

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện công tác kiểm tra tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 1013/KH-UBND ngày 23/02/2022 của UBND tỉnh về kiểm tra công tác cải cách hành chính và chuyển đổi số năm 2022; Công văn số 2545/UBND-NCKS của UBND tỉnh về việc thực hiện kết luận của Chủ tịch UBND tỉnh tại cuộc họp giao ban ngày 18/4/2022 (Thông báo số 129/TB-UBND ngày 20/4/2022); Sở Nội vụ đã phối hợp với các sở, ngành liên quan thành lập Tổ kiểm tra tiến hành kiểm tra về lĩnh vực đất đai tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai cấp huyện và việc hoạt động, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp ở Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã tại 8 huyện, thị xã, thành phố và 17 xã, phường, thị trấn trực thuộc; Sở Nội vụ báo cáo kết quả cụ thể như sau:

A. KẾT QUẢ KIỂM TRA TẠI CHI NHÁNH VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI CẤP HUYỆN

I. Tình hình chung

1. Tổ chức bộ máy

Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện, thị xã, thành phố là đơn vị hạch toán phụ thuộc; có con dấu riêng để thực hiện các nhiệm vụ trong địa bàn được phân công theo thẩm quyền được giao; chịu sự chỉ đạo trực tiếp, toàn diện của Giám đốc Văn phòng Đăng ký đất đai Quảng Nam; Chi nhánh có Giám đốc và không quá 02 Phó Giám đốc.

Chức năng, nhiệm vụ của Chi nhánh thực hiện theo Quyết định số: 746/QĐ-STNMT ngày 17/12/2021 của Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Quảng Nam ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Đăng ký đất đai Quảng Nam

2. Đội ngũ viên chức và người lao động ở các đơn vị

Qua kiểm tra tại 8 Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai tại các huyện, thị xã, thành phố : Núi Thành, Thăng Bình, Tiên Phước, Duy Xuyên, Đại Lộc, Điện Bàn, Tam Kỳ và Hội An với tổng số 201 cán bộ, viên chức và người lao động; trong đó trình độ Thạc sỹ 22 người, Đại học 167 người và Cao đẳng trung cấp 12 người. Nhìn chung năng lực chuyên môn viên chức và người lao động trong cơ quan trong những năm gần đây đã có nhiều tiến bộ, phần lớn đã đáp ứng được yêu cầu, có nhiều kinh nghiệm trong tham mưu, đề xuất giải quyết công việc theo nhiệm vụ được giao và phù hợp với quy định hiện hành. Tuy nhiên,

chất lượng ở một số Chi nhánh chưa được đồng đều, lực lượng chuyên môn còn thiếu, chưa đáp ứng yêu cầu trong một số lĩnh vực.

3. Thống kê chất lượng đội ngũ cán bộ, viên chức, người lao động Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai các huyện (Phụ lục I kèm theo)

II. Kết quả kiểm tra

1. Tổng hợp kết quả giải quyết thủ tục hành chính, giải quyết việc thu phí, lệ phí năm 2021 và quý I năm 2022 tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện (Phụ lục II kèm theo).

2. Kết quả kiểm tra thực tế

a) Việc cập nhật thông tin giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử, số hóa hồ sơ đầu vào, kết quả đầu ra

Cán bộ tiếp nhận mới cập nhật thông tin đầu vào khách hàng; một số chi nhánh chưa thực hiện tốt việc cập nhật thành phần hồ sơ đầu vào như Núi Thành, Thăng Bình, Duy Xuyên; tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết hồ sơ cũng như kết quả thủ tục hành chính chưa được số hóa (trừ Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố Hội An: đã số hóa toàn bộ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết).

b) Việc xử lý, tác nghiệp và cập nhật quá trình giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử

Việc xem xét, đánh giá hồ sơ điện tử được xử lý đồng bộ với hồ sơ giấy thực tế dựa trên căn cứ lưu vết của quá trình xử lý, tác nghiệp, hồ sơ lưu trên phần mềm Một cửa điện tử đối chiếu với hồ sơ giấy thực tế, hồ sơ scan do cơ quan, đơn vị cung cấp đối với các cơ quan, đơn vị được kiểm tra qua báo cáo (sau đây gọi chung là hồ sơ giấy thực tế). Các hồ sơ được ghi nhận là cơ bản đồng bộ khi hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy thực tế có khoảng chênh lệch về thời gian phù hợp (có xem xét đến yếu tố ngày nghỉ cuối tuần, Lễ, Tết theo quy định). Qua kiểm tra, đối chiếu hồ sơ giấy thực tế với thông tin hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử, Tổ kiểm tra nhận thấy việc xử lý, tác nghiệp hồ sơ trên phần mềm chưa được các đơn vị quan tâm thực hiện, kể cả tại Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh về cơ bản chưa có sự đồng bộ với hồ sơ giấy, do đó, không tạo thuận lợi cho việc tổng hợp, thống kê phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của cấp có thẩm quyền; một số cán bộ, viên chức vẫn còn chưa nắm vững quy trình, nhầm lẫn thao tác xử lý hồ sơ, bước công việc dẫn đến ảnh hưởng kết quả giải quyết của cá nhân tham gia quy trình. Việc thực hiện kích hoạt hồ sơ hoàn thành hiện nay tại các Chi nhánh không thực hiện đồng bộ với kết quả thực hiện hoàn thành hồ sơ giấy do đó dẫn đến hồ sơ trễ hẹn trên phần mềm một cửa còn lớn ảnh hưởng đến kết quả giải quyết TTHC chung của toàn tỉnh.

Bên cạnh đó, Đoàn kiểm tra nhận thấy một số quy trình TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai cấp huyện được thiết lập trên phần mềm một cửa điện tử chưa phù hợp dẫn đến việc luân chuyển hồ sơ, giải quyết TTHC trên phần mềm tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai bị gián đoạn.

c) Việc thực hiện quy định về tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Việc thực hiện hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ban đầu, thông báo bổ sung hồ sơ, thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, hẹn lại thời gian trả kết quả bằng văn bản theo quy định đã được các cơ quan, đơn vị quan tâm thực hiện. Qua đó, tạo nhiều thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi có nhu cầu giải quyết công việc.

Tuy nhiên, qua kiểm tra, vẫn còn phát hiện một số tồn tại như:

- Công tác phối hợp thực hiện giải quyết hồ sơ giữa Văn phòng đăng ký đất đai huyện với Phòng Tài nguyên và Môi trường và UBND cấp xã tại một số huyện chưa được gắn kết (huyện Núi Thành, Duy Xuyên) làm gián đoạn quy trình giải quyết hồ sơ, dẫn đến chậm trả kết quả giải quyết hồ sơ, đa số tập trung tại Phòng Tài nguyên và Môi trường (đặc biệt là hồ sơ cấp giấy chứng nhận QSDĐ lần đầu, hồ sơ tách thửa).

- Công tác phối hợp với Chi cục thuế một số địa phương chưa tốt (Vẫn còn một số hồ sơ liên thông giữa Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai với cơ quan thuế để xác định nghĩa vụ tài chính bị chuyển trả nhiều lần giữa 2 cơ quan-huyện Duy Xuyên; cơ quan thuế khi nhận thông tin nhấn vào nút hoàn thành trên hệ thống dù chưa có kết quả hoặc dồn lại nhiều hồ sơ mới chuyển thông tin trên hệ thống 1 lần).

- Phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ chỉ mới trong hệ thống chi nhánh Văn phòng Đăng ký, chưa liên thông theo dõi quá trình trình ký hồ sơ giữa các cơ quan liên quan như Phòng Tài nguyên và Môi trường, UBND cấp xã và Chi cục thuế nên việc trễ hạn hồ sơ và liên đới trách nhiệm chưa thể hiện cụ thể giữa các cơ quan. Tổ Kiểm tra nhận thấy các phiếu kiểm soát này chưa bảo đảm yêu cầu kiểm soát, đồng thời làm phát sinh thêm công việc cho các cá nhân tham gia giải quyết hồ sơ TTHC. Do vậy, các cơ quan, đơn vị cần nghiên cứu để kiểm soát việc giải quyết hồ sơ TTHC hiệu quả hơn, đặc biệt trong việc sử dụng các tiện ích đã được cung cấp trên phần mềm Một cửa điện tử.

- Số lượng hồ sơ trễ hạn vẫn còn cao.

2.1. Tổng hợp kết quả kiểm tra hồ sơ thực tế tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện (Phụ lục III kèm theo)

3. Đánh giá chung

a) Ưu điểm

- Việc giải quyết TTHC tại các địa phương đều được thực hiện theo bộ quy trình thủ tục đã được ban hành cơ bản đáp ứng tốt yêu cầu giải quyết TTHC tại các Chi nhánh. Phần mềm điện tử một cửa đã phát huy được hiệu quả trong giải quyết tiếp nhận và giao trả hồ sơ TTHC.

- Quy trình giải quyết TTHC đã được thực hiện theo quy chế phối hợp giữa Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh trực thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường với UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị khác có liên quan

trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng Đăng ký đất đai Quảng Nam.

- Các đơn vị đều phối hợp, phân công cán bộ trực tiếp thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã kịp thời, đầy đủ. Trong quá trình tiếp nhận và hẹn trả kết quả, các đơn vị đều mở sổ theo dõi, các hồ sơ đều được lập phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả, có phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; các hồ sơ trả lại đều có văn bản hoàn trả; hồ sơ bổ sung, điều chỉnh đều được xuất phiếu hướng dẫn, hoàn thiện hồ sơ theo quy định.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC đã mang lại hiệu quả cao, đáp ứng được yêu cầu trong việc chỉ đạo điều hành và phục vụ cho tổ chức và công dân. Một số Chi nhánh đã sử dụng và khai thác có hiệu quả phần mềm quản lý cơ sở dữ liệu (CSDL) đất đai¹. Thực hiện việc tiếp nhận và giao trả hồ sơ trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử², việc sử dụng phần mềm và thực hiện chữ ký số trên hệ thống Qoffice³ cũng được các Chi nhánh quan tâm và thực hiện tốt.

- Công tác chỉnh lý, lưu trữ hồ sơ nhằm phục vụ cho việc khai thác, sử dụng và cung cấp thông tin cho các tổ chức và cá nhân khi có nhu cầu được các Chi nhánh quan tâm thực hiện⁴.

b) Tồn tại, hạn chế

- Bộ quy trình thủ tục chưa hoàn chỉnh, còn thiếu một số thủ tục nên khó khăn trong công tác phối hợp gây nên trễ hạn (Xác định hạn mức đất ở, cấp mới khi thực hiện quyền, công nhận hình thể diện tích, xác nhận quy hoạch...), việc chuyển thông tin thuế chưa hợp lý ở một số thủ tục miễn thuế.

- Tiếp nhận hồ sơ đầu vào là Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai tuy nhiên phần mềm điện tử chưa liên thông các cơ quan, đơn vị trong quy trình giải quyết TTHC do vậy chưa phân đoạn trách nhiệm giải quyết TTHC; do vậy, việc trễ hạn hồ sơ đều cho là do Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai. Việc thống kê báo cáo nguyên nhân trễ hạn hồ sơ còn chung chung chưa phân định trách nhiệm và đơn vị xin lỗi công dân.

- Phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ chỉ mới trong hệ thống chi nhánh Văn phòng Đăng ký, chưa liên thông theo dõi quá trình trình ký hồ sơ giữa các cơ quan liên quan như Phòng TNMT, UBND cấp xã và Chi cục thuế. Việc trễ hạn hồ sơ và liên đới trách nhiệm chưa thể hiện cụ thể giữa các cơ quan.

- Lực lượng công chức, viên chức lao động tham gia quy trình giải quyết TTHC tại Phòng Tài nguyên Môi trường và UBND cấp xã bố trí không đủ và không thường xuyên làm ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết hồ sơ.

¹ Núi Thành, Tam Kỳ, Hội An

² Tiên Phước, Hội An

³ Đãi Lộ, Tam Kỳ

⁴ Tam Kỳ, Hội An, Đãi Lộ

- Năng lực cán bộ viên chức bố trí tại các bộ phận một cửa còn hạn chế về Công nghệ thông tin

- Công tác phối hợp liên thông trên phần mềm điện tử chưa đáp ứng yêu cầu. Việc phối hợp giữa Phòng Tài nguyên Môi trường, UBND cấp xã, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai cấp huyện chưa được gắn kết nên trong quá trình xử lý hồ sơ, một số nội dung chưa thống nhất giữa các cơ quan, dẫn đến tình trạng đùn đẩy trách nhiệm (nội dung này liên quan đến Sở Tài nguyên Môi trường và UBND cấp huyện).

- Số lượng hồ sơ đối với hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu trễ hạn còn nhiều, hồ sơ không thể hiện được quy trình luân chuyển, không có phiếu hẹn, nhận hồ sơ không qua phần mềm một cửa.

- Thực hiện việc xử lý, tác nghiệp và cập nhật quá trình giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử còn hạn chế chưa đồng bộ.

- Công tác lưu trữ hồ sơ chưa đầy đủ, chưa khoa học, thành phần hồ sơ thiếu thông tin; hồ sơ lưu trữ chưa chỉnh lý, phân loại nên rất khó cho việc khai thác và sử dụng.

- Về phí, lệ phí: Vẫn chưa thực hiện thu phí trên phần mềm, chưa có đăng ký với Thuế về mẫu biên lai.

- Công tác số hóa hồ sơ đầu vào cũng như dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 chưa được triển khai thực hiện.

4. Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế

a) Nguyên nhân khách quan

- Hồ sơ địa chính được lập qua các thời kỳ không được cập nhật biến động thường xuyên, đặc biệt là việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất theo Luật đất đai năm 1993 từ năm 1993 đến 2004 hồ sơ không được lưu trữ đầy đủ, có trường hợp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất được cấp trên cơ sở kê khai của người sử dụng đất dựa trên tất cả các loại bản đồ, thậm chí chỉ là sơ đồ hiện có tại thời điểm cấp giấy, dẫn đến sai số; nhiều trường hợp người sử dụng đất tự ý chuyển đổi, chuyển mục đích, sử dụng đất không đúng ranh giới...dẫn đến sự sai lệch giữa hồ sơ pháp lý và thực tế sử dụng; tài liệu hồ sơ lưu trữ và được bàn giao cho Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai các huyện, thành phố, thị xã không đầy đủ; sổ địa chính, sổ cấp giấy nhiều quyền bị ố nhòe, rách nát, mất thông tin về thửa đất; một số giấy chứng nhận không có bản lưu trong hồ sơ, thông tin về chủ sử dụng đất trước đây không đầy đủ... gây khó khăn cho việc giải quyết các hồ sơ đăng ký biến động đất đai.

- Những năm gần đây, hồ sơ phát sinh, tiếp nhận giải quyết tăng gần gấp 2, 3 lần so với các năm trước, tăng đột biến tập trung một số địa phương như Điện Bàn, Duy Xuyên, Thăng Bình, Núi Thành. Trong khi đó thời gian giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai quá ngắn, quy trình quy định thời gian giải quyết thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai chủ yếu là đối với điều kiện đã hoàn thiện HSĐC-CSDL đất đai, thực hiện thao tác trên hệ thống mạng. Tuy

nhiên thực tế việc giải quyết hồ sơ trên mạng còn khá nhiều bất cập và khó khăn do các nguyên nhân khách quan mang tính lịch sử quản lý đất đai.

- Tại một số địa phương trọng điểm về giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai, công tác đăng ký biến động có khối lượng giao dịch rất lớn, đội ngũ viên chức và hợp đồng chuyên môn mỏng, trang thiết bị chưa đáp ứng cho nhu cầu giải quyết TTHC, môi trường làm việc chưa đảm bảo,... Mặt khác, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của một số cán bộ của Văn phòng đăng ký đất đai, phòng Tài nguyên và Môi trường cấp huyện, đặc biệt là cán bộ địa chính cấp xã không đồng đều, còn hạn chế.

- Trang thiết bị để các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai hoạt động được như máy quét hồ sơ, máy đo toàn đạc, máy tính, máy in A3... chưa được trang bị đầy đủ nên cũng ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết công việc...Trụ sở làm việc của nhiều chi nhánh (như: Thăng Bình, Hội An) xuống cấp nghiêm trọng, diện tích chật đã ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng, hiệu quả làm việc.

- Một số quy trình giải quyết hồ sơ có thời gian chưa hợp lý giữa các cơ quan như: xác nhận nguồn gốc đất trong việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đối với diện tích đất tăng thêm, quy trình tách thửa đất đối với số lượng thửa cần tách từ 05 thửa trở lên...chưa liên kết với Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Kinh tế hạ tầng Quản lý đô thị; cơ quan quản lý nông lâm nghiệp trong việc xác định quy hoạch 3 loại rừng...

Do khối lượng công việc nhiều, bên cạnh đó quy trình giải quyết TTHC gắn với từng công đoạn tương ứng với thời gian giải quyết nên việc kích chuyển hồ sơ trên phần mềm không kịp thời dẫn đến hồ sơ bị báo trễ hạn.

- Quy trình giải quyết TTHC liên thông trên phần mềm giữa các đơn vị tại một số huyện chưa đồng bộ, dẫn đến việc giải quyết TTHC trên phần mềm bị gián đoạn.

- Việc chuyển trả hồ sơ không đủ điều kiện chưa quy định cụ thể do vậy còn đùn đẩy giữa các đơn vị tham gia giải quyết TTHC.

b) Nguyên nhân chủ quan

- Bộ quy trình thủ tục giải quyết TTHC chưa hoàn chỉnh còn thiếu một số thủ tục nên khó khăn trong công tác phối hợp, chưa phân định rõ trách nhiệm và thời gian xử lý hồ sơ theo phân đoạn xử lý của các cơ quan liên quan trong quá trình phối hợp xử lý hồ sơ do đó kết quả trễ hạn hồ sơ còn chung chung chưa phân định trách nhiệm nên chưa khắc phục hết tình trạng trễ hạn hồ sơ.

- Phần mềm điện tử một cửa chưa liên thông với các cơ quan trong quy trình giải quyết TTHC.

- Công tác tiếp nhận hồ sơ chưa chặt chẽ, còn sai sót thông tin, thiếu thành phần, chưa đảm bảo tính pháp lý từ đó phải yêu cầu người dân chỉnh sửa hoặc bổ sung nhiều; có địa phương do số lượng hồ sơ phát sinh nhiều, nhưng chỉ bố trí 01-02 cán bộ tiếp nhận hồ sơ nên đa phần chỉ kiểm tra thành phần hồ sơ, chưa kiểm tra được tính pháp lý của hồ sơ, tính đồng nhất hồ sơ,....

- Công tác đo đạc thực hiện chậm, còn sai sót trong quá trình thẩm định, cần phải điều chỉnh bổ sung nên ảnh hưởng đến thời gian giải quyết TTHC là nguyên nhân chính của nhiều hồ sơ trễ hẹn, nhất là huyện Núi Thành, Thăng Bình.

- Nhiều hồ sơ thực hiện lồng ghép, thực hiện đồng thời nhưng chưa được cộng thêm thời gian giải quyết, đây là một trong những nguyên nhân chính dẫn đến hồ sơ trễ hẹn nhiều.

- Quy trình luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan chuyên môn trong giải quyết TTHC chưa kiểm soát được thời gian xử lý hồ sơ, dẫn đến không thể quản lý được quá trình giải quyết hồ sơ.

- Công tác phối hợp giữa Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện và UBND cấp xã tại một số địa phương chưa thật sự tốt theo quy chế phối hợp được UBND tỉnh ban hành, từ đó quá trình luân chuyển hồ sơ, giải quyết TTHC bị chậm, chưa đảm bảo thời gian giải quyết theo quy định.

- Công tác theo dõi, kiểm tra giám sát của Sở Tài nguyên và Môi trường, Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh chưa thường xuyên, kịp thời.

- Chưa thực hiện nghiêm túc các chỉ đạo của UBND tỉnh trong việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên hệ thống Một cửa điện tử.

B. KẾT QUẢ KIỂM TRA CHUYÊN ĐỀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TTHC TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA CẤP HUYỆN, CẤP XÃ

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, TRIỂN KHAI

Nhìn chung, các cơ quan, đơn vị đã quán triệt, chỉ đạo triển khai thực hiện khá quyết liệt việc giải quyết hồ sơ TTHC, cung cấp dịch vụ công nói chung theo 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, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, Quyết định số 1334/QĐ-UBND ngày 8/5/2019 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, và các quy định, hướng dẫn có liên quan.

Các cơ quan, đơn vị kịp thời rà soát, ban hành cập nhật quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa và kiện toàn cán bộ, công chức, viên chức làm việc, phân công lãnh đạo trực tiếp chỉ đạo, điều hành và giải quyết hồ sơ TTHC. Thực hiện niêm yết, công khai TTHC, thông tin đường dây nóng theo quy định; tích cực tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ cá nhân, tổ chức tiếp cận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến (nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích). Đã quan tâm bố trí nhân lực, đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ giải quyết hồ sơ TTHC, đáp ứng nhu cầu được tiếp đón, phục vụ của cá nhân, tổ chức đến

giao dịch tại Bộ phận Một cửa (thành phố Tam Kỳ, huyện Duy Xuyên). Định kỳ hằng tháng, quý, 06 tháng, một số cơ quan, đơn vị thực hiện đánh giá chất lượng, tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức (Tam Kỳ, Hội An).

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA

1. Đối với huyện Núi Thành

a) Tại Bộ phận Một cửa UBND huyện

- Hồ sơ đất đai: Trong 6 tháng năm 2022, đã tiếp nhận 4.847 hồ sơ thực tế tại bộ phận Một cửa nhưng trên phần mềm chỉ thể hiện 56 hồ sơ được tiếp nhận. Nguyên nhân, do công chức tại Bộ phận Một cửa không nhập đầy đủ hồ sơ trên phần mềm nên dẫn đến tồn đọng hồ sơ đang giải quyết trễ hạn.

- Về tiếp nhận và số hóa hồ sơ đầu vào: Đã trang bị đầy đủ máy scan, tuy nhiên chưa scan file tiếp nhận hồ sơ chuyển cho bộ phận chuyên môn. Đối với hồ sơ liên thông từ cấp xã của lĩnh vực lao động, thương binh và xã hội thì đã thực hiện từ xã chuyển lên.

- Chưa có bộ phận trả kết quả tập trung cho công dân.

- Về phí, lệ phí: Các thủ tục liên quan đến đất đai do Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thu, các thủ tục khác do bưu điện thực hiện thu hộ. Chưa thu phí trên phần mềm, chỉ thu phí thủ công và không thu phí tập trung.

- Các thủ tục về đất đai Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai bố trí 2 cán bộ phối hợp với 2 nhân viên Bưu điện tiếp nhận; các lĩnh vực khác do nhân viên Bưu điện thực hiện tiếp nhận từ ngày 16/5/2022.

- Lĩnh vực Bảo trợ xã hội, người có công hồ sơ xử lý trễ nhiều: nguyên nhân do một số hồ sơ chuyển từ cấp xã lên có thiếu sót và yêu cầu bổ sung về cấp xã thì hồ sơ treo không về cấp xã.

- Lĩnh vực chứng thực hồ sơ phát sinh quá nhiều nhưng chỉ có một chuyên viên phụ trách xử lý nên không thể tiếp nhận xử lý trên phần mềm.

b) Tại Bộ phận Một cửa cấp xã

**** Bộ phận Một cửa UBND xã Tam Mỹ Đông***

- Các TTHC được niêm yết đầy đủ, kịp thời, hồ sơ giải quyết trong 6 tháng đầu năm 2022, tỷ lệ hồ sơ đúng hạn đạt 97,83%, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 50,57%.

- Đội ngũ công chức tại Bộ phận Một cửa sử dụng thành thạo hệ thống phần mềm Qoffice, chữ ký số điện tử.

- Các hồ sơ đất đai: địa phương nhận trực tiếp và ghi sổ theo dõi, không tiếp nhận trên phần mềm một cửa.

- Chưa sử dụng phần mềm CSDL về đất đai của tỉnh để theo dõi biến động đất trên địa bàn.

- Đã thành lập và thực hiện tổ hỗ trợ nhận hồ sơ trực tuyến của xã.

Trang thiết bị phục vụ Bộ phận một cửa đảm bảo, chưa có máy scan hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến.

** Bộ phận Một cửa UBND xã Tam Giang*

- Các TTHC được niêm yết đầy đủ, kịp thời; trong 6 tháng năm 2022, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt 83,80%, tỷ lệ nhận hồ sơ trực tuyến đạt 24,29%. Hồ sơ trễ hạn phần lớn thuộc lĩnh vực bảo trợ xã hội và người có công.

- Đội ngũ công chức tại Bộ phận Một cửa sử dụng tốt phần mềm Qoffice, chữ ký số điện tử.

- Hồ sơ đất đai: tiếp nhận trên giấy, không tiếp nhận trên máy.

- Chưa sử dụng phần mềm CSDL về đất đai của tỉnh để theo dõi biến động đất trên địa bàn, hồ sơ đất đai không tiếp nhận trên phần mềm một cửa của xã, nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và ghi sổ theo dõi.

- Đã thành lập và thực hiện tổ hỗ trợ nhận hồ sơ trực tuyến của xã.

- Thực hiện mô hình “Ngày thứ năm người dân không viết, cán bộ không hẹn”

- Điều kiện làm việc tại Bộ phận Một cửa đảm bảo, đã trang bị máy scan để chuyển văn bản giấy sang văn bản điện tử.

2. Đối với thị xã Điện Bàn

a) Tại Bộ phận Một cửa UBND thị xã

- Việc tiếp nhận hồ sơ phân làm 2 khu vực riêng biệt: Một khu dành cho tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ đất đai do cán bộ Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai và Văn phòng UBND thị xã thực hiện. Đã thực hiện dịch vụ bưu chính công ích trong việc tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp, tuy nhiên một số lĩnh vực vẫn chưa đưa ra tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa như: Nội vụ, Giáo dục... Trang thiết bị phục vụ cho việc tiếp nhận hồ sơ đầy đủ, đáp ứng được nhu cầu.

- Số liệu thống kê kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân từ đầu năm đến thời điểm kiểm tra cho thấy tỷ lệ hồ sơ trễ hạn giảm nhiều so với các năm trước.

- Việc thực hiện hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ban đầu, thông báo bổ sung hồ sơ, thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, thông báo xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả bằng văn bản theo quy định đã được quan tâm thực hiện. Qua đó, tạo nhiều thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi có nhu cầu giải quyết công việc tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị xã.

- Có quan tâm thực hiện số hóa hồ sơ TTHC nhưng mức độ đầy đủ và chất lượng chưa cao (Số hóa hồ sơ TTHC không đầy đủ, không đảm bảo yêu cầu, mắc một số lỗi như: không scan hoặc scan thiếu hồ sơ đầu vào; gắn file hồ sơ đầu vào, hồ sơ, tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết không đúng vị trí; scan nhiều thành phần hồ sơ đầu vào, hồ sơ, tài liệu phát sinh, kết quả giải quyết cuối cùng trong cùng 01 file; không scan kết quả giải quyết cuối cùng; không gắn file kết quả giải quyết cuối cùng tại bước trả kết quả).

b) Tại Bộ phận Một cửa cấp xã

**** Bộ phận Một cửa UBND xã Điện Phước***

- Trong 6 tháng đầu năm 2022 địa phương không tổng hợp được số lượng hồ sơ tiếp nhận, qua theo dõi trên phần mềm chỉ có 430 hồ sơ.
- Về cấu hình máy tính đáp ứng được nhu cầu sử dụng.
- Về máy scan: mới chỉ được trang bị 1 máy scan cho công dân nộp hồ sơ trực tuyến, cán bộ tiếp nhận chưa có máy scan để quét hồ sơ đầu vào.
- Xã vẫn chưa có CSDL đất đai, và việc tiếp nhận hồ sơ đất đai tại cấp xã vẫn chưa nhập lên phần mềm.
- Về quy trình tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực đất đai: Công dân phải đi lại nhiều lần và tự thực hiện luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ.
- Về phiếu biên nhận: Khi thực hiện tiếp nhận hồ sơ của công dân không in, viết giấy biên nhận và trả kết quả.
- Về phí, lệ phí: Vẫn chưa thực hiện thu phí trên phần mềm, chưa có đăng ký với Thuế về mẫu biên lai.
- Cán bộ tiếp nhận và xử lý hồ sơ luân chuyển nhiều dẫn đến chưa nắm phần mềm, dù mới được đào tạo tập huấn lại.

- Hồ sơ trực tuyến tỷ lệ phát sinh thấp chỉ tập trung vào lĩnh vực Hộ tịch.

**** Bộ phận Một cửa UBND xã Điện Phương***

- Các TTHC được niêm yết chưa đầy đủ và kịp thời.
- Trong 6 tháng đầu năm 2022, địa phương tiếp nhận 3089 hồ sơ tất cả lĩnh vực, tuy nhiên trên phần mềm thể hiện 216 hồ sơ.
- Cấu hình máy vi tính còn thấp dẫn đến hệ thống máy hoạt động rất chậm.
- Về đường truyền mạng vẫn không ổn định, chập chờn dẫn đến việc kết nối các phần mềm rất chậm.
- Về máy scan: trang bị 1 máy scan cho công dân nộp hồ sơ trực tuyến, cán bộ tiếp nhận chưa có máy scan để quét hồ sơ đầu vào.
- Xã vẫn chưa có CSDL đất đai, và việc tiếp nhận hồ sơ đất đai tại cấp xã vẫn chưa nhập lên phần mềm.
- Về quy trình tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực đất đai: Công dân nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa thị xã, tiếp đến hồ sơ chuyển về Văn phòng DKĐĐ kiểm tra xử lý, sau đó hồ sơ chuyển trả lại cho công dân để mang về nộp tại UBND xã. Sau khi hoàn tất hồ sơ tại xã công dân lại một lần nữa mang hồ sơ lên Bộ phận một cửa thị xã để nộp. (trong khi các địa phương khác thì cán bộ chịu trách nhiệm đứng điểm tại địa phương nào thì tự mang hồ sơ về cho địa phương đó xử lý và trả kết quả cho công dân)
- Về phiếu biên nhận: Khi thực hiện tiếp nhận hồ sơ của công dân không in, viết giấy biên nhận và trả kết quả.

- Về phí, lệ phí: Vẫn chưa thực hiện thu phí trên phần mềm, chưa có đăng ký với Thuế về mẫu biên lai.

- Công chức tiếp nhận và xử lý hồ sơ ít tác nghiệp trên phần mềm, dù mới được đào tạo tập huấn lại.

- Hồ sơ trực tuyến tỷ lệ phát sinh thấp.

** Bộ phận Một cửa UBND Phường Điện Ngọc*

- Đã thực hiện số hóa hồ sơ TTHC nhưng mức độ đầy đủ và chất lượng chưa cao.

- Một số thành phần hồ sơ ghi thông tin chưa đầy đủ (VD: hồ sơ đề nghị hỗ trợ nhà ở theo Nghị quyết 11 của HĐND tỉnh);

- Công chức tại Bộ phận Một cửa nộp hồ sơ lên thị xã không đúng với TTHC thực hiện trên phần mềm một cửa.

- Hồ sơ Đăng ký biến động (không có phiếu hẹn cho công dân); hồ sơ khi tiếp nhận không nhập trên phần mềm một cửa.

- Việc lưu trữ, sắp xếp hồ sơ chưa gọn gàng, khoa học.

3. Đối với UBND thành phố Tam Kỳ

a) Tại Trung tâm hành chính công thành phố

- Trang thiết bị phục vụ cho Bộ phận một cửa đầy đủ; chưa có bộ phận trả kết quả tập trung cho công dân.

- Các thủ tục liên quan đến đất đai do Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai thu, các thủ tục khác do bưu điện thực hiện thu hộ.

- Về tiếp nhận hồ sơ hồ sơ trực tuyến: có 257 hồ sơ từ chối tiếp nhận, trong đó một số hồ sơ kiểm tra thành phần trực tuyến đầy đủ nhưng vẫn từ chối với lý do: bổ sung hồ sơ, cụ thể hồ sơ: 000.32.48.H47-220526-0001.

- Việc tiếp nhận hồ sơ liên thông: tồn đọng 911 hồ sơ chuyển từ cấp xã lên chưa tiếp nhận xử lý từ năm 2019 đến năm 2022 tập trung chủ yếu ở lĩnh vực lao động, thương binh và xã hội.

- Qua kiểm tra thực tế một số hồ sơ cấp phép xây dựng và đất đai, đa số hồ sơ đều trả đúng hạn cho công dân, tuy nhiên, tới bước xác nhận kết quả để thông báo kết quả cho công dân, thì tại Bộ phận trả kết quả chưa kích trên phần mềm, dẫn đến hồ sơ bị trễ.

b) Tại Bộ phận Một cửa cấp xã

** Bộ phận Một cửa UBND Phường Hòa Hương*

- Trong năm 2021 và 6 tháng đầu năm 2022, địa phương không có hồ sơ trễ hạn.

- Công chức tại Bộ phận Một cửa sử dụng thành thạo phần mềm Qoffice, một cửa, chữ ký số điện tử; trang thiết bị phục vụ cho Bộ phận Một cửa đảm bảo: có máy scan, máy vi tính; các TTHC được niêm yết chưa kịp thời, đúng quy định.

- Hồ sơ đất đai tiếp nhận trên giấy, không tiếp nhận trên máy (*khi hồ sơ đã giải quyết trên giấy xong mới đánh dấu vào phần mềm trên máy và chỉ thực hiện từ tháng 5/2022 đến nay*).

** Bộ phận Một cửa UBND xã Tam Phú*

Trong năm 2021, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt 68,75% và 6 tháng đầu năm 2022, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt 90,25%,

- Tình trạng hồ sơ trễ hạn còn xảy ra, chủ yếu lĩnh vực Lao động – Thương binh và xã hội; hồ sơ đất đai tiếp nhận trên giấy, không tiếp nhận trên máy.

Kiểm tra thực tế hồ sơ đất đai trễ hạn nhiều, không lưu hồ sơ sau khi kết thúc việc giải quyết hồ sơ.

- Việc sử dụng phần mềm Qoffice, một cửa, chữ ký số điện tử vẫn còn chưa đảm bảo: chỉ sử dụng ký số đối với văn bản gửi lên cấp trên.

- Trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa chưa đầy đủ (không có máy scan).

4. Đối với UBND huyện Thăng Bình

a) Tại Bộ phận Một cửa huyện Thăng Bình

- Việc tiếp nhận hồ sơ có cán bộ chuyên môn của phòng, ban trực tiếp nhận và trả kết quả, riêng lĩnh vực đất đai có 5 cán bộ văn phòng đăng ký phụ trách trong đó 3 cán bộ tiếp nhận hồ sơ và 2 cán bộ trả kết quả.

- Về tiếp nhận và số hóa hồ sơ đầu vào: Đã trang bị đầy đủ máy Scan, tuy nhiên chỉ mới thực hiện scan một vài hồ sơ lên hệ thống.

- Về phí, lệ phí: Thủ tục thuộc phòng ban chuyên môn nào phòng đó thu, chưa thực hiện thu phí trên phần mềm.

- Đối với thủ tục đăng ký và xóa thế chấp không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa cấp huyện mà được tiếp nhận, xử lý trực tiếp tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai. Việc tiếp nhận không được cập trên phần mềm một cửa.

Cán bộ xử lý hồ sơ chưa quan tâm sử dụng phần mềm dẫn đến hồ sơ trễ hạn còn nhiều.

Về hồ sơ trực tuyến tỷ lệ phát sinh hồ sơ ở huyện vẫn còn thấp, các xã trên địa bàn huyện chỉ một số xã có phát sinh, còn lại hầu như chưa có hồ sơ trực tuyến.

b) Tại Bộ phận Một cửa cấp xã

** Bộ phận Một cửa UBND xã Bình Trung*

- UBND xã có niêm yết thủ tục hành chính, tuy nhiên, Bộ TTHC được niêm yết đã cũ.

- Trong 06 tháng đầu năm, UBND xã tiếp nhận 2773 hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn chiếm tỷ lệ cao; đối với các hồ sơ trễ hạn, địa phương chưa thực hiện thư xin lỗi khi giải quyết hồ sơ TTHC bị trễ hạn, không có sổ theo dõi hồ sơ đã tiếp nhận và giải quyết TTHC theo quy định, không có phiếu hẹn trả kết quả cho người dân.

- Hồ sơ đất đai không thực hiện tiếp nhận qua một cửa điện tử, cán bộ một cửa tiếp nhận và ghi sổ theo dõi.

- Công chức sử dụng phần mềm Qoffice thành thạo, chưa sử dụng phần mềm CSDL về đất đai để theo dõi biến động đất trên địa bàn, đa số các văn bản đi được ký số. Tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 còn rất thấp.

- Hệ thống trang thiết bị còn thiếu: chưa có máy Scan, máy photo; hệ thống mạng Lan, mạng Internet còn chậm.

** Bộ phận Một cửa UBND xã Bình Minh*

- Cán bộ, công chức sử dụng thành thạo phần mềm Qoffice. Đa số các văn bản đi được ký số.

- UBND xã đã niêm yết thủ tục hành chính. Tuy nhiên, bộ TTHC được niêm yết đã cũ.

- Trong 06 tháng đầu năm 2022, UBND xã tiếp nhận hơn 6000 hồ sơ thuộc lĩnh vực Tư pháp, 750 hồ sơ lĩnh vực nười có công, bảo trợ xã hội, tuy nhiên, trên phần mềm một cửa chỉ thể hiện 181 hồ sơ, có 02 hồ sơ bị trễ hạn; không có sổ theo dõi hồ sơ đã tiếp nhận và giải quyết TTHC theo quy định; không cập nhật việc tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa; không có phiếu hẹn trả kết quả cho người dân.

- Chưa thực hiện thư xin lỗi khi giải quyết hồ sơ TTHC bị trễ hạn đối với công dân, tổ chức; tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 còn rất thấp.

- Trang thiết bị tại Bộ phận 1 cửa chưa đầy đủ: không có máy Scan, máy photo, hệ thống mạng Lan, mạng Internet còn chậm.

5. Đối với UBND huyện Duy Xuyên

a) Tại Bộ phận Một cửa huyện Duy Xuyên

- Việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả lĩnh vực đất đai và xây dựng do công chức chuyên môn thực hiện, các lĩnh vực khác được thực hiện bởi nhân viên bưu điện.

- Công tác tiếp nhận và số hóa hồ sơ đầu vào chỉ thực hiện các lĩnh vực do bưu điện tiếp nhận.

- Lĩnh vực lao động, thương binh và xã hội từ huyện lên tỉnh chưa thực hiện chuyển liên thông trên phần mềm.

- Về phí, lệ phí: Các thủ tục liên quan đến đất đai do Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai thu, các thủ tục khác do bưu điện thực hiện thu hộ; chưa thu phí trên phần mềm.

- Không có bộ phận trả kết quả tập trung cho công dân; trang thiết bị phục vụ cho Bộ phận Một cửa đảm bảo, đã trang bị một máy scan tốc độ cao cho nhân viên bưu điện tiếp nhận hồ sơ đầu vào, 2 máy scan A3 cho cán bộ tiếp nhận của Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai và lĩnh vực xây dựng, chưa trang bị máy lấy số thứ tự dành cho tổ chức, công dân.

- Công chức xử lý hồ sơ chưa quan tâm sử dụng phần mềm dẫn đến hồ sơ trễ hạn còn nhiều.

b) Tại Bộ phận Một cửa cấp xã

**** Bộ phận Một cửa UBND thị trấn Nam Phước***

- Các TTHC đã được niêm yết công khai, kịp thời và đầy đủ.
 - Trong 6 tháng đầu năm 2022, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn cao (96,2%), hồ sơ trễ hạn chủ yếu ở lĩnh vực Lao động, Thương binh -XH, Tư pháp. Địa phương có sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tuy nhiên tỉ lệ rất thấp (0,41%).

- Công chức sử dụng thành thạo phần mềm Qoffice, chữ ký số điện tử.
 - Hồ sơ đất đai: tiếp nhận trên giấy, không tiếp nhận trên máy.
 - Chưa sử dụng phần mềm CSDL về đất đai của tỉnh để theo dõi biến động đất trên địa bàn, nhận hồ sơ đất đai không trên phần mềm một cửa của xã, nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và ghi sổ theo dõi.
 - Trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa chưa đầy đủ, thiếu máy scan để thực hiện số hóa hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ trực tuyến; phòng làm việc chưa đảm bảo về diện tích.

- Lĩnh vực Lao động - thương binh và xã hội còn nhận hồ sơ trực tiếp tại phòng, chưa đưa ra tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa.

**** Bộ phận Một cửa UBND xã Duy Nghĩa***

- Các thủ tục hành chính được niêm yết công khai, kịp thời và đầy đủ.
 - Trong 6 tháng đầu năm 2022, tỷ lệ hồ sơ giải quyết và trả đúng hạn cao (99,32%), tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ công trực tuyến rất thấp.
 - Công chức sử dụng thành thạo phần mềm Qoffice, chữ ký số điện tử.
 - Chưa sử dụng phần mềm CSDL về đất đai của tỉnh để theo dõi biến động đất trên địa bàn, hồ sơ đất đai được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa và ghi sổ theo dõi, không cập nhật trên phần mềm một cửa.
 - Trang thiết bị phục vụ cho Bộ phận một cửa cơ bản đầy đủ và đảm bảo.

6. Đối với UBND thành phố Hội An

a) Tại Bộ phận Một cửa thành phố Hội An

- Thực hiện công khai TTHC tại trụ sở cơ quan, địa phương; công khai thông tin tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh về quy định hành chính phù hợp với quy định Trung ương; Tuy nhiên, chưa cập nhật mới bộ TTHC được thực hiện tại cấp huyện.

- Trong 6 tháng đầu năm 2022, Bộ phận Một cửa thành phố tiếp nhận và giải quyết số lượng hồ sơ rất lớn.

- Lĩnh vực Đất đai và Tư pháp do công chức chuyên môn thực hiện tiếp nhận và trả kết quả, các lĩnh vực khác do nhân viên bưu điện thực hiện.

- Việc tiếp nhận và số hóa hồ sơ đầu vào chưa triển khai thực hiện mặc dù đã trang bị máy scan tốc độ cao cho bộ phận tiếp nhận.
- Chưa có bộ phận trả kết quả tập trung cho công dân.
- Về phí, lệ phí ở các thủ tục liên quan đến đất đai do Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thu, các thủ tục khác do bưu điện thực hiện thu hộ; vẫn chưa thực hiện thu phí trên phần mềm.
- Cán bộ xử lý hồ sơ chưa quan tâm sử dụng phần mềm một cửa, không đồng bộ giữa hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử dẫn đến hồ sơ trễ hạn trên phần mềm nhiều (chủ yếu lĩnh vực đất đai trong đó có thủ tục đăng ký và xoá đăng ký thế chấp).

b) Tại Bộ phận Một cửa cấp xã

**** Bộ phận Một cửa UBND xã Cẩm Hà***

- Năm 2022, UBND xã đã ban hành đầy đủ các văn bản theo chỉ đạo của cấp trên như: Kế hoạch cải cách hành chính năm; Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính; Kế hoạch tuyên truyền công tác cải cách hành chính; Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính và thành lập các Tổ công nghệ cộng đồng.
- Các TTHC được niêm yết kịp thời theo quy định của UBND tỉnh; trong 06 tháng đầu năm 2022, UBND xã tiếp nhận và giải quyết 167 hồ sơ; có 18 hồ sơ bị trễ hạn; có sổ theo dõi hồ sơ đã tiếp nhận và giải quyết TTHC theo quy định. Tuy nhiên, chưa thực hiện thư xin lỗi khi giải quyết hồ sơ trễ hạn.
- Cán bộ, công chức sử dụng thành thạo phần mềm Qoffice; tuy nhiên, việc thực hiện chữ ký số vẫn chưa triển khai thực hiện.
- Một số hồ sơ TTHC được đính kèm file trên phần mềm một cửa. Tuy nhiên, việc nhập dữ liệu trên phần mềm một cửa không đầy đủ (thiếu địa chỉ và số điện thoại của người dân).
- Tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 còn rất thấp (5,92%).
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa đầy đủ, có trang bị máy Scan, máy photo. Tuy nhiên, hệ thống máy tính đã cũ, tốc độ xử lý chậm.

**** Bộ phận một cửa UBND xã Cẩm Kim***

- Năm 2022, UBND xã đã ban hành đầy đủ các văn bản theo chỉ đạo của cấp trên như: Kế hoạch cải cách hành chính năm; Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính; Kế hoạch tuyên truyền công tác cải cách hành chính; Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính và thành lập các Tổ công nghệ cộng đồng.
- Các TTHC được niêm yết công khai, kịp thời theo quy định của UBND tỉnh.
- Trong 06 tháng đầu năm 2022, UBND xã tiếp nhận và giải quyết 159 hồ sơ, có 25 hồ sơ bị trễ hạn, có sổ theo dõi hồ sơ đã tiếp nhận và giải quyết TTHC theo quy định.
- Một số hồ sơ TTHC được đính kèm file trên phần mềm một cửa, tuy nhiên, tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 còn rất thấp (2,69%).

- Công chức sử dụng phần mềm Qoffice thành thạo. Đa số các văn bản đi được ký số.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận một cửa đầy đủ, có trang bị máy Scan, máy photo và camera giám sát. Tuy nhiên, hệ thống máy tính đã cũ, tốc độ xử lý chậm.

7. Đối với UBND huyện Tiên Phước

a) Tại Bộ phận Một cửa huyện Tiên Phước

- Đã tổ chức thực hiện công khai TTHC tại trụ sở cơ quan trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC; công khai thông tin tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh về quy định hành chính phù hợp với quy định của Trung ương; Tuy nhiên, bộ TTHC được thực hiện tại cấp huyện chưa cập nhật mới.

- Hồ sơ các lĩnh vực Đất đai, Tư pháp, LĐTBXH do cán bộ chuyên môn tiếp nhận, các lĩnh vực còn lại do Văn phòng thực hiện tiếp nhận.

- Việc thu phí, lệ phí chưa thực hiện tập trung và chưa sử dụng phần mềm để thu phí.

- Trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa đầy đủ, cấu hình máy tính và đường truyền đáp ứng được nhu cầu sử dụng; tuy nhiên, không có hướng dẫn và trang bị máy vi tính, máy scan hỗ trợ cho công dân nộp hồ sơ trực tuyến, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến rất thấp, cán bộ tiếp nhận chưa thực hiện số hóa hồ sơ đầu vào.

- Về tham gia xử lý trên phần mềm một cửa: cán bộ chuyên môn chưa quan tâm sử dụng phần mềm, việc xử lý trên phần mềm chưa đồng bộ với xử lý hồ sơ giấy.

b) Tại Bộ phận Một cửa cấp xã

**** Bộ phận Một cửa UBND thị trấn Tiên Kỳ***

- Bộ phận Một cửa đã thực hiện niêm yết bộ TTHC, tuy nhiên, chưa cập nhật danh mục TTHC theo quy định của UBND tỉnh.

- Trong 6 tháng đầu năm 2022, UBND thị trấn đã tiếp nhận và giải quyết 193 hồ sơ, có 10 hồ sơ trễ hạn trên phần mềm (do công chức không tác nghiệp trên phần mềm), hồ sơ có phiếu biên nhận và hẹn trả kết quả cho người dân.

- Dữ liệu nhập trên phần mềm một cửa không đầy đủ, thiếu địa chỉ, số điện thoại của người dân.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa đầy đủ.

- Số lượng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 phát sinh rất ít.

- Công chức sử dụng thành thạo phần mềm, tất cả các văn bản đi đều sử dụng chữ ký số, cán bộ công chức được trang bị đầy đủ máy vi tính và máy in phục vụ công tác.

**** Bộ phận Một cửa UBND xã Tiên Thọ***

- Bộ phận Một cửa đã thực hiện niêm yết bộ TTHC, tuy nhiên, chưa cập nhật danh mục TTHC theo quy định của UBND tỉnh.

- Trong 6 tháng đầu năm 2022, trên phần mềm Một cửa UBND xã đã tiếp nhận và giải quyết 60 hồ sơ, có 41 hồ sơ trễ hạn (do công chức không tác nghiệp trên phần mềm). Dữ liệu nhập trên phần mềm một cửa không đầy đủ, thiếu địa chỉ, số điện thoại của người dân. Không in phiếu hẹn cho người dân, không phát sinh hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa đầy đủ.

- Công chức sử dụng thành thạo phần mềm Qoffice, tất cả các văn bản đi đều sử dụng chữ ký số.

Cán bộ công chức được trang bị đầy đủ máy vi tính và máy in phục vụ công tác.

8. Đối với UBND huyện Đại Lộc

a) Tại Bộ phận Một cửa UBND huyện Đại Lộc

- Công khai và niêm yết đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính.

- Cơ sở hạ tầng, trang thiết bị đảm bảo và đáp ứng nhu cầu xử lý công việc của công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa.

- Chưa trang bị máy tính và máy scan hỗ trợ công dân nộp hồ sơ trực tuyến.

- Việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ do cán bộ chuyên môn trực tiếp thực hiện. Chưa triển khai bộ phận trả kết quả tập trung dẫn đến khâu kiểm tra, giám sát tiến độ và kết quả hồ sơ chưa đảm bảo. Chưa sử dụng phân hệ thu phí, lệ phí của phần mềm.

- Chưa có hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến cho công dân: Kể cả tờ rơi và video hướng dẫn trên tivi.

- Tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến còn thấp.

- Hồ sơ trễ hạn còn nhiều, nguyên nhân do cán bộ xử lý chưa nắm rõ quy trình xử lý trên phần mềm dẫn đến chưa thực hiện kích hoàn thiện hồ sơ dẫn đến trễ; một số TTHC của Phòng Tài nguyên và Môi trường khi cấu hình lên phần mềm Một cửa chưa đảm bảo về quy trình.

- Một số TTHC không cập nhật lên phần mềm Một cửa (cấp đổi lại) nên không kiểm soát được quá trình giải quyết hồ sơ.

b) Tại Bộ phận Một cửa cấp xã

**** Bộ phận Một cửa UBND xã Đại Hiệp và thị trấn Ái Nghĩa***

- Địa phương đã ban hành Kế hoạch cải cách hành chính; thành lập Tổ công nghệ cộng đồng phục vụ triển khai công tác chuyển đổi số.

Bộ phận Một cửa đã thực hiện niêm yết bộ TTHC, tuy nhiên, chưa cập nhật danh mục TTHC theo quy định của UBND tỉnh.

Trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa cơ bản đáp ứng được nhu cầu, tuy nhiên hệ thống đường truyền yếu, phần mềm hoạt động không ổn định.

Trong 6 tháng đầu năm 2022, việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa của UBND xã và thị trấn có tỷ lệ đúng hạn cao; hồ sơ trễ hạn có nhưng chủ yếu ở lĩnh vực lao động, thương binh và xã hội.

- Việc giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai tại xã, thị trấn: Công chức Bộ phận tiếp nhận chưa hướng dẫn cụ thể cho công dân.

- Việc cập nhật bộ TTHC về đất đai chưa kịp thời.

- Chưa có cơ sở dữ liệu về đất đai, vẫn sử dụng bản đồ 2012.

9. Kết quả kiểm tra hồ sơ thực tế tại Bộ phận Một cửa cấp huyện và cấp xã (Đính kèm Phụ lục IV)

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN VÀ NHỮNG TỒN TẠI, NGUYÊN NHÂN

1. Về kết quả thực hiện

- Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định của Chính phủ đã đạt được một số kết quả tốt, tạo sự chuyển biến tích cực trong việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân và doanh nghiệp.

- Sự quyết tâm của các cấp lãnh đạo, tập thể cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết TTHC.

- Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có trình độ chuyên môn cao, được đào tạo bồi dưỡng thường xuyên đủ khả năng đáp ứng trong việc thực thi nhiệm vụ.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin của đội ngũ cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa cấp huyện và cấp xã ngày càng hoàn thiện, đáp ứng yêu cầu phục vụ cho tổ chức, người dân nhằm nâng cao hiệu quả trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

- Việc đầu tư, trang bị thiết bị phục vụ ứng dụng CNTT từ cấp huyện đến cơ sở được các cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm, cơ bản đáp ứng yêu cầu trong thực thi công vụ của đội ngũ CBCC trong việc giải quyết TTHC.

2. Một số tồn tại và nguyên nhân

a) Một số tồn tại

- Việc cập nhật, niêm yết công khai bộ TTHC giải quyết tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

- Một số địa phương chưa công khai đường dây nóng phản ánh kiến nghị tổng đài (1022) của tỉnh trên cổng thông tin điện tử các huyện, thị xã, thành phố.

- Việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC vẫn chưa được cập nhật trên phần mềm một cửa; việc cập nhật thông tin trên phần mềm cũng không đầy đủ, thiếu thông tin nên không kiểm soát được quá trình giải quyết TTHC.

- Việc bố trí công chức tiếp nhận hồ sơ chưa đáp ứng được nhu cầu giải quyết đối với một số địa phương có số lượng giao dịch hồ sơ TTHC nhiều tại Bộ phận Một cửa.

- Một số huyện chưa thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, vẫn chưa có Bộ phận trả kết quả tập trung cho tổ chức và công dân. Việc thu phí, lệ phí vẫn chưa thực hiện trên phần mềm.

- Công tác tuyên truyền, triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 vẫn chưa được quan tâm. Tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến còn thấp.
- Việc sử dụng phần mềm Một cửa của công chức không đồng đều, nhiều công chức chưa nắm được quy trình giải quyết TTHC trên phần mềm.

b) Nguyên nhân

- Công tác tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân qua dịch vụ công ích bước đầu được người dân đón nhận nhưng kết quả chưa cao, nguyên nhân do tâm lý muốn nhận trực tiếp, sợ thất lạc hồ sơ. Người dân vẫn còn tâm lý e dè, chưa hoàn toàn tin tưởng việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường mạng, tâm lý nộp trực tiếp và bằng bản giấy vẫn yên tâm hơn, do đó, số lượng hồ sơ trực tuyến vẫn còn rất hạn chế.
- Việc sử dụng phần mềm một cửa điện tử tại một số địa phương vẫn còn nhiều hạn chế; công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa khi tiếp nhận không cập nhật hồ sơ lên phần mềm; công chức, viên chức tham mưu xử lý và lãnh đạo phê duyệt hồ sơ không tham gia đầy đủ vào quy trình giải quyết hồ sơ trên phần mềm nên tỷ lệ hồ sơ trễ vẫn còn cao, nhất là trên lĩnh vực đất đai.
- Chưa phát huy tối đa hiệu quả sử dụng Phần mềm Một cửa điện tử thông qua công tác số hóa hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa các cấp, phần lớn hồ sơ vẫn thực hiện lưu chuyển dưới dạng văn bản, giấy tờ.
- Nhân lực và khả năng giải quyết hồ sơ TTHC tại cấp xã và Phòng TNMT còn mỏng chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ do đó dẫn đến việc trễ hạn trong giải quyết hồ sơ TTHC.

IV. CÁC KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT CỦA ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG

1. Đề nghị điều chỉnh lại Quy trình giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa (lĩnh vực đất đai) vẫn chưa đồng bộ với quy trình giải quyết thực tế tại một số địa phương cho phù hợp (**huyện Núi Thành**).
2. Quy trình giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa (lĩnh vực đất đai) bị gián đoạn tại cơ quan thuế (do thay đổi cán bộ tham gia quy trình và do cán bộ thuế không tham gia quy trình) (**Thành phố Hội An, huyện Thăng Bình**).
3. Đưa quy trình cấp Giấy chứng nhận QSDĐ cho diện tích đất tăng thêm; công nhận lại diện tích đất ở trong trường hợp đã cấp GCN vào danh mục TTHC được giải quyết ở cấp huyện và ban hành quy trình giải quyết đối với 02 TTHC này (**thành phố Hội An**).
4. Quy định thời gian xác nhận đối với hồ sơ tách từ 05 thửa đất trở lên của Phòng Tài nguyên và Môi trường và Phòng Quản lý hạ tầng cấp huyện theo nội dung xin ý kiến của Chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐ (**thành phố Hội An**).
5. Việc giải quyết đối với thủ tục hành chính giao dịch bảo đảm thuộc thẩm quyền của Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai nhưng lại thống kê việc giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa cấp huyện (**thành phố Hội An**).

6. Đề nghị sớm vận hành cơ sở dữ liệu địa chính để việc áp dụng, giải quyết hồ sơ khoa học, hiệu quả và đồng bộ (**thành phố Hội An, huyện Tiên Phước**).

7. Sớm điều chỉnh, bổ sung hoàn thiện bộ thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai; đồng thời rà soát và xác định cụ thể các thủ tục hành chính thực hiện ở mức dịch vụ công 3, 4 (**thành phố Tam Kỳ**).

8. Bổ sung con người đảm bảo theo đề án vị trí việc làm (**thành phố Tam Kỳ**).

9. Nâng cấp hệ thống dịch vụ công, hệ thống Một cửa điện tử, hạn chế phát sinh lỗi hệ thống trong quá trình tiếp nhận hồ sơ; Hoàn chỉnh các tính năng thống kê hồ sơ trên Hệ thống một cửa điện tử, đáp ứng nhu cầu tổng hợp báo cáo của các đơn vị (**huyện Duy Xuyên, Núi Thành, Đại Lộc**).

10. Đối với hồ sơ liên thông từ Chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐ đến các cơ quan liên quan:

+ Hồ sơ biến động, thay đổi giấy tờ tùy thân liên thông qua Chi cục Thuế là chưa phù hợp (**huyện Duy Xuyên**).

+ Thủ tục đăng ký bổ sung tài sản gắn liền với đất với Giấy chứng nhận đã cấp: không có quy trình chuyển thông tin thuế để xác định lệ phí trước bạ nhà đến Chi cục thuế (**huyện Thăng Bình**).

11. Thủ tục cấp Giấy chứng nhận QSDĐ lần đầu đối với trường hợp không nộp thuế (cấp đất nông nghiệp) nhưng quy trình vẫn chuyển qua Thuế (**huyện Thăng Bình**).

12. Thủ tục cấp giấy chưa thực hiện liên thông với Sở Tài nguyên và Môi trường (**huyện Duy Xuyên, Núi Thành**).

13. Bổ sung quy trình TTHC vào hệ thống một cửa điện tử như: xác định lại mục đích sử dụng đất; cấp giấy do chuyển nhượng, tặng cho...; trích lục chuyển mục đích; chuyển thông tin thuế; xác định nguồn gốc đất; công nhận hình thể; cung cấp thông tin trích lục;.. với thời gian phù hợp để đảm bảo việc tiếp nhận hồ sơ cho người dân được thuận lợi (**huyện Duy Xuyên, Núi Thành, Đại Lộc**).

14. Sửa đổi quy định về thời gian giải quyết TTHC trên lĩnh vực đất đai theo 02 hướng:

- Đối với những địa phương đã hoàn thiện HSĐC-CSDL đất đai: theo quy định hiện hành.

- Đối với những địa phương chưa hoàn thiện HSĐC-CSDL đất đai: tăng thời gian giải quyết lên 40-50% so với quy định hiện hành (**huyện Duy Xuyên**).

- Đối với hồ sơ cấp đổi, thời gian tiếp nhận giải quyết trong 7 ngày trong khi đó chuyển hồ sơ về Sở Tài nguyên và môi trường (đi và về hết 3 ngày), thời gian thực giải quyết hồ sơ chỉ có 4 ngày (**huyện Duy Xuyên, Núi Thành, Thăng Bình**).

15. Đề nghị bổ sung thêm thời gian tiếp nhận và giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa đối với các địa phương miền núi (**huyện Tiên Phước**).

16. Đề nghị khắc phục một số quy trình đối với phần mềm một cửa điện tử cụ thể :

- Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực đất đai, ngoài thành phần hồ sơ theo quy định đề nghị bổ sung thêm mục giấy tờ kèm theo (**huyện Thăng Bình**).

- Trong quá trình giải quyết hồ sơ, đề nghị bổ sung thêm mục kích trả hồ sơ từ lãnh đạo Chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐ cho viên chức xử lý đối với những hồ sơ chưa đủ điều kiện duyệt ký (**huyện Thăng Bình**).

- Đối với các hồ sơ có quy trình và thủ tục giống nhau, đề nghị thêm mục kích chọn nhiều hồ sơ cùng một lúc đến cán bộ xử lý nhằm rút ngắn thời gian trong quá trình xử lý kích chuyển (**huyện Thăng Bình**).

17. Đề nghị bổ sung thủ tục cấp đổi GCN sau khi thực hiện chuyển mục đích phải xin phép cơ quan có thẩm quyền theo khoản 15, điều 6, Thông tư số 33/TT-Bộ Tài nguyên và môi trường (**huyện Thăng Bình**).

18. Thủ tục đăng ký biến động quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất trong các trường hợp chuyển nhượng, cho thuê, cho thuê lại, thừa kế, tặng, cho, góp vốn bằng quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất của vợ hoặc chồng; tăng thêm diện tích do nhận chuyển nhượng, thừa kế, tặng cho quyền sử dụng đất đã có Giấy chứng nhận: Quy trình giải quyết là 10 ngày làm việc không đảm bảo thời gian (bao gồm cả thời gian người sử dụng đất thực hiện nghĩa vụ tài chính, thời gian chuyển hồ sơ theo đường bưu điện) (**huyện Thăng Bình**).

19. Thủ tục tách thửa, hợp thửa đất: quy trình tách thửa không có công đoạn chuyển thông tin thuế để xác định lệ phí trước bạ nhà (đối với trường hợp tách thửa có nhà); đồng thời chưa được liên thông đến Văn phòng Đăng ký đất đai Quảng Nam để cấp Giấy chứng nhận QSDĐ (**huyện Thăng Bình**).

20. Thủ tục đính chính Giấy chứng nhận đã cấp, phần mềm không chuyển trực tiếp liên thông đến Văn phòng Đăng ký đất đai Quảng Nam mà phải chuyển đến cán bộ khác mới kích chuyển liên thông (**huyện Thăng Bình**).

21. Thủ tục cấp đổi diện tích tăng do khai hoang và do sai sót trong quá trình xác định lại ranh giới, mốc giới thửa đất hiện nay không có trong quy trình (**huyện Thăng Bình**).

22. Thủ tục cấp Giấy chứng nhận QSDĐ, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất cho người đã đăng ký quyền SDD lần đầu; tăng thêm diện tích do nhận chuyển nhượng, thừa kế, tặng cho quyền SDD trong trường hợp thửa đất gốc chưa được cấp Giấy chứng nhận; phần mềm quy định thời gian giải quyết là 20 ngày nhưng theo Quyết định số 3031/QĐ-UBND ngày 23/9/2019 của UBND tỉnh quy trình thủ tục là 30 ngày (**huyện Thăng Bình**).

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT CỦA TỔ KIỂM TRA

Kết thúc buổi kiểm tra, khi kết luận sơ bộ, Tổ kiểm tra đã chỉ ra những hạn chế, thiếu sót, vi phạm và yêu cầu, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị khẩn trương rà soát, khắc phục; một số vướng mắc của các cơ quan, đơn vị cũng được Đoàn

kiểm tra giải đáp, hướng dẫn. Để công tác CCHC trong thời gian tới của các cơ quan, đơn vị ngày càng có chiều sâu, nâng cao chất lượng, hiệu quả quản lý, chỉ đạo, điều hành công tác CCHC, Tổ kiểm tra kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo một số nội dung sau:

1. Một số đề nghị chung đối với các cơ quan, đơn vị được kiểm tra

- Tiến hành rà soát, kiểm tra và triển khai ngay các biện pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong việc tổ chức thực hiện các nội dung, nhiệm vụ đã được Tổ kiểm tra nêu trong báo cáo này.

- Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nghiêm quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ TTHC: Hồ sơ TTHC phải được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa trước khi xử lý; hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ bằng phiếu hướng dẫn; đề nghị bổ sung hồ sơ phải có thông báo; từ chối giải quyết phải có văn bản nêu rõ lý do từ chối; hủy hồ sơ phải đúng quy định; hồ sơ trễ hạn phải có thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả cụ thể; thực hiện tạm dừng giải quyết hồ sơ phải đúng quy định; không yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp thêm các loại giấy tờ, tài liệu ngoài quy định, thực hiện các công việc thuộc về trách nhiệm của cơ quan nhà nước (yêu cầu công dân phải đi liên hệ với các cơ quan, đơn vị liên quan để xác minh; cung cấp thông tin, hồ sơ, tài liệu mà đơn vị mình đang nắm giữ, quản lý,...).

- Quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử đúng quy định, hướng dẫn: Lựa chọn đúng quy trình TTHC để tiếp nhận hồ sơ; kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ trước khi tiếp nhận hồ sơ và nhập thông tin trên Phần mềm; cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin của khách hàng; số hóa và gắn file hồ sơ TTHC đầy đủ, đảm bảo yêu cầu; thao tác, xử lý, luân chuyển hồ sơ theo đúng quy trình đã được thiết lập; giải quyết hồ sơ TTHC điện tử bảo đảm đồng bộ với hồ sơ giấy thực tế; bảo đảm sự trùng khớp giữa thành phần hồ sơ điện tử lưu trên Phần mềm với hồ sơ giấy thực tế;...

2. Một số đề nghị cụ thể đối với các cơ quan, đơn vị

2.1. Sở Tài nguyên và Môi trường

- Tổ chức kiểm điểm rút kinh nghiệm đối với tổ chức, cá nhân để xảy ra vi phạm trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC dẫn đến trễ hạn hồ sơ của cá nhân, tổ chức.

- Rà soát các TTHC có kết quả phụ thuộc TTHC khác mà chưa công bố thời gian giải quyết, đề xuất giải pháp và báo cáo UBND tỉnh để khắc phục tình trạng thời gian giải quyết kéo dài và chuyển trả nhiều lần giữa các cơ quan trong quá trình phối hợp giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông (như thủ tục đăng ký biến động từ hình thức thuê đất trả tiền hàng năm sang thuê đất trả tiền một lần cho cả thời gian thuê có thủ tục xác định giá đất, thủ tục gia hạn sử dụng đất có thủ tục thẩm định nhu cầu sử dụng đất,...).

- Khẩn trương tham mưu UBND tỉnh điều chỉnh các quy trình nội bộ giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai, đảm bảo phù hợp với quy định và thực tiễn, tạo

thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết TTHC cũng như cán bộ, công chức trong quá trình tác nghiệp trên phần mềm Một cửa điện tử.

- Chỉ đạo Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh không để xảy ra tình trạng giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn, quá hạn tại các chi nhánh. Đồng thời, có biện pháp xử lý nghiêm đối với trường hợp công chức, viên chức, nhân viên của đơn vị để phát sinh hồ sơ trễ hạn, quá hạn.

- Chỉ đạo, rà soát, chấn chỉnh việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử; khắc phục tình trạng không thực hiện tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC qua hệ thống Một cửa điện tử hoặc có tiếp nhận nhưng chỉ một số thủ tục, chưa thực hiện đầy đủ 100% hồ sơ giải quyết TTHC và các hồ sơ đã giải quyết xong nhưng không cập nhật, xử lý trên hệ thống, dẫn đến hồ sơ tồn đọng, quá hạn kéo dài.

- Định kỳ hằng quý thực hiện tổng rà soát hồ sơ lĩnh vực đất đai trên phạm vi toàn tỉnh đối với hồ sơ đề nghị bổ sung, hồ sơ từ chối giải quyết, hồ sơ hủy, hồ sơ tạm dừng giải quyết (vì lý do khác, chờ cấp có thẩm quyền, hồ sơ do công dân xin rút). Từ đó có hướng dẫn xử lý hoặc báo cáo UBND tỉnh chỉ đạo xử lý kịp thời đối với các hồ sơ chưa được xử lý tốt, vi phạm các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Tiếp tục đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị đẩy mạnh thực hiện số hóa hồ sơ TTHC lĩnh vực đất đai, thực hiện gửi, nhận văn bản, hồ sơ trên môi trường điện tử, không gửi kèm theo văn bản, hồ sơ giấy để tiết kiệm thời gian và chi phí, nâng cao hiệu quả phối hợp giải quyết hồ sơ TTHC.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát việc thực hiện các nội dung công tác CCHC mà trọng tâm là việc thực hiện kiểm tra việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức của các phòng chuyên môn, Văn phòng đăng ký đất đai, các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai trong việc giải quyết hồ sơ TTHC về đất đai. Thực hiện việc xử lý nghiêm đối với cán bộ nếu phát hiện có sai phạm.

- Tăng cường tổ chức tập huấn về chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ của Văn phòng đăng ký đất đai và các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai, cán bộ địa chính cấp xã về bộ TTHC về đất đai, hệ thống các văn bản hướng dẫn của Chính phủ, Bộ Tài nguyên và Môi trường và của UBND tỉnh. Trong đó, đặc biệt chú trọng nội dung thực hiện các quy trình nội bộ trong quá trình giải quyết TTHC về đất đai.

- Phối hợp với các huyện, thị xã, thành phố đẩy nhanh tiến độ Dự án xây dựng hệ thống hồ sơ địa chính và cơ sở dữ liệu quản lý đất đai trên địa bàn tỉnh; đảm bảo công tác quản lý đất đai đúng hiện trạng, đúng pháp luật.

- Xây dựng quy trình kiểm soát hồ sơ trong giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa một số thủ tục mới theo đề nghị của địa phương đảm bảo quản lý được thời gian giải quyết.

- Rà soát, tham mưu UBND tỉnh sửa đổi Quy chế phối hợp trong việc giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai giữa các đơn vị, địa phương cụ thể, rõ ràng tránh tình trạng đùn đẩy trách nhiệm.

- Xây dựng quy chế đánh giá cán bộ, viên chức, người lao động trong việc giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai nhằm đánh giá kết quả, hiệu quả làm việc của cán bộ, viên chức, người lao động đồng thời nâng cao nhận thức, ý thức trách nhiệm.

2.2. Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh

- Xây dựng quy trình kiểm soát hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính sao cho đảm bảo quản lý được thời gian giải quyết (giai đoạn 1) của các đơn vị trong quá trình luân chuyển, xử lý hồ sơ, đồng thời lập bảng theo dõi tiến độ thực hiện để kiểm soát và triển khai áp dụng thống nhất cho toàn tỉnh.

- Xem xét, bố trí, điều chuyển tạm thời nhân sự để hỗ trợ các Chi nhánh trong công tác tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và công tác đo đạc giải quyết thủ tục hành chính, đặc biệt là các huyện có số lượng hồ sơ phát sinh nhiều.

- Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ cho viên chức, người lao động trong cả hệ thống văn phòng, đảm bảo hướng dẫn hồ sơ đúng, đủ cho người dân, hạn chế tối đa yêu cầu bổ sung hồ sơ, trả lại do lỗi của cán bộ tiếp nhận và thẩm định.

- Chủ trì, phối hợp với cơ quan thuế và các cơ quan có liên quan đẩy nhanh tiến độ kết nối phần mềm VNPT ILIS với phần mềm của cơ quan thuế đảm bảo việc cung cấp thông tin nghĩa vụ tài chính được thực hiện trên môi trường điện tử.

- Chỉ đạo khắc phục ngay những tồn tại, hạn chế trong công tác giải quyết thủ tục hành chính tại các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai; chấn chỉnh công tác tiếp nhận hồ sơ đầu vào, việc tiếp nhận phải đảm bảo đúng, đủ thành phần theo quy định; việc trả hồ sơ phải bằng văn bản và nêu rõ lý do trả, có hướng dẫn cụ thể những việc cần thực hiện để hoàn thiện hồ sơ; hồ sơ trả phải có thư xin lỗi theo đúng quy định.

- Chỉ đạo Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai các huyện, thị xã, thành phố phối hợp Phòng Tài nguyên và Môi trường và các đơn vị liên quan rà soát, đánh giá lại quy chế liên tịch trong phối hợp giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai (tất cả các bước, các giai đoạn, thời gian giải quyết và việc theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ đối với từng đơn vị, cách thức trả hồ sơ đối với từng đơn vị,...), để kịp thời đề xuất chỉnh sửa, bổ sung cho phù hợp.

- Chỉ đạo các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai trong quá trình thực hiện công tác chuyên môn, giải quyết thủ tục hành chính, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc thì kịp thời tổng hợp, có văn bản báo cáo Sở Tài nguyên và Môi trường để được hướng dẫn thực hiện.

- Tăng cường kiểm tra công tác giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính, giúp Chi nhánh kịp thời giải quyết các vướng mắc, khó khăn phát sinh; thường xuyên

tổ chức hướng dẫn, tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ cho viên chức Chi nhánh trong thẩm định, giải quyết hồ sơ, đặc biệt là đối với cán bộ một cửa trong việc tiếp nhận hồ sơ đúng, đủ thành phần theo quy định.

2.3. UBND huyện, thị xã, thành phố

- Chỉ đạo cán bộ, công chức thực hiện nghiêm quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ TTHC: Hồ sơ TTHC phải được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa trước khi xử lý; hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ bằng phiếu hướng dẫn; đề nghị bổ sung hồ sơ phải có thông báo; từ chối giải quyết phải có văn bản nêu rõ lý do từ chối; hủy hồ sơ phải đúng quy định; hồ sơ trễ hạn phải có thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả cụ thể; thực hiện tạm dừng giải quyết hồ sơ phải đúng quy định; không yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp thêm các loại giấy tờ, tài liệu ngoài quy định, thực hiện các công việc thuộc về trách nhiệm của cơ quan nhà nước (yêu cầu công dân phải đi liên hệ với các cơ quan, đơn vị liên quan để xác minh; cung cấp thông tin, hồ sơ, tài liệu mà đơn vị mình đang nắm giữ, quản lý,...).

- Quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử đúng quy định, hướng dẫn: Lựa chọn đúng quy trình TTHC để tiếp nhận hồ sơ; kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ trước khi tiếp nhận hồ sơ và nhập thông tin trên Phần mềm; cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin của khách hàng; số hóa và gắn file hồ sơ TTHC đầy đủ, đảm bảo yêu cầu; thao tác, xử lý, luân chuyển hồ sơ theo đúng quy trình đã được thiết lập; giải quyết hồ sơ TTHC điện tử bảo đảm đồng bộ với hồ sơ giấy thực tế; bảo đảm sự trùng khớp giữa thành phần hồ sơ điện tử lưu trên Phần mềm với hồ sơ giấy thực tế;...

- Nhập đầy đủ hồ sơ tiếp nhận, giải quyết trên phần mềm Một cửa điện tử. Hạn chế tình trạng trễ hẹn trên phần mềm.

- Đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4.

- Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, cho cán bộ, công chức xử lý công việc tại Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã.

- Chỉ đạo Phòng Tài nguyên và Môi trường và các đơn vị chuyên môn trực thuộc, UBND các xã, phường, thị trấn phối hợp tốt với các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thực hiện giải quyết hồ sơ lĩnh vực đất đai theo đúng trình tự, thủ tục và thời gian quy định của UBND tỉnh và thực hiện tốt nội dung phối hợp theo Quy chế phối hợp giữa Văn phòng Đăng ký đất đai trực thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường với UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị khác có liên quan trong việc thực hiện chức năng, quyền hạn của Văn phòng Đăng ký đất đai Quảng Nam. Báo cáo kịp thời tình trạng giải quyết hồ sơ trễ hẹn tăng nhiều; những khó khăn, vướng mắc trong công tác phối hợp với Chi nhánh để Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố kịp thời kiến nghị Sở Tài nguyên và Môi trường để cùng phối hợp có chỉ đạo kịp thời.

- Tạo điều kiện bố trí trụ sở làm việc, kho lưu trữ hồ sơ địa chính tại các chi nhánh đáp ứng yêu cầu làm việc.

2.4. Cục Thuế tỉnh

- Chỉ đạo các Chi cục Thuế trực thuộc tiếp tục nâng cao kỹ năng xử lý và tác nghiệp trên phần mềm Một cửa điện tử của cán bộ, công chức tham gia giải quyết thủ tục hành chính: thực hiện tác nghiệp hồ sơ điện tử phải đồng bộ với hồ sơ giấy thực tế; thao tác xử lý luân chuyển hồ sơ theo đúng quy trình đã được thiết lập.

- Chỉ đạo cán bộ, công chức thực hiện nghiêm quy định cơ chế một cửa, một cửa liên thông (việc đề nghị bổ sung hồ sơ phải có thông báo, hồ sơ trả h n phải có thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả), toàn bộ các văn bản trên phải gửi đến cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ để gửi đến công dân đúng quy định đối với các thủ tục hành chính phối hợp giải quyết liên thông.

- Chỉ đạo Chi cục thuế thực hiện tốt Quy chế phối hợp giữa cơ quan thuế và cơ quan đăng ký đất đai trong việc trao đổi thông tin theo hình thức điện tử để xác định nghĩa vụ tài chính về đất đai trên địa bàn tỉnh theo Quyết định số 4099/QĐ-UBND ngày 16/12/2019 của UBND tỉnh.

2.5. Sở Thông tin và Truyền thông

- Phối hợp với các đơn vị, địa phương điều chỉnh quy trình giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa cho phù hợp; cấu hình một số TTHC lên phần mềm một cửa theo kiến nghị của một số đơn vị, địa phương.

- Tăng cường công tác đào tạo, tập huấn sử dụng các phần mềm phục vụ cho công việc nhất là phần mềm Một cửa điện tử.

- Tham mưu giải quyết xử lý các nội dung kiến nghị, đề xuất của các đơn vị địa phương như đã nêu tại các điểm thuộc khoản 1, mục III của Báo cáo này theo chức năng nhiệm vụ và thẩm quyền quản lý.

2.6. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

Rà soát, chỉ đạo Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội các huyện, thị xã, thành phố thực hiện đầy đủ, bảo đảm yêu cầu về số hóa kết quả giải quyết hồ sơ TTHC, gửi đính kèm file cho UBND các xã, phường, thị trấn.

2.7. Văn phòng UBND tỉnh

Qua kiểm tra hồ sơ thực tế tại 33 đơn vị, địa phương và số liệu thống kê hồ sơ trên Phần mềm một cửa điện tử từ ngày 01/01/2022 đến ngày 30/6/2022 cho thấy việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử còn rất nhiều hạn chế, thiếu sót. Bên cạnh đó, vẫn còn tình trạng các cơ quan, đơn vị tham gia phối hợp giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện dừng tính, đề nghị cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ không thông qua cơ quan, đơn vị chủ trì tiếp nhận hồ sơ - trả kết quả. Từ thực tế nêu trên, đề nghị Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ rà soát, chấn chỉnh các cơ quan, đơn vị vi phạm trong việc sử dụng phần mềm một cửa điện tử, đề nghị bổ sung hồ sơ, hủy hồ sơ, phản ánh đúng thực tế giải quyết hồ sơ; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị triển khai Văn bản số 9318/VPCP-KSTT ngày 21/12/2021 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

2.8. Sở Nội vụ

Tăng cường tổ chức kiểm tra chuyên đề đối với các nội dung, lĩnh vực đề tồn tại các vi phạm chậm được xử lý, khắc phục triệt để, đặc biệt trong việc thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Theo dõi, đôn đốc các cơ quan tham mưu các nội dung CCHC chuyên đề sớm có hướng dẫn hoặc tham mưu các biện pháp đẩy mạnh CCHC khắc phục các hạn chế, nâng cao hiệu quả thực hiện và chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp trên từng lĩnh vực.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện công tác kiểm tra tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện và Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã năm 2022, Sở Nội vụ kính báo cáo UBND tỉnh theo dõi, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Ban Chỉ đạo CCHC và CDS tỉnh (b/cáo);
- UBND tỉnh (b/cáo);
- Các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Thông tin và Truyền thông;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Văn phòng ĐKDD Quảng Nam;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố: Núi Thành, Thăng Bình, Duy Xuyên, Tiên Phước, Đại Lộc, Điện Bàn, Tam Kỳ, Hội An;
- Lưu VT, CCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**