

Số: /BC-UBND

Đức Phổ, ngày tháng 4 năm 2022

BÁO CÁO

Tình hình tổ chức và hoạt động giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa trên địa bàn thị xã Đức Phổ

I. TÌNH HÌNH TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG GIẢI QUYẾT TTHC TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

1. Công tác chỉ đạo, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn quản lý

- Trong thời gian dịch Covid-19 diễn biến phức tạp, Chủ tịch UBND thị xã đã kịp thời chỉ đạo Bộ phận một cửa thị xã và Bộ phận một cửa các xã, phường triển khai thực hiện các giải pháp linh hoạt, phù hợp để giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức, công dân, sao cho vừa đảm bảo công tác phòng, chống dịch bệnh, vừa đảm bảo giải quyết nhu cầu của tổ chức, công dân. Nhìn chung, trong thời gian qua, hoạt động giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa thị xã và Bộ phận một cửa các xã, phường được duy trì ổn định, chất lượng, hiệu quả.

- Trước nhu cầu phát sinh ngày càng nhiều của công dân thực hiện TTHC thuộc lĩnh vực giao dịch đảm bảo, để rút ngắn thời gian giải quyết và tiết kiệm chi phí cho công dân và giảm tải bớt khối lượng công việc cho Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh Đức Phổ, từ ngày 10/02/2022 đến nay, Bộ phận một cửa thị xã đã chủ động phối hợp với Chi đoàn khối Đảng - UBND thị xã thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ trực tiếp cho công dân thực hiện nộp 349 hồ sơ TTHC trực tuyến mức độ 3, giúp tiết kiệm được khoảng hơn 01 tỷ đồng cho công dân. Bên cạnh đó, Bộ phận một cửa thị xã cũng chủ động hẹn trả kết quả cho công dân ngoài giờ hành chính (cuối buổi trưa hoặc cuối buổi chiều các ngày làm việc) để công dân không mất nhiều thời gian chờ đợi.

- Bên cạnh đó, trước tình hình phát sinh đột biến số lượng hồ sơ TTHC xin gia hạn quyền sử dụng đất của công dân trên địa bàn thị xã do người dân nghe những thông tin thất thiệt từ các đối tượng là “Cò hồ sơ”, Chủ tịch UBND thị xã đã chỉ đạo Bộ phận một cửa tăng cường làm việc ngày thứ 7 để thực hiện giải quyết hồ sơ xin gia hạn thời gian sử dụng đất cho công dân, kể từ ngày 12/3/2022, đã tăng cường giải quyết 1.610 hồ sơ TTHC gia hạn quyền sử dụng đất cho công dân. Việc giải quyết tăng cường được Bộ phận một cửa thị xã thực hiện hết sức chủ động, như: chủ động hẹn thời gian tiếp nhận hồ sơ (đối với những công dân đến liên hệ giải quyết quyết trong giờ hành chính nhưng do số lượng quá đông không đến lượt để nộp hồ sơ), cũng như chủ động lên danh sách sắp xếp thời gian cụ thể vào đầu giờ các ngày thứ 7 đối với những công dân nghe thông tin tuyên truyền đến liên hệ giải quyết.

- Đồng thời, trước nhu cầu giải quyết hồ sơ TTHC phát sinh ngày càng nhiều hơn, Chủ tịch UBND thị xã đã có văn bản đề nghị Sở Tài nguyên và Môi trường chỉ đạo Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh bố trí thêm người làm việc cho Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh - Chi nhánh Đức Phổ để đảm bảo giải quyết kịp thời hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân trên địa bàn thị xã. Đồng thời, đã chỉ đạo Văn phòng thị xã phối hợp với Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh - Chi nhánh Đức Phổ bố trí thêm 01 người tiếp nhận hồ sơ và 01 người trả kết quả giải quyết cho tổ chức, công dân tại Bộ phận một cửa thị xã, kể từ ngày 04/4/2022.

- Sau khi thực hiện quyết liệt các biện pháp, giải pháp, hiện tại số lượng tổ chức công dân đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính giảm đáng kể, có những ngày có thể giải quyết được cho tất cả công dân đến liên hệ, không còn tình trạng chen lấn, gây mất trật tự trong thời gian đợi bấm số thứ tự để giải quyết hồ sơ.

2. Việc bố trí nhân sự theo dõi, quản lý hoạt động Bộ phận Một cửa và việc bố trí nhân sự chính thức và dự phòng làm việc tại Bộ phận Một cửa

- Lãnh đạo phụ trách Bộ phận Một cửa thị xã: Phân công Chánh Văn phòng thị xã phụ trách Bộ phận Một cửa.

- Số công chức thực hiện quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, hệ thống mạng của Bộ phận Một cửa thị xã: 01.

- Số công chức, viên chức do các phòng chuyên môn thuộc UBND thị xã được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa thị xã: 18 (chính thức 08, dự phòng 10).

- Số công chức, viên chức do các cơ quan, tổ chức ngành dọc đóng tại địa phương cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa thị xã: 07 (03 chính thức, 04 dự phòng).

- Báo cáo số liệu về tổ chức Bộ phận một cửa cấp xã trên địa bàn quản lý:

+ Tổng số Bộ phận Một cửa cấp xã: 15.

+ Tổng số công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp xã: 77.

3. Thực hiện quy định về niêm yết công khai TTHC, công khai thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định

- Thường xuyên rà soát TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị xã để kịp thời cập nhật vào Hệ thống phần mềm một cửa dùng chung, niêm yết công khai trên máy tra cứu, Trang Thông tin điện tử thị xã, tại bảng niêm yết tại Bộ phận một cửa thị xã các bộ TTHC được UBND tỉnh ban hành theo đúng quy định.

- Bên cạnh việc niêm yết TTHC, các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện niêm yết bảng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính để đảm bảo quyền được phản ánh, kiến nghị của người dân khi thực hiện TTHC.

4. Việc sử dụng phần mềm Công dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để quản lý việc tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã: Việc tiếp nhận, luân

chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa thị xã và Bộ phận Một cửa các xã, phường được thực hiện đảm bảo quy định trên phần mềm một cửa điện tử.

5. Việc thực hiện phương thức đánh giá mức độ hài lòng của người dân

- Bộ phận Một cửa thị xã và Bộ phận Một cửa các xã, phường thực hiện việc đánh giá mức độ hài lòng của người dân bằng phiếu đánh giá.

- Văn phòng thị xã đã ký hợp đồng với Trung tâm Kinh doanh VNPT – Quảng Ngãi ngày 18/4/2022 để thực hiện dịch vụ tin nhắn thông báo để phục vụ tổ chức, cá nhân về: Tình trạng hồ sơ được giải quyết trước thời hạn, xin lỗi giải quyết quá hạn và hẹn lại ngày trả kết quả, thông báo bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, thông báo trả hồ sơ không giải quyết. Dự kiến sẽ triển khai thực hiện trong tháng 5/2022.

6. Tình hình về bố trí cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần mềm ứng dụng tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã: Bộ phận Một cửa thị xã và Bộ phận Một cửa các xã, phường thường xuyên được quan tâm sửa chữa, cải tạo cũng như trang bị đầy đủ các trang thiết bị, phần mềm ứng dụng cần thiết để đáp ứng nhu cầu giải quyết công việc cho tổ chức, công dân.

7. Số lượng TTHC của cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa: Công an thị xã Đức Phổ thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện về an ninh trật tự tại Bộ phận Một cửa thị xã, kể từ ngày 15/02/2022.

II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ KHẮC PHỤC CÁC TỒN TẠI, HẠN CHẾ, VI PHẠM MÀ ĐƠN VỊ KIỂM TRA ĐÃ CHỈ RA TRONG NĂM 2020 TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA CẤP HUYỆN

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả chuyển biến trong tổ chức, hoạt động, quản lý, vận hành Bộ phận Một cửa

- Việc tổ chức, hoạt động, quản lý, vận hành Bộ phận Một cửa có nhiều chuyển biến tích cực; tùy theo tình hình thực tế của dịch bệnh, nhu cầu giải quyết của tổ chức, công dân, Bộ phận Một cửa thực hiện những giải pháp để thích ứng kịp thời, linh hoạt, giúp tổ chức, công dân tiết kiệm được tối đa chi phí và thời gian đi lại.

- Sự hài lòng của tổ chức, công dân về cách sắp xếp, bố trí, hướng dẫn, thái độ phục vụ của công chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa được nâng lên đáng kể; qua đó góp phần tạo ra sự minh bạch, công bằng chung và thay đổi cách nhìn nhận của tổ chức, công chức trong quá trình liên hệ để giải quyết thủ tục hành chính theo hướng tích cực hơn.

- Tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn cho tổ chức, công dân ngày càng được nâng cao.

2. Những tồn tại, hạn chế.

- Một vài địa phương thực hiện chưa kịp thời việc tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết trên phần mềm một cửa điện tử và hồ sơ giấy.
- Trong thời gian qua, xảy ra tình trạng người dân đi sớm để bấm số thứ tự để giải quyết hồ sơ, gây mất trật tự phía trước Bộ phận Một cửa thị xã; nhiều công dân phải đi lại nhiều lần mới giải quyết được hồ sơ.

3. Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế

- Ý thức trách nhiệm của một số ít công chức xã chưa cao trong việc hướng dẫn, giải quyết hồ sơ cho công dân.
- Lãnh đạo một số xã, phường chưa quan tâm đúng mức, chưa thường xuyên theo dõi, kiểm tra công chức chuyên môn trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa.
- Số lượng người làm việc của Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh Đức Phổ chưa đáp ứng được nhu cầu giải quyết của người dân.
- Một số địa phương chưa thực hiện tốt công tác tuyên truyền cho người dân về những thông tin cần thiết, quy định của pháp luật để người dân đỡ xô đi làm hồ sơ gia hạn quyền sử dụng đất khi nghe những thông tin thất thiệt từ những đối tượng “Cò hồ sơ”.
- Ý thức của 1 vài công dân khi đến liên hệ giải quyết TTHC còn hạn chế, chen lấn, xô đẩy, gây mất trật tự trong quá trình chờ đợi để bấm số thứ tự giải quyết.

IV. ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

1. Đề xuất giải pháp đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa; nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân

- Tiếp tục thực hiện quyết liệt các giải pháp để sắp xếp, hỗ trợ, hướng dẫn tích cực cho tổ chức, công dân đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa, giảm thiểu tối đa thời gian đi lại, chi phí cho tổ chức, công dân.
- Chỉ đạo lãnh đạo, công chức các xã, phường nâng cao ý thức trách nhiệm của trong việc thông tin tuyên truyền, giải thích, hướng dẫn cho công dân trong thực hiện TTHC; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm pháp luật và có hành vi sách nhiễu, gây khó khăn cho tổ chức, công dân trong quá trình giải quyết hồ sơ.
- Hướng dẫn, hỗ trợ giúp tổ chức, công dân thực hiện nộp hồ sơ thuộc lĩnh vực giao dịch bảo đảm trực tuyến mức độ 3 và nhận kết quả ngoài giờ hành chính trong các ngày làm việc.
- Tăng cường giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân ngoài giờ hành chính để hỗ trợ cho những trường hợp tồn đọng; đồng thời, tăng cường làm việc vào ngày thứ 7 trong trường hợp phát sinh quá nhiều hồ sơ trong giờ hành chính.

- Bố trí, sắp lịch cụ thể để giải quyết đối với những công dân không thực hiện được trong những ngày hành chính, để có sự chủ động và rút ngắn tối đa thời gian chờ đợi của tổ chức, công dân.

- Tăng cường theo dõi, kiểm tra quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa để kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết hồ sơ, cũng như trong quá trình luân chuyển hồ sơ kịp thời giữa hồ sơ giấy và hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử.

2. Nêu những kiến nghị cụ thể, rõ ràng đối với việc tổ chức, hoạt động, quản lý, vận hành Bộ phận Một cửa

- Kiến nghị cấp thẩm quyền có chế độ hỗ trợ cho công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa để động viên, khích lệ tinh thần làm việc của công chức, viên chức, người lao động.

- Kính đề nghị Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Quảng Ngãi quan tâm, xem xét, chỉ đạo Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Quảng Ngãi bố trí thêm người làm việc cho Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Quảng Ngãi – Chi nhánh Đức Phổ để đáp ứng nhu cầu giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân trên địa bàn thị xã Đức Phổ.

Trên đây là Báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa trên địa bàn thị xã Đức Phổ, UBND thị xã kính báo cáo Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Thường trực Thị ủy;
- Thường trực HĐND thị xã;
- CT, PCT UBND thị xã;
- Văn phòng thị xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Vũ Minh Tâm