

## BÁO CÁO

### Kết quả kiểm tra trực tiếp việc tổ chức và hoạt động tại Bộ phận Một cửa các xã, thị trấn từ ngày 01/01/2020 đến thời điểm kiểm tra

Thực hiện quy định của Chính phủ tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính và 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;

Căn cứ Quyết định số 823/QĐ-UBND ngày 08/02/2021 của Chủ tịch UBND huyện về việc thành lập Đoàn kiểm tra việc tổ chức và hoạt động tại Bộ phận Một cửa của UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Bình Sơn;

Đoàn kiểm tra đã xây dựng Kế hoạch số 12/KH-ĐKT ngày 17/02/2021 Kiểm tra việc tổ chức và hoạt động tại Bộ phận Một cửa của UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện. Nay, Đoàn kiểm tra báo cáo kết quả như sau:

#### I. Công tác chuẩn bị, triển khai thực hiện.

##### 1. Thời gian và cách thức kiểm tra:

###### 1.1. Thời gian kiểm tra:

Thời gian kiểm tra Bộ phận Một cửa của các xã diễn ra từ ngày 30/3/2021 đến ngày 22/4/2021; mỗi địa phương trong một buổi làm việc.

###### 1.2. Cách thức kiểm tra:

Đoàn kiểm tra trực tiếp kiểm tra toàn diện việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa, gắn với trách nhiệm của địa phương liên quan đến quản lý, vận hành Bộ phận Một cửa; việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho người dân, tổ chức của các xã. Tại mỗi địa phương, Đoàn kiểm tra lập biên bản cụ thể và thông qua biên bản kiểm tra ngay sau khi kết thúc việc kiểm tra với lãnh đạo UBND cấp xã, các cán bộ công chức tham gia Bộ phận Một cửa cấp xã, nêu rõ kết quả đạt được, những tồn tại, hạn chế, vi phạm, các đề xuất của địa phương.

#### 2. Đối với Đoàn kiểm tra:

Thành viên Đoàn kiểm tra đã sắp xếp công việc của cơ quan, đơn vị và chủ động tổ chức triển khai kế hoạch, phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên; kiểm tra, đối chiếu báo cáo của các cơ quan, đơn vị chịu sự kiểm tra trước khi kiểm tra trực tiếp.



### **3. Đối với các đơn vị chịu sự kiểm tra:**

Theo Kế hoạch số 12/KH-ĐKT ngày 17/02/2021 của Đoàn kiểm tra; UBND các xã đã xây dựng báo cáo theo đề cương hướng dẫn và mời các thành phần có liên quan làm việc với Đoàn kiểm tra đảm bảo thành phần theo yêu cầu; có chuẩn bị hồ sơ, tài liệu phục vụ kiểm tra, tạo điều kiện cho Đoàn kiểm tra hoàn thành kế hoạch.

Trong đợt kiểm tra này, Đoàn kiểm tra đã kiểm tra trực tiếp đối với 13 xã: Bình Minh, Bình An, Bình Khương, Bình Nguyên, Bình Dương, Bình Chánh, Bình Thạnh, Bình Phước, Bình Hòa, Bình Thanh, Bình Châu, Bình Chương, Bình Mỹ. Các xã, thị trấn còn lại kiểm tra qua Báo cáo của các xã gửi cho Đoàn kiểm tra.

## **II. Kết quả thực hiện tổ chức, hoạt động Bộ phận một cửa cấp xã**

### **1. Kiểm tra công tác chỉ đạo, điều hành việc tổ chức, hoạt động tại Bộ phận một cửa của UBND cấp xã:**

Qua kiểm tra, UBND các xã, thị trấn có ban hành đầy đủ các văn bản đề chỉ đạo, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc UBND xã quản lý; đều bố trí nhân sự theo dõi, quản lý hoạt động Bộ phận Một cửa, quan tâm lãnh đạo chỉ đạo việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho tổ chức và cá nhân, thực hiện các văn bản chỉ đạo của cấp trên, kiện toàn và ban hành quy chế làm việc của Bộ phận một cửa của xã.

### **2. Việc bố trí trụ sở, trang thiết bị, phương tiện làm việc và nhân sự tại Bộ phận một cửa**

UBND các xã, thị trấn cơ bản đều bố trí trụ sở, cơ sở vật chất trang thiết bị như: quày làm việc, bàn, ghế, tủ đựng hồ sơ, máy vi tính và bố trí nhân sự làm việc tại Bộ phận một cửa liên tục từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần; đảm bảo cho việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; việc sử dụng hệ thống công nghệ thông tin, hệ thống mạng, đường truyền internet trong việc tiếp nhận hồ sơ như các phần mềm chuyên ngành và phần mềm một cửa điện tử dùng chung của tỉnh tại Bộ phận một cửa cấp xã được các xã quan tâm đầu tư; về thực hiện theo quy định Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, một số xã đã bố trí trang thiết bị tương đối đảm bảo cho hoạt động của Bộ phận một cửa như: Bình Dương, Bình Hòa, Bình Phước, Bình Minh, Bình Mỹ, Bình Chương, Bình Châu, Bình Khương.

### **3. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận một cửa cấp xã**

#### **3.1. Công khai danh mục và nội dung TTHC được thực hiện tại Bộ phận một cửa**

Thực hiện đầy đủ quy định về niêm yết công khai TTHC dưới hình thức bảng giấy, tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức tra cứu, tìm hiểu và thực hiện TTHC; thực hiện việc niêm yết thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về TTHC để công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị cho người dân, tổ



chức thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị liên quan đến hoạt động ban hành và giải quyết TTHC theo quy định, cụ thể: niêm yết các Quyết định 2040/QĐ-UBND, 2552/QĐ-UBND của Chủ tịch UBND tỉnh về công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã.

Việc thực hiện quy định về sử dụng biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh, cơ bản các xã đã thực hiện đúng quy định.

Các xã thực hiện tốt như: Xã Bình Hòa, xã Bình Thanh, xã Bình Minh, xã Bình Dương.

### **3.2. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả TTHC (kiểm tra trực tiếp ngẫu nhiên một số hồ sơ được tiếp nhận hoặc trả kết quả tại Bộ phận Một cửa).**

Đối với hồ sơ hộ tịch như Giấy khai sinh, khai tử, xác nhận tình trạng hôn nhân, kết hôn: đa số hồ sơ này, các xã đều tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả trong ngày, đều lập Sổ theo dõi theo Quyết định 1179/QĐ-UBND của UBND tỉnh, lưu trữ đầy đủ, ghi chép cụ thể, trả kết quả đúng hạn.

Đối với hồ sơ lĩnh vực đất đai, cơ bản các địa phương thực hiện việc niêm yết công khai, xác nhận nguồn gốc đất đảm bảo đúng thời gian quy định trước khi hoàn tất thủ tục trình cấp trên cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho tổ chức, cá nhân.

Đối với hồ sơ liên thông như bảo trợ xã hội thì công chức tại Bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận một cửa của xã.

### **4. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quy trình giải quyết TTHC:**

Thực hiện cập nhật dữ liệu hồ sơ tiếp nhận đầu vào; thao tác, xử lý hồ sơ trên phần mềm của Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi tại Bộ phận Một cửa.

Bộ phận một cửa cấp xã cơ bản trang bị hệ thống máy vi tính, mạng internet đảm bảo việc ứng dụng công nghệ thông tin của công chức Bộ phận một cửa xã sử dụng các phần mềm dùng chung của tỉnh. Tuy nhiên tại thời điểm kiểm tra, việc áp dụng phần mềm một cửa điện tử dùng chung của tỉnh vào trong công việc tiếp nhận hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân, các xã chưa thực hiện.

### **III. Tồn tại, hạn chế**

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, việc tổ chức và hoạt động Bộ phận Một cửa cấp xã còn những tồn tại, hạn chế như sau:

1. Đối với công tác, chỉ đạo điều hành tổ chức, hoạt động của Bộ phận một cửa cấp xã chỉ dừng lại ở việc ban hành Quyết định kiện toàn, Quy chế làm việc của Bộ phận một cửa; một số UBND xã chưa kịp thời đầu tư đầy đủ trang thiết bị như: xã Bình An (03 bộ máy tính/ 07 công chức), xã Bình Nguyên (02 bộ máy vi tính/ 7 công chức); chưa theo dõi đôn đốc cán bộ công chức thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận hồ sơ TTHC (tất cả các xã đã kiểm



tra); việc tiếp nhận hồ sơ đất đai từ Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – chi nhánh huyện Bình Sơn chưa chỉ đạo kịp thời, còn giao phó cho công chức phụ trách Bộ phận một cửa cấp xã như: xã Bình Chánh (*đã có văn bản đôn đốc 3 lần*), xã Bình Châu (*còn 15 hồ sơ chưa báo cáo VPĐK đất đai theo Công văn đôn đốc của huyện*), xã Bình Thạnh (*còn thiếu 38 hồ sơ không có trong sổ theo dõi*), xã Bình Hòa (*còn thiếu 47 hồ sơ không có trong sổ theo dõi*).

2. Việc niêm yết công khai TTHC tại Bộ phận một cửa cấp xã, tuy có bố trí bảng niêm yết, nhưng việc niêm yết chưa đúng với quy định, chưa niêm yết cụ thể chi tiết từng thủ tục theo Quyết định 2040/QĐ-UBND và Quyết định 2552/QĐ-UBND của Chủ tịch UBND tỉnh, bảng niêm yết công khai TTHC còn niêm yết các loại văn bản giấy tờ khác không liên quan đến TTHC, một số địa phương bảng niêm yết còn sơ sài, niêm yết bộ thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn ISO UBND huyện phê duyệt chung với niêm yết bộ TTHC do UBND tỉnh phê duyệt.

Còn rất nhiều xã chưa niêm yết bảng thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về TTHC như: Bình Chương, Bình Châu; có niêm yết nhưng không đúng mẫu: Bình Chánh, Bình Nguyên, Bình Dương.

### 3. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả TTHC:

- Đối với hồ sơ lĩnh vực đất đai gửi về xã để niêm yết công khai theo quy định, tại thời điểm kiểm tra, còn một số xã chưa niêm yết công khai, đã trễ so với quy định, đã có văn bản của huyện đôn đốc nhiều lần nhưng vẫn chưa niêm yết chuyển về Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – chi nhánh huyện Bình Sơn để xử lý và không có báo cáo lý do chậm trễ như: xã Bình Chánh, xã Bình Châu, xã Bình Thạnh (*tiếp nhận 119 hồ sơ nhưng không có phiếu tiếp nhận, chỉ ghi vào sổ theo dõi 81 hồ sơ, còn thiếu 38 hồ sơ*); xã Bình Hòa (*tiếp nhận 196 hồ sơ nhưng không có phiếu tiếp nhận, chỉ ghi vào sổ theo dõi 149 hồ sơ, còn thiếu 47 hồ sơ*). Xã Bình Khương tiếp nhận 08 hồ sơ lĩnh vực đất đai nhưng chỉ trả kết quả 01 hồ sơ, còn 07 hồ sơ Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh-chi nhánh huyện Bình Sơn chưa trả kết quả.

- Đối với hồ sơ lĩnh vực Tư pháp cơ bản Bộ phận một cửa các xã, thị trấn đều xử lý trong ngày đảm bảo đúng quy định, ghi chép hồ sơ vào sổ theo dõi đầy đủ, tuy nhiên vẫn còn một số xã ghi thông tin trong sổ đăng ký khai sinh, kết hôn còn thiếu, chưa ký tên, gạch bỏ như: Bình Châu, Bình Phước.

Một số trường hợp khai tử quá hạn, không khai tử hoặc đã chết trước đây quá lâu không có trong hồ sơ khai tử dẫn đến không còn nhân chứng để xác minh để làm thủ tục hồ sơ có liên quan, do trình tự thủ tục qui định, xã gặp khó khăn trong quá trình thực hiện như: xã Bình Minh, xã Bình Phước.

### 4. Việc ứng dụng công nghệ thông tin tại Bộ phận một cửa cấp xã

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong tổ chức hoạt động của Bộ phận một cửa cấp xã vẫn còn một số khó khăn nhất định như cùng lúc dùng nhiều phần mềm chuyên ngành kèm theo việc vào sổ hồ sơ nhiều loại nên chiếm nhiều thời gian trong việc xử lý hồ sơ giải quyết TTHC cho tổ chức và cá nhân, cụ thể



lĩnh vực Tư pháp vừa sử dụng phần mềm của Bộ Tư pháp, phần mềm một cửa điện tử, vào sổ hồ sơ theo quy định của Bộ Tư pháp và sổ theo dõi hồ sơ theo Quyết định 1179/QĐ-UBND của UBND tỉnh Quảng Ngãi.

Bất cập trong việc giải quyết hồ sơ liên thông đối với lĩnh vực đất đai, lĩnh vực chính sách, bảo trợ xã hội,... có trường hợp tiếp nhận hồ sơ đất đai nhưng khi nộp hồ sơ lại giao cho công dân tự mang hồ sơ lên cơ quan cấp huyện hoặc chờ tiếp nhận nhiều hồ sơ rồi mới mang lên huyện nộp làm chậm trễ hồ sơ của tổ chức, cá nhân; nhưng chưa sử dụng phần mềm Một cửa điện tử dùng chung để thực hiện tiếp nhận hồ sơ liên thông.

Qua kiểm tra, các xã chưa sử dụng phần mềm một cửa điện tử trong tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC; một số xã đường truyền internet còn yếu, hệ thống máy tính chưa đảm bảo theo số lượng công chức làm nhiệm vụ tại Bộ phận một cửa cấp xã. Đa số các xã chưa trang bị máy Scan, máy Photocopy tại Bộ phận một cửa, còn sử dụng chung với bộ phận văn thư của UBND xã.

#### **IV. Đề xuất, kiến nghị**

##### **1. Kiến nghị đối với UBND các xã:**

Đề nghị Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chỉ đạo Bộ phận một cửa xã, thị trấn thực hiện, ban hành đầy đủ các văn bản quy định tổ chức, hoạt động của Bộ phận một cửa cấp xã theo Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh; thực hiện việc niêm yết công khai Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và không tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận một cửa của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi tại Quyết định số 2040/QĐ-UBND, 2552/QĐ-UBND của UBND tỉnh.

Quan tâm đầu tư bố trí trang thiết bị đáp ứng việc ứng dụng công nghệ thông tin trong tổ chức, hoạt động của Bộ phận một cửa cấp xã.

Chỉ đạo công chức địa chính xây dựng xử lý các hồ sơ giải quyết TTHC do Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh-chi nhánh huyện Bình Sơn gửi về thực hiện niêm yết công khai, hoàn tất các thủ tục đảm bảo các quy định của Pháp luật gửi về Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh-chi nhánh huyện Bình Sơn đúng thời gian quy định để giải quyết trả kết quả cho tổ chức và cá nhân.

Chỉ đạo việc tuyên truyền, hướng dẫn công khai cho người dân khi có người thân trong gia đình chết phải đi khai tử đúng hạn.

Chỉ đạo Bộ phận một cửa cấp xã nghiêm túc thực hiện việc ứng dụng Công nghệ thông tin trong việc tiếp nhận giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân.

##### **2. Đề xuất Chủ tịch UBND huyện chỉ đạo:**

###### **2.1. Đối với UBND các xã, thị trấn**



- Tiếp tục triển khai quán triệt Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh, triển khai thực hiện Quyết định số 2040/QĐ-UBND ngày 16/11/2018 của UBND tỉnh về công bố danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và không tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận một cửa của UBND các xã, thị trấn trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, và niêm yết công khai đầy đủ các quy trình giải quyết TTHC.

- Rà soát, ban hành quy chế làm việc, kiện toàn Bộ phận một cửa các xã, thị trấn và các văn bản liên quan nhằm đảm bảo về tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa các xã, thị trấn theo quy định.

- Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo, triển khai thực hiện tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa đảm bảo theo các quy định của pháp luật. Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chỉ đạo quyết liệt hơn nữa trong việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa, quan tâm bố trí kinh phí để đầu tư trang thiết bị, bố trí nơi làm việc hợp lý. Tổng hợp các khó khăn về kinh phí hoạt động của Bộ phận một cửa, UBND xã đề xuất báo cáo UBND huyện (*qua Phòng Tài chính-Kế hoạch để xem xét giải quyết*)

- Chỉ đạo thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp nhận giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân.

## **2.2. Đối với các phòng, ban, đơn vị:**

- Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh-chi nhánh huyện Bình Sơn thực hiện ngay bước chuyển thuế khi Giấy CNQSD đất đã được ký, để trả kết quả cho công dân kịp thời, đúng thời hạn; không để trường hợp công dân hoặc UBND xã đề cập đến kết quả thì trả lời đã có Giấy CNQSD đất nhưng chưa chuyển đến cơ quan thuế để công dân thực hiện nghĩa vụ thuế, không để công dân chờ đợi, đi lại nhiều lần.

- Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh-chi nhánh huyện Bình Sơn, Phòng Tài nguyên và Môi trường khẩn trương ưu tiên giải quyết các hồ sơ quá hạn.

- Phòng Tư pháp huyện hướng dẫn hoặc tham vấn cơ quan chuyên môn cấp trên về nội dung giải quyết thủ tục liên quan hồ sơ đất đai đối với các trường hợp khai tử quá hạn.

- Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội huyện khẩn trương giải quyết hồ sơ liên quan lĩnh vực của phòng do UBND xã chuyển đến phải thực hiện đảm bảo đúng thời hạn, không để tình trạng tiếp nhận hồ sơ đủ số lượng lớn rồi mới trình.

- Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh-chi nhánh huyện Bình Sơn chỉ đạo công chức, viên chức, nhân viên của cơ quan, đơn vị thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ liên thông trên phần mềm một cửa điện tử của Bộ phận một cửa cấp xã chuyển đến theo quy định. Đối với hồ sơ giấy liên thông giữa cấp huyện và xã được tiếp nhận tại cơ quan chuyên môn, không nộp hồ sơ qua Bộ phận một cửa của huyện.

Trên đây là báo cáo kết quả kiểm tra việc tổ chức và hoạt động tại Bộ phận Một cửa của UBND các xã, thị trấn từ ngày 01/01/2020 đến thời điểm kiểm tra.

Đoàn kiểm tra kính báo cáo./.

*Nơi nhận:*

- UBND huyện;
- Đoàn kiểm tra;
- Đảng ủy, UBND xã, thị trấn;
- BPMC huyện;
- VPH: C, PCVP, các CV;
- Lưu: VT, NV.



**CHÁNH VĂN PHÒNG**  
**Lê Thị Thanh Nhàn**