBND xã có thực hiện cập nhật và niêm yết công khai các Quyết định công bố mới của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố Danh mục TTHC trong lĩnh vực: Hộ tịch, chứng thực, trẻ em và phòng, chống tệ nạn xã hội. Việc giải quyết hồ sơ TTHC trong lĩnh vực hộ tịch, chứng thực thực hiện tiếp nhận đúng thành phần hồ sơ theo quy định và thực hiện nghiêm túc việc trao giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trong quá trình giải quyết TTHC đăng ký lại khai sinh, UBND xã thực hiện tốt việc phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền liên quan để giải quyết TTHC cho công dân.

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

2.1. Về công tác chỉ đạo, điều hành

UBND xã đã ban hành Quyết định thành lập Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả giải quyết TTHC chưa đảm bảo về mặt nội dung và căn cứ pháp lý theo quy định hiện hành¹.

2.2. Về công khai Danh mục và nội dung TTHC và niêm yết bảng Thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về TTHC tại Bộ phận Một cửa

- Việc công khai TTHC chưa được rõ ràng, đầy đủ các TTHC theo Quyết định công bố, cụ thể tại các lĩnh vực: Bảo trợ xã hội, người có công, giáo dục và đào tạo, văn hóa không thực hiện niêm yết Danh mục và nội dung TTHC; chỉ thực hiện niêm yết quy trình giải quyết TTHC; niêm yết các văn bản không thuộc Danh mục và nội dung TTHC (ví dụ như: các văn bản triển khai Kế hoạch tuyển chọn thực tập sinh của UBND xã).

- Việc niêm yết bảng Thông báo về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính chưa đảm bảo theo quy định, văn bản bị che lấp bởi các văn bản khác (nằm phía dưới Danh sách cán bộ phụ trách và công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa); nội dung Thông báo chưa đúng theo mẫu đã được hướng dẫn tại Công văn số 679/VP-TTHC ngày 28/4/2022 của Văn phòng UBND tỉnh 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.

2.3. Về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC gắn với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định

UBND xã chưa thực hiện việc đánh giá mức độ hài lòng khi công dân, tổ chức thực hiện TTHC trên địa bàn xã. Việc giải quyết TTHC tại UBND xã còn những sai sót sau:

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

- Về 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:

Theo báo cáo thống kê của UBND xã Phổ Châu, trong 06 tháng đầu năm 2022, UBND xã đã phối hợp với Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh - Chi nhánh thị xã Đức Phổ (Chi nhánh VPĐK đất đai thị xã Đức Phổ) thực hiện xác nhận 201 Đơn đăng ký biến động để giải quyết thủ tục gia hạn sử dụng đất nông nghiệp của hộ gia đình, cá nhân khi hết thời hạn sử dụng đất. Phần lớn các hồ sơ đều được tiếp nhận giải quyết, trả kết quả trong ngày làm việc, tuy có mở Sổ theo dõi nhưng chưa cập nhật đầy đủ các thông tin theo quy định (thiếu các thông tin số điện thoại công dân và nội dung ký nhận của công dân khi giao trả kết quả).

- Về thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu:

+ Qua kiểm tra hồ sơ của ông Huỳnh Hoàng, thường trú tại thôn Vĩnh Tuy, xã Phổ Châu nhận thấy: (1) Thành phần hồ sơ cấp Giấy chứng nhận lần đầu theo quy định tại **khoản 1 Điều 8 Thông tư số 24/2014/TT-BTNMT** ngày 19/5/2014

¹ Quyết định số 1666/QĐ-UBND ngày 31/12/2021 có căn cứ thành lập là các văn bản đã hết hiệu lực; nhiệm vụ và quyền hạn quy định thực hiện theo Quyết định số 20/QĐ-UBND ngày 07/3/2016 của UBND xã Phổ Châu quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa là văn bản không còn phù hợp về mặt nội dung quy định.

của Bộ Trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường quy định về hồ sơ địa chính không quy định phải có Đơn xin xác nhận cá nhân trực tiếp sản xuất đất nông nghiệp và có nguồn thu nhập ổn định từ sản xuất đất nông nghiệp nhưng UBND xã Phổ Châu thực hiện hướng dẫn công dân làm đơn và ký xác nhận. (2) Khi soạn thảo Đơn đăng ký cấp giấy cho công dân, công chức địa chính sao chép nội dung khai về nguồn gốc sử dụng đất của công dân khai tại Mục 3.7 vào nội dung xác nhận của UBND xã, trong khi hồ sơ của công dân chưa được lấy ý kiến khu dân cư, chưa được niêm yết là không đúng trình tự được quy định tại quy định tại khoản 1, 2 Điều 70 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.

+ Công tác phối hợp xử lý hồ sơ của UBND xã với Chi nhánh VPĐK đất đai thị xã Đức Phổ còn chậm trễ, chưa theo dõi kịp thời dẫn đến hồ sơ quá hạn nhiều tháng². Việc kéo dài thời gian phối hợp là không đúng quy định 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 thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, cụ thể đối với việc lấy ý kiến bằng văn bản: ***“Các cơ quan được hỏi ý kiến có trách nhiệm nghiên cứu trả lời bằng văn bản trong thời gian chậm nhất không quá 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản của cơ quan chủ trì”***.

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

- Lĩnh vực bảo trợ xã hội:

+ UBND xã không thực hiện cập nhật, xử lý dữ liệu trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh; không lập phiếu tiếp nhận, hẹn trả kết quả; phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo quy định.

+ Việc giải quyết một số hồ sơ TTHC xác định mức độ khuyết tật, cấp Giấy xác nhận khuyết tật chưa bảo đảm thời gian quy định tại điểm c khoản 2 Điều 5 Thông tư số 01/2019/TT-BLĐTBXH ngày 02/01/2019 của Bộ trưởng 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: ***“Trong thời hạn 20 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được hồ sơ của người đề nghị, Chủ tịch Hội đồng có trách nhiệm: Tổ chức đánh giá dạng khuyết tật và mức độ khuyết tật đối với người khuyết tật theo phương pháp quy định tại Điều 3 Thông tư này; lập hồ sơ, biên bản kết luận dạng khuyết tật và mức độ khuyết tật.”***³

- Lĩnh vực người có công: Tất cả các hồ sơ được Công chức Văn hóa – Xã hội tiếp nhận, xử lý và chuyển liên thông đến UBND thị xã Đức Phổ. Tuy nhiên, không thực hiện sao lưu hồ sơ tại UBND xã nên không cung cấp được hồ sơ cho Đoàn kiểm tra.

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

² Hồ sơ đề nghị phối hợp cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của công dân Nguyễn Thị Duyên (theo Công văn số 91/CNĐP ngày 29/3/2022) tính đến thời điểm kiểm tra đã xử lý quá hạn gần 3,5 tháng.

³ Hồ sơ của công dân: Nguyễn Văn Ngọt (có đơn đề nghị ngày 16/12/2021), Nguyễn Thị Sâm (đơn đề nghị ngày 21/12/2021) nhưng đến ngày 11/02/2022 (gần 40 ngày làm việc) Hội đồng xác định mức độ khuyết tật tiến hành tổ chức đánh giá dạng khuyết tật và mức độ khuyết tật đối với người khuyết tật.

- UBND xã có thực hiện cập nhật, xử lý dữ liệu hồ sơ tiếp nhận trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh; tuy nhiên qua thống kê tình hình tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên Hệ thống phần mềm cho thấy số lượng hồ sơ trễ hạn tại xã cao. Trong 06 tháng đầu năm 2022, có 166/391 hồ sơ trễ hạn, chiếm tỷ lệ 42,4%. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc chậm trễ trong thao tác xử lý hồ sơ.

- Việc nhập, xử lý dữ liệu hồ sơ trên Hệ thống phần mềm chỉ tập trung hai lĩnh vực hộ tịch và chứng thực; các lĩnh vực khác không thực hiện.

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 hạn, từ chối tiếp nhận hồ sơ.

3. Nguyên nhân

- Đội ngũ cán bộ và công chức xã sử dụng công nghệ thông tin chưa đồng đều, còn một số hạn chế, nhất là trong thao tác xử lý hồ sơ trên Cổng dịch vụ công – Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh chưa thường xuyên, kịp thời, dẫn đến số lượng hồ sơ trễ hạn tại xã chiếm tỷ lệ khá cao trên hệ thống phần mềm.

- Bên cạnh việc thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn, công chức cấp xã còn phải tham mưu Chủ tịch UBND xã giải quyết các vụ việc, thực hiện nhiệm vụ có liên quan đến quản lý nhà nước ở địa phương nên chưa chủ động, dành nhiều thời gian trong nghiên cứu, nâng cao trình độ chuyên môn, 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, quy định về việc giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh, dẫn đến quá trình triển khai thực hiện còn nhiều khó khăn, lúng túng và chậm trễ trong công tác phối hợp thực hiện.

4. Kiến nghị các biện pháp khắc phục

a) Đề nghị Chủ tịch UBND thị xã Đức Phổ:

- Chỉ đạo Chủ tịch UBND xã Phổ Châu 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 quy định về thời gian trong các lĩnh vực đất đai, bảo trợ xã hội trên địa bàn huyện; thực hiện theo dõi, giám sát việc phối hợp giải quyết TTHC về đất đai giữa UBND xã và Chi nhánh VPĐK đất đai trên địa bàn thị xã theo đúng quy định tại Quyết định số 52/2021/QĐ-UBND ngày 12/10/2021, Quy trình nội bộ giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai được phê duyệt tại Quyết định số 982/QĐ-UBND ngày 07/7/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh.

- 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 Phổ Châu:

- Thường xuyên, tích cực cử cán bộ, công chức tham gia đầy đủ, nghiêm túc các lớp tập huấn, bồi dưỡng; chủ động nghiên cứu các tài liệu có nội dung hướng dẫn về công nghệ thông tin, ứng dụng phần mềm Một cửa điện tử, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; về cung cấp dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến... nhằm trang bị kiến thức và kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin, tạo tiền đề cơ sở về nguồn nhân lực trong chuyển đổi số, đáp ứng các nhiệm vụ đặt ra trong xây dựng chính quyền điện tử, cải cách hành chính, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp được Chính phủ, UBND tỉnh giao cho địa phương trong thời gian đến.

- Thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết các hồ sơ TTHC trong các lĩnh vực: Bảo trợ xã hội, đất đai theo đúng quy định và quy trình nội bộ về giải quyết TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt, không được tự ý kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ, thời gian phối hợp giải quyết. Việc tiếp nhận hồ sơ và xử lý hồ sơ giấy phải được nhập dữ liệu vào phần mềm và phải thực hiện xử lý đồng thời trên phần mềm theo quy định tại Điều 11, Điều 13 của Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong việc giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi và ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại khoản 1 Mục II Thông báo kết luận số 89/TB-UBND ngày 16/3/2021 (*Đối với huyện, thị xã, thành phố chưa sử dụng đồng bộ Hệ thống phần mềm một cửa điện tử đến cấp xã, đến ngày 30/6/2021 phải hoàn thành 100%. Quá thời hạn nêu trên nếu địa phương nào không thực hiện thì Chủ tịch UBND cấp huyện phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh*).

- Đối với hồ sơ thủ tục đất đai không tự ý hướng dẫn công dân làm Đơn xin xác nhận ngoài thành phần hồ sơ theo quy định pháp luật hiện hành.

- 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, nhũng nhiễu 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 Phổ Châu, thị xã Đức Phổ. Trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Thông báo này, đề nghị UBND thị xã Đức Phổ và UBND xã Phổ Châu 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 thị xã Đức Phổ;
- UBND xã Phổ Châu;
- Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh;
- VPUB: CVP, PCVP, CBTH;
- Lưu: VT, TTHC_(hđ).

CHÁNH VĂN PHÒNG



Vũ Minh Tâm

24