

Số: **148**/BC-HĐND

Đồng Hới, ngày **13** tháng 12 năm 2022

BÁO CÁO
Kết quả giám sát chuyên đề năm 2022
của Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015; Luật Giám sát của Quốc hội và HĐND năm 2015; Nghị quyết số 52/NQ-HĐND ngày 22/7/2021 của HĐND thành phố và Nghị quyết số 01/NQ-TTHĐND ngày 10/01/2022 của Thường trực HĐND thành phố về chương trình giám sát của HĐND và Thường trực HĐND thành phố năm 2022.

Thực hiện Kế hoạch số 79/KH-TTHĐND về việc giám sát việc giải quyết các TTHC của một số cơ quan, đơn vị có TTHC giải quyết tại Trung tâm Một cửa liên thông thành phố. Đoàn Giám sát của Thường trực HĐND thành phố (được thành lập theo Quyết định số 81/QĐ-HĐND ngày 29/8/2022 của Thường trực HĐND thành phố) đã tiến hành giám sát tại Văn phòng HĐND-UBND, phòng Tài chính - Kế hoạch, Quản lý Đô thị, Tài nguyên - Môi trường, Chi cục Thuế khu vực Đồng Hới - Quảng Ninh, Công an thành phố. Thời kỳ giám sát từ ngày 01/01/2020 đến 30/6/2022. Kết quả thực hiện như sau:

I. KẾT QUẢ GIÁM SÁT

1. Kết quả giám sát tại Văn phòng HĐND-UBND thành phố

Trung tâm Một cửa liên thông thành phố Đồng Hới làm một bộ phận thuộc Văn phòng HĐND-UBND thành phố được UBND tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 2547/QĐ-UBND ngày 16/10/2007 và chính thức đi vào hoạt động trong năm 2008. Trung tâm Một cửa liên thông thành phố thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Trung tâm thực hiện tiếp nhận hồ sơ tất cả TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân thành phố, một số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã được giao tiếp nhận tại thành phố.

Qua giám sát cho thấy, Văn phòng HĐND-UBND thành phố đã tham mưu UBND thành phố ra Quyết định ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Một cửa liên thông thành phố, xây dựng vị trí việc làm cho từng cán bộ, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm một cửa liên thông thành phố. Cơ sở vật chất, máy móc, trang thiết bị được trang bị đầy đủ, đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ được giao. Chỉ đạo cán bộ quản trị mạng, cán bộ trực tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ theo quy trình thủ tục niêm yết; cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống phần mềm

một cửa điện tử; chủ động phối hợp với các cơ quan chuyên môn theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC để trả cho người dân theo quy định.

Trong kỳ giám sát, Văn phòng HĐND-UBND thành phố đã tham mưu UBND thành phố ban hành 15 văn bản chỉ đạo liên quan việc giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm Một cửa liên thông thành phố. Tích cực tham mưu UBND thành phố chỉ đạo đôn đốc giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm Một cửa liên thông thành phố; chỉ đạo chấn chỉnh tình trạng giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn, quá hạn; đồng thời, triển khai công tác đánh giá trực tuyến kết quả giải quyết TTHC, hỗ trợ người dân tạo lập tài khoản dịch vụ công và thực hiện dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

Đến thời điểm giám sát, tại Trung tâm Một cửa liên thông thành phố Đồng Hới có 207 TTHC được thực hiện tiếp nhận và trả kết quả, cụ thể:

+ 178 TTHC của 09 lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của thành phố gồm: Lĩnh vực Văn hóa - Thông tin 21 TTHC, lĩnh vực Kinh tế 15 TTHC, lĩnh vực Lao động, Thương binh và xã hội 24 TTHC, lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo 15 TTHC, lĩnh vực Nội vụ 18 TTHC, lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường 06 TTHC, lĩnh vực Tư pháp 30 TTHC, lĩnh vực Quản lý đô thị 38 TTHC, lĩnh vực 10 TTHC, lĩnh vực Y tế 01 TTHC.

+ 05 TTHC của 01 lĩnh vực do Công an thành phố tiếp nhận, giải quyết;

+ 24 TTHC do Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố (*thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường*) tiếp nhận.

Toàn bộ 207 TTHC được niêm yết công khai tại Trung tâm Một cửa liên thông thành phố đúng quy định và đăng tải trên website thành phố; kết nối chuyên mục "Thủ tục hành chính" từ Cổng dịch vụ công của tỉnh với Trang thông tin điện tử của thành phố tạo thuận lợi cho người dân khi đến làm hồ sơ TTHC.

*** Kết quả thực hiện:**

Từ ngày 01/01/2020 đến 30/6/2022, tại Trung tâm Một cửa liên thông thành phố tổng số đã tiếp nhận được 24.422 hồ sơ; hồ sơ kỳ trước chuyển sang 4.882 hồ sơ; hồ sơ mới tiếp nhận 19.540; hồ sơ thụ lý 21.992 hồ sơ; hồ sơ trả lại 2.430 hồ sơ. Đã giải quyết: 23.204 hồ sơ, trong đó: đúng hạn 10.432 hồ sơ, trễ hạn 12.772 hồ sơ. Đang giải quyết: 1.205 hồ sơ, trong đó: trong hạn 417 hồ sơ, quá hạn 788 hồ sơ.

Qua giám sát và qua báo cáo của Văn phòng HĐND-UBND thành phố, kết quả trên cho thấy số liệu phản ánh về kết quả thực hiện giải quyết TTHC tại Trung tâm Một cửa liên thông thành phố trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử có một số lĩnh vực giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của thành phố bị trễ hạn cao như: lĩnh vực thành lập và hoạt động của hộ kinh doanh (*657/2.998 hồ sơ trễ hạn, chiếm 28,6%*), Đấu thầu (*273/380 hồ sơ trễ hạn, chiếm 71,8%*), đất đai (*thuộc thẩm quyền của thành phố: 7.877/7.919 hồ sơ trễ hạn, chiếm 99,5%*), quy hoạch xây dựng (*2.128/5.526 hồ sơ trễ hạn, chiếm 38,5%*), Nội vụ (*33/80 hồ sơ trễ hạn, chiếm 41,25%*), An toàn VSTP (*32/89 hồ sơ trễ hạn, chiếm 35,9%*). Lĩnh vực giải quyết TTHC về đất đai (*thuộc thẩm quyền của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Quyền sử dụng đất trực thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường:*

1.397/1.727 hồ sơ trễ hạn, chiếm 80,9%). 17/17 lĩnh vực phát sinh hồ sơ theo báo cáo đều có hồ sơ giải quyết trễ hạn.

Tuy nhiên, qua làm việc trực tiếp với các phòng, ban, đơn vị thì kết quả hồ sơ trễ hạn thấp hơn nhiều. Nguyên nhân của việc số liệu báo cáo của các cơ quan chuyên môn và báo cáo tổng hợp của Văn phòng HĐND-UBND có sự sai lệch là do cán bộ thao tác chậm hoặc bị lỗi trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử nên kết quả phản ánh bị sai lệch. Cụ thể:

- Theo báo cáo của phòng Quản lý Đô thị, trong thời kỳ giám sát đã tiếp nhận 5.714 hồ sơ, giải quyết 5.714 hồ sơ (100%) (trong đó dùng xử lý, yêu cầu bổ sung, hoàn thiện 1.380 hồ sơ). Giải quyết đúng hạn 5.704 hồ sơ (chiếm 99,83%), 10 hồ sơ trễ hạn (chiếm 0,17%). Trong khi đó, theo số liệu trích xuất tổng hợp từ hệ thống phần mềm một cửa điện tử trong báo cáo của Văn phòng HĐND-UBND: phòng Quản lý Đô thị tiếp nhận 5.714 hồ sơ, đã giải quyết và tham mưu cho UBND thành phố giải quyết 5.526 hồ sơ, đạt 96,7% (trong đó trả lại 1.036 hồ sơ không hợp lệ), trong đó có 3.398 hồ sơ giải quyết sớm hạn và đúng hạn (61,5%); 2.128 hồ sơ giải quyết trễ hạn (38,5%). Đang giải quyết 184 hồ sơ, chiếm 3,4%, trong đó, trong hạn 160 hồ sơ, quá hạn 24 hồ sơ.

- Theo báo cáo của phòng Tài nguyên - Môi trường, trong thời kỳ giám sát đã tiếp nhận 6.239 hồ sơ, giải quyết 6.110 hồ sơ (97,93%) (trong đó dùng xử lý, yêu cầu bổ sung, hoàn thiện 83 hồ sơ). Giải quyết đúng hạn 6.104 hồ sơ (chiếm 99,99%), 6 hồ sơ trễ hạn (chiếm 0,01%). Trong khi đó, theo số liệu trích xuất tổng hợp từ hệ thống phần mềm một cửa điện tử trong báo cáo của Văn phòng HĐND-UBND: phòng Tài nguyên - Môi trường tiếp nhận 8.123 hồ sơ, đã giải quyết và tham mưu cho UBND thành phố giải quyết 8.023 hồ sơ, đạt 98,76% (trong đó trả lại 382 hồ sơ không hợp lệ), trong đó có 106 hồ sơ giải quyết sớm hạn và đúng hạn (1,32%); 7.917 hồ sơ giải quyết trễ hạn (98,68%). Đang giải quyết 96 hồ sơ, chiếm 1,18%, trong đó, trong hạn 4 hồ sơ, quá hạn 92 hồ sơ.

Về công tác triển khai dịch vụ công trực tuyến:

- Đã triển khai cung cấp 14 lĩnh vực và 79 TTHC dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 cho người dân, doanh nghiệp. Trong đó, có 09 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 70 dịch vụ công trực tuyến mức độ 4. Tuy nhiên số lượng người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn thấp. Từ 01/01/2020 đến 30/6/2022, chỉ có 22 trường hợp người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến (*tỷ lệ 0,09% tổng số hồ sơ tiếp nhận*).

- Đã tích cực tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tạo lập danh tính số và tham gia sử dụng các dịch vụ công trực tuyến. Chỉ đạo quyết liệt công chức, viên chức trực tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa thực hiện nghiêm túc việc kiểm tra, hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân tạo lập danh tính số (đăng ký, tạo lập tài khoản) trên Cổng dịch vụ công Quốc gia /Cổng dịch vụ công tỉnh. Đến nay, đã hỗ trợ cho 4.589 người dân đăng ký, tạo lập danh tính số trên Cổng dịch vụ công.

Kết quả thực hiện, tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết:

- Tiếp nhận được 05 phản ánh, kiến nghị của người dân về giải quyết TTHC trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Cổng dịch vụ công quốc gia và được Văn

phòng UBND tỉnh chuyển đến. Các phản ánh trên đều thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở ngành; UBND thành phố là đơn vị theo dõi hoặc phối hợp giải quyết.

- Từ năm 2021, trên cơ sở UBND tỉnh triển khai chức năng đánh giá trực tuyến mức độ hài lòng của người dân về việc giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công, Văn phòng HĐND-UBND thành phố đã tham mưu UBND thành phố tổ chức triển khai cho bộ phận một cửa thu thập phiếu khảo sát và cập nhật trên hệ thống. Kết quả đánh giá: Quý IV/2021: 77,65%; Quý I/2022: 76,7%; Quý II/2022: 75,1% người dân tham gia đánh giá hài lòng.

2. Kết quả giám sát tại Phòng Tài chính - Kế hoạch

Phòng Tài chính - Kế hoạch là cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, có chức năng tham mưu, giúp UBND thành phố thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Tài chính - Ngân sách và thực hiện một số nhiệm vụ, quyền hạn theo sự ủy quyền của Ủy ban nhân dân và theo quy định của Pháp luật; Quy hoạch trên địa bàn thành phố; kế hoạch và đầu tư; đăng ký hộ kinh doanh, đăng ký hợp tác xã; tổng hợp và thống nhất quản lý các vấn đề về kinh tế tập thể, hợp tác xã, hộ kinh doanh, kinh tế tư nhân và theo quy định của pháp luật.

Phòng Tài chính - Kế hoạch có chức năng nhiệm vụ tham mưu và giải quyết 08 TTHC (03 TTHC lĩnh vực đấu thầu - do lãnh đạo UBND thành phố phê duyệt) và 05 TTHC lĩnh vực Thành lập và hoạt động của hộ kinh doanh - do lãnh đạo phòng Tài chính - Kế hoạch phê duyệt). Đã tham mưu UBND thành phố ra Quyết định số 4181/QĐ-UBND ngày 15/8/2019 của UBND thành phố về ban hành các tài liệu thuộc Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 lĩnh vực Kế hoạch và Đầu tư; phân công lãnh đạo Phòng và bố trí 2 công chức của đơn vị làm công tác tham mưu giải quyết 02 lĩnh vực Thủ tục hành chính liên quan đến công dân và doanh nghiệp.

Trong quá trình thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, Phòng Tài chính - Kế hoạch đã thực hiện rà soát các văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành để đảm bảo thực hiện đúng quy định hiện hành của Nhà nước. Ban hành văn bản số 928/TCKH về việc hướng dẫn trình tự một số thủ tục về Thành lập và hoạt động của hộ kinh doanh, kịp thời cập nhật các quy định mới về lĩnh vực này theo Nghị định số 01/2021/NĐ-CP ngày 04/01/2021 của Chính phủ về đăng ký doanh nghiệp; Thông tư số 01/2021/TT-BKHĐT ngày 16/3/2021 của Bộ Kế hoạch Đầu tư hướng dẫn về đăng ký doanh nghiệp.

*** Kết quả thực hiện**

Từ ngày 01/01/2020 – 30/6/2022, Phòng Tài chính - Kế hoạch đã tiếp nhận 3.396 hồ sơ, trong đó lĩnh vực Thành lập và hoạt động của hộ kinh doanh 3.007 hồ sơ, lĩnh vực Đấu thầu 389 hồ sơ. Đã giải quyết và tham mưu cho UBND thành phố giải quyết 3.378 hồ sơ, đạt 99,5% (trong đó trả hồ sơ về Trung tâm một cửa liên thông yêu cầu bổ sung, hoàn thiện 126 hồ sơ, chiếm 3,7%); có 2.448 hồ sơ giải quyết sớm hạn và đúng hạn (72,5%); 930 hồ sơ giải quyết trễ hạn (27,5%). Đang giải quyết 17 hồ sơ, chiếm 0,5%.

Việc thu lệ phí đăng ký kinh doanh được cán bộ Trung tâm một cửa liên thông thu trực tiếp khi giao dịch, sau đó chuyển cho Phòng Tài chính - Kế hoạch lập chứng từ nộp vào ngân sách nhà nước. Năm 2020, tổng lệ phí: 71.400.000 đồng; năm 2021: 77.500.000 đồng; 6 tháng đầu năm 2022: 59.900.000 đồng. Toàn bộ lệ phí trên được nộp vào ngân sách Nhà nước với tỷ lệ 100% theo quy định.

Đến thời điểm giám sát, phòng Tài chính - Kế hoạch đã triển khai thực hiện 5 danh mục thủ tục hành chính thuộc dịch vụ công trực tuyến mức độ 4. Tuy nhiên, trong giai đoạn qua, lượng hồ sơ trực tuyến nộp vào rất ít (*chỉ 13 hồ sơ, tỷ lệ 0,56%*).

3. Kết quả giám sát tại phòng Quản lý Đô thị

Phòng Quản lý Đô thị là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân thành phố có chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân thành phố thực hiện chức năng quản lý nhà nước về giao thông vận tải; xây dựng; kiến trúc, quy hoạch xây dựng; hạ tầng kỹ thuật; phát triển đô thị; nhà ở và công sở; vật liệu xây dựng trên địa bàn thành phố. Phòng được giao tham mưu UBND thành phố giải quyết 38 TTHC liên quan đến công dân và doanh nghiệp lĩnh vực cấp phép xây dựng, cấp phép cây xanh, cấp phép quy hoạch xây dựng, cấp giấy chứng nhận đăng ký phương tiện thủy nội địa. Tuy nhiên, trong giai đoạn từ 01/01/2020 đến 30/6/2022, chỉ phát sinh giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực cấp giấy phép xây dựng; các TTHC còn lại không phát sinh hồ sơ.

Phòng đã tham mưu UBND thành phố ra Quyết định số 4978/QĐ-UBND ngày 24/9/2019 ban hành các tài liệu thuộc Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 lĩnh vực Quản lý Đô thị; phân công lãnh đạo Phòng và bố trí 2 công chức của đơn vị làm công tác tham mưu giải quyết các Thủ tục hành chính liên quan đến công dân và doanh nghiệp; chỉ đạo cán bộ, công chức của phòng tiến hành đi thăm định thực địa 100% hồ sơ; một số hồ sơ phòng đã tham mưu giải quyết sớm trước hạn từ 1 đến 3 ngày so với quy định.

*** Kết quả thực hiện**

Từ ngày 01/01/2020 đến 30/6/2022, Phòng Quản lý Đô thị đã tiếp nhận thông qua Trung tâm một cửa liên thông thành phố 5.714 hồ sơ đề nghị cấp phép xây dựng, giải quyết 5.714 hồ sơ, trong đó tham mưu cho UBND thành phố thụ lý và cấp phép 4.334 hồ sơ (đạt tỷ lệ 76%), dừng xử lý, yêu cầu bổ sung, hoàn thiện 1.380 hồ sơ (chiếm 24%). Giải quyết đúng hạn 5.704 hồ sơ (chiếm 99,83%), 10 hồ sơ trễ hạn (chiếm 0,17%).

Tuy nhiên, theo số liệu trong báo cáo của Văn phòng HĐND-UBND thành phố được trích xuất tổng hợp từ hệ thống phần mềm một cửa điện tử, từ ngày 01/01/2020 đến 30/6/2022, phòng Quản lý Đô thị tiếp nhận 5.714 hồ sơ tại Trung tâm Một cửa liên thông chuyển lên; đã giải quyết và tham mưu cho UBND thành phố giải quyết 5.526 hồ sơ, đạt 96,7% (trong đó trả lại 1.036 hồ sơ không hợp lệ), trong đó có 3.398 hồ sơ giải quyết sớm hạn và đúng hạn (61,5%); 2.128 hồ sơ giải quyết trễ hạn (38,5%) trong đó có 240 hồ sơ quá hạn kỳ trước chuyển qua..

Đang giải quyết 184 hồ sơ, chiếm 3,4%, trong đó, đúng hạn 160 hồ sơ, quá hạn 24 hồ sơ. Như vậy, số liệu báo cáo trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử với số liệu báo cáo của phòng có sự sai lệch nhau cụ thể: Số lượng hồ sơ giải quyết đúng hạn 3.398 hồ sơ, đạt 61,5% thấp hơn so báo cáo (5.704 hồ sơ, đạt 99,83%); số lượng giải quyết trễ hạn 2.128 hồ sơ, chiếm 38,5% cao hơn so với báo cáo của phòng (10 hồ sơ, chiếm 0,17%). Nguyên nhân của việc số liệu báo cáo giữa phòng Quản lý Đô thị và báo cáo tổng hợp của Văn phòng HĐND-UBND có sự sai lệch là do thao tác trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử có những hạn chế bất cập dẫn đến sai lệch.

Việc thu lệ phí cấp phép xây dựng được cán bộ Trung tâm một cửa liên thông thu trực tiếp khi giao dịch, nộp vào ngân sách nhà nước. Năm 2020, thu được 123.030.000 đồng; năm 2021 thu được 137.790.000 đồng; 6 tháng đầu năm 2022 thu được 80.250.000 đồng. Toàn bộ lệ phí trên được nộp vào ngân sách Nhà nước với tỷ lệ 100% theo quy định.

4. Kết quả giám sát tại phòng Tài nguyên - Môi trường

Phòng Tài nguyên - Môi trường là cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố Đồng Hới, thực hiện chức năng tham mưu, giúp UBND thành phố quản lý nhà nước về tài nguyên và môi trường gồm: đất đai, tài nguyên nước, tài nguyên khoáng sản, môi trường, quản lý tổng hợp tài nguyên và bảo vệ môi trường biển và hải đảo, đo đạc và bản đồ, biến đổi khí hậu.

Phòng được giao tham mưu UBND thành phố giải quyết 08 TTHC ở 02 lĩnh vực gồm đất đai (06 TTHC) và môi trường (02 TTHC). Đã tham mưu UBND thành phố ra Quyết định số 4761/QĐ-UBND ngày 18/9/2022 ban hành các tài liệu thuộc Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 lĩnh vực Đất đai và Môi trường; phân công lãnh đạo Phòng và bố trí 2 công chức của đơn vị làm công tác tham mưu giải quyết các lĩnh vực Thủ tục hành chính liên quan đến công dân và doanh nghiệp.

Trong quá trình thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, Phòng Tài nguyên - Môi trường đã tham mưu cho UBND thành phố ban hành các văn bản chỉ đạo triển khai cụ thể, trong đó tập trung công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức pháp luật về đất đai và môi trường; hướng dẫn thi hành Luật Đất đai và Luật Bảo vệ môi trường theo thẩm quyền; thực hiện các nội dung nâng cao năng lực quản lý nhà nước về đất đai và môi trường trên địa bàn; lập và tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch trong quản lý, khai thác và sử dụng hợp lý các nguồn tài nguyên (đất đai, khoáng sản, nước...). Đã thường xuyên kiểm tra, rà soát để phát hiện những vướng mắc, thiếu sót trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính

*** Kết quả thực hiện**

Từ ngày 01/01/2020 – 30/6/2022, Phòng Tài nguyên - Môi trường đã tiếp nhận 6.239 hồ sơ do Trung tâm Một cửa liên thông chuyển lên (bao gồm cả hồ sơ

từ năm 2019 chuyển sang) trong đó lĩnh vực đất đai 6.125 hồ sơ, lĩnh vực môi trường 114 hồ sơ.

Phòng Tài nguyên - Môi trường đã tham mưu cho UBND thành phố giải quyết 6.110 hồ sơ, đạt 97,93% trong đó trả hồ sơ về Trung tâm một cửa liên thông yêu cầu bổ sung, hoàn thiện 83 hồ sơ (*78/83 hồ sơ trả lại thuộc thủ tục xác nhận đăng ký Kế hoạch bảo vệ môi trường*); Có 6.104 hồ sơ giải quyết sớm hạn và đúng hạn (99,9%); 6 hồ sơ giải quyết trễ hạn (0,01%). Đang giải quyết 129 hồ sơ, chiếm 2%. không có hồ sơ đang giải quyết quá hạn.

Tuy nhiên, số liệu báo cáo của Phòng Tài nguyên - Môi trường về việc giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực Đất đai có sự chênh lệch so với số liệu tổng hợp trích xuất trên phần mềm một cửa điện tử, cụ thể:

Theo số liệu trong báo cáo của Văn phòng HĐND-UBND thành phố được trích xuất tổng hợp từ hệ thống phần mềm một cửa điện tử từ: ngày 01/01/2020 đến 30/6/2022, phòng Tài nguyên Môi trường tiếp nhận 8.123 hồ sơ tại Trung tâm Một cửa liên thông chuyển lên; đã giải quyết và tham mưu cho UBND thành phố giải quyết 8.023 hồ sơ, đạt 98,76% (trả lại 382 hồ sơ không hợp lệ), trong đó có 106 hồ sơ giải quyết sớm hạn và đúng hạn (1,32%); 7.917 hồ sơ giải quyết trễ hạn (98,68%). Đang giải quyết 96 hồ sơ, chiếm 1,18%, trong đó, trong hạn 4 hồ sơ, quá hạn 92 hồ sơ. Như vậy, số liệu báo cáo trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử với số liệu báo cáo của phòng có sự sai lệch nhau cụ thể: Số lượng hồ sơ tiếp nhận 8.009 hồ sơ (cao hơn 1.770 hồ sơ), giải quyết đúng hạn 42 hồ sơ, đạt 0,53% thấp hơn so báo cáo (*6.021 hồ sơ, đạt 99,9%*); số lượng giải quyết trễ hạn 7.877 hồ sơ, chiếm 99,47% cao hơn so với báo cáo (*6 hồ sơ, chiếm 0,01%*).

Nguyên nhân của việc số liệu báo cáo giữa phòng Tài nguyên - Môi trường và báo cáo tổng hợp của Văn phòng HĐND-UBND có sự sai lệch là do thao tác trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử có những hạn chế bất cập dẫn đến sai lệch, phản ánh không chính xác tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn thực tế nhưng không xác định được nguyên nhân. Mặt khác, trong quy trình giải quyết TTHC về đất đai, nhiệm vụ của phòng Tài nguyên - Môi trường chỉ thực hiện một số bước, còn lại là kết quả giải quyết liên thông TTHC của Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố, Chi cục Thuế khu vực Đồng Hới - Quảng Ninh nên không tách bạch được kết quả của các đơn vị.

Hiện tại, Phòng Tài nguyên - Môi trường chưa triển khai giải quyết các thủ tục hành chính mức độ 3, mức độ 4 qua dịch vụ công trực tuyến.

Việc thu lệ phí được cán bộ Trung tâm một cửa liên thông thu trực tiếp khi giao dịch, nộp vào ngân sách nhà nước. Năm 2020, thu được 104.350.000 đồng; năm 2021 thu được 152.930.000 đồng; 6 tháng đầu năm 2022 thu được 85.380.000 đồng. Toàn bộ lệ phí trên được nộp vào ngân sách Nhà nước với tỷ lệ 100% theo quy định.

5. Kết quả giám sát tại Chi cục Thuế khu vực Đồng Hới - Quảng Ninh

Chi cục Thuế khu vực Đồng Hới - Quảng Ninh trực thuộc Cục thuế tỉnh Quảng Bình, có chức năng tổ chức thực hiện công tác quản lý thuế, phí, lệ phí, các khoản thu khác của ngân sách nhà nước. Tại Trung tâm một cửa liên thông thành phố Đồng Hới, Chi cục Thuế khu vực Đồng Hới - Quảng Ninh được giao giải

quyết việc xác định nghĩa vụ tài chính về đất đai trong quy trình cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất theo Quyết định số 4761/QĐ-UBND ngày 18/9/2022 của UBND thành phố ban hành các tài liệu thuộc Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 lĩnh vực Đất đai và Môi trường.

Chi cục Thuế khu vực Đồng Hới - Quảng Ninh đã thực hiện tốt công tác xác định nghĩa vụ tài chính về đất đai cho người dân trong quy trình cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Đã phân công lãnh đạo phê duyệt và bố trí 01 công chức trực tại Trung tâm một cửa liên thông thành phố vào các ngày thứ 2, 4, 6 trong tuần để giao Thông báo về nghĩa vụ tài chính của người sử dụng đất cho người dân; còn các ngày thứ 3, 5 sẽ trực và giao Thông báo tại cơ quan Chi cục Thuế.

Đã chỉ đạo cán bộ, công chức thực hiện xác định nghĩa vụ tài chính về đất đai đã được Chi cục Thuế khu vực Đồng Hới - Quảng Ninh thực hiện nghiêm túc theo Thông tư Liên tịch số 88/2016/TTLT/BTC-BTNMT quy định về hồ sơ và trình tự, thủ tục tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ xác định nghĩa vụ tài chính về đất đai của người sử dụng đất.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, ban hành các văn bản phối hợp với Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố, các văn phòng hành nghề Công chứng và UBND cấp xã để tuyên truyền cho người dân nâng cao tính tự giác về khai giá tính thuế, đồng thời chỉ đạo cán bộ giải quyết TTHC về thuế thực hiện nghiêm quy trình kiểm tra hồ sơ khai thuế để phát hiện trường hợp có dấu hiệu khai chưa đúng giá tính thuế; thực hiện tạm dừng thực hiện thủ tục hành chính đối với các trường hợp người nộp thuế chưa hoàn thành nghĩa vụ tài chính hoặc có dấu hiệu khai giá chuyển nhượng thấp hơn giá thực tế theo Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 21/04/2022 của UBND tỉnh về việc tăng cường công tác quản lý, chống thất thu thuế trong lĩnh vực kinh doanh và chuyển nhượng bất động sản trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

*** Kết quả thực hiện**

Trong kỳ giám sát, Chi cục Thuế khu vực Đồng Hới - Quảng Ninh đã tiếp nhận 26.967 hồ sơ do Văn phòng Đăng ký đất đai chuyển sang. Đã tham mưu giải quyết 26.967 hồ sơ, đạt 100% , *trong đó có 26.829 hồ sơ giải quyết sớm hạn và đúng hạn (99,5%); 138 hồ sơ giải quyết quá hạn (0,5%)*.

Qua giám sát thấy rằng: Chi cục Thuế khu vực Đồng Hới - Quảng Ninh đã lãnh đạo, chỉ đạo cán bộ và các bộ phận liên quan thực hiện tốt việc giải quyết hồ sơ TTHC liên quan đến việc xác định nghĩa vụ tài chính về đất đai cho người dân. Số lượng hồ sơ giải quyết đúng hạn cao *(26.829/26.967 hồ sơ, đạt 99,5%)*, cơ bản đáp ứng được yêu cầu của nhân dân về xác định nghĩa vụ tài chính về thuế. Một số hồ sơ TTHC người nộp thuế chưa hoàn thành nghĩa vụ tài chính hoặc có dấu hiệu khai giá chuyển nhượng thấp hơn giá thực tế, Chi cục Thuế tạm dừng thực hiện TTHC để chờ người dân tới nộp thuế, giải trình theo Chỉ thị số 08 của UBND tỉnh dẫn đến hồ sơ giải quyết trễ hạn.

Công tác triển khai dịch vụ công trực tuyến được Chi cục Thuế chỉ đạo triển khai tại bộ phận một cửa ở Trụ sở Chi cục Thuế khu vực Đồng Hới - Quảng Ninh

như: Tuyên truyền cho người nộp thuế truy cập Cổng dịch vụ công quốc gia, ứng dụng thuế điện tử, hoá đơn điện tử để thực hiện các nghĩa vụ về khai thuế và nộp các loại hồ sơ qua mạng, nộp thuế điện tử, hoàn thuế điện tử. Dịch vụ thuế điện tử (Etax mobile) trên thiết bị di động. Đối với việc xác định nghĩa vụ tài chính về đất đai trong quy trình cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất tại Trung tâm Một cửa liên thông thành phố: hiện ngành thuế chưa thực hiện triển khai dịch vụ công trực tuyến.

6. Kết quả giám sát tại Công an thành phố

Tại Trung tâm Một cửa liên thông thành phố Đồng Hới, giai đoạn từ ngày 01/01/2020 đến 30/6/2022, Công an thành phố được giao giải quyết 02 lĩnh vực TTHC liên quan đến công dân và doanh nghiệp là lĩnh vực "Cấp, quản lý Căn cước công dân (04 TTHC) và lĩnh vực "Cấp giấy An ninh trật tự" (01 TTHC).

Công an thành phố đã cử 03 đồng chí trực tại Trung tâm một cửa liên thông thành phố để tiếp nhận và trả hồ sơ giải quyết các thủ tục hành chính; phân công lãnh đạo và bố trí 10 cán bộ chiến sỹ trong đó 4 đồng chí thuộc Đội Cảnh sát QLHC về TTXH trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực đăng ký, quản lý lưu trú, cấp căn cước công dân và 06 đồng chí Đội Cảnh sát - Giao thông trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực đăng ký ngành nghề kinh doanh có điều kiện về ANTT và xử lý vi phạm giao thông, đồng thời tiếp nhận những phản ánh của các tổ chức, cá nhân.

Công an thành phố đã ban hành và triển khai các văn bản thực hiện Đề án "Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030", "Dự án sản xuất, cấp CCCD gắn chip"; triển khai đồng bộ các giải pháp làm sạch dữ liệu thông tin dân cư, đảm bảo thông tin dân cư "đúng, đủ, sạch, sống" trước khi cập nhật, phê duyệt và đồng bộ vào hệ thống dữ liệu quốc gia về dân cư.

Thường xuyên đôn đốc, chỉ đạo Công an các xã, phường và các đội nghiệp vụ có chức năng giải quyết thủ tục hành chính tập trung rà soát các thủ tục hành chính mới ban hành, thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ, thay thế trong các văn bản quy phạm pháp luật đã được ban hành; thực hiện cắt giảm, đơn giản hóa các quy định, thủ tục hành chính, giấy tờ liên quan theo các Nghị định của Chính phủ, Kế hoạch của Công an tỉnh; nhanh chóng xử lý hồ sơ, truyền dữ liệu ra Trung ương để sớm có thể Căn cước công dân trả cho nhân dân.

*** Kết quả thực hiện**

Từ ngày 01/01/2020 – 30/6/2022, Công an thành phố đã tiếp nhận 74.682 hồ sơ giải quyết TTHC (trong đó có 74.634 hồ sơ thuộc lĩnh vực "Cấp, quản lý Căn cước công dân", 48 hồ sơ thuộc lĩnh vực "cấp giấy An ninh trật tự". Công an thành phố đã tham mưu giải quyết 74.682 hồ sơ, đạt 100% , trong đó có 8034 hồ sơ giải quyết sớm hạn và đúng hạn (10,8%); 66.648 hồ sơ giải quyết trễ hạn (89,2%). Số lượng hồ sơ trễ hạn nhiều tập trung vào hồ sơ cấp, quản lý Căn cước công dân vào năm 2021 - nguyên nhân: do tập trung triển khai quyết liệt để hoàn thiện cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, thời gian quy định trả kết quả ngắn (7 ngày) nên việc kết quả giải quyết TTHC về cấp căn cước công dân cho công dân bị trễ hạn nhiều.

Lệ phí được thu và nộp vào ngân sách nhà nước theo đúng quy định. Tổng số lệ phí đã thu: 1.634.985.000 đ.

Về công tác triển khai dịch vụ công trực tuyến:

Công an thành phố đã triển khai tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong các lĩnh vực đăng ký cư trú, cấp căn cước công dân.

Đẩy mạnh việc kết nối, sử dụng CSDLQG về dân cư; triển khai hoàn thiện hệ thống CSDLQG về dân cư, căn cước công dân, phát triển hệ thống định danh và xác thực điện tử; nâng cấp hệ thống bảo đảm cho việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống dữ liệu chuyên ngành để giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến phục vụ Nhân dân. Tham mưu UBND thành phố thành lập Tổ Công tác triển khai Đề án 06 thành phố; các xã, phường thành lập 15/15 tổ công tác cấp xã, phường; 137/137 tổ công tác cấp thôn/TDP (đạt 100%).

Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính:

Công an thành phố đã cử cán bộ thực hiện tiếp công dân, tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân khi thực hiện các thủ tục hành chính trên lĩnh vực ANTT tại đơn vị thông qua ý kiến phản ánh của cử tri để có giải pháp xử lý kịp thời các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân theo đúng quy định của pháp luật.

Hàng năm, Công an thành phố đã tổ chức phát phiếu đánh giá mức độ hài lòng của người dân về việc giải quyết thủ tục thành chính tại Trung tâm Một cửa liên thông thành phố. Cụ thể: năm 2020: 100 phiếu (CCCD: 60 phiếu, ANTT: 40 phiếu); năm 2021: 100 phiếu (CCCD: 60 phiếu, ANTT: 40 phiếu); 6 tháng đầu năm 2022: 65 phiếu (CCCD: 40 phiếu, ANTT: 25 phiếu). Kết quả, 100% người dân tham gia đánh giá đều hài lòng.

II. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Qua giám sát tình hình, kết quả giải quyết các TTHC tại Trung tâm Một cửa liên thông thành phố của các cơ quan, đơn vị theo kế hoạch giám sát của Thường trực HĐND thành phố cho thấy:

- Các cơ quan, đơn vị được giám sát đã chỉ đạo, phân công cán bộ giải quyết và tham mưu cho Thủ trưởng cơ quan, lãnh đạo UBND thành phố giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp về cơ bản đảm bảo quy định, đáp ứng được nhu cầu của người dân về cung cấp dịch vụ công. Việc niêm yết công khai danh mục TTHC thực hiện tại Trung tâm một cửa liên thông được thực hiện đầy đủ, đúng quy định, thuận lợi cho người dân tra cứu, tìm hiểu. Các thủ tục hành chính được thực hiện giao nhận, xử lý hồ sơ và trả kết quả thông qua Trung tâm một cửa liên thông thành phố.

- Các cơ quan chuyên môn, đơn vị liên quan đã tham mưu lãnh đạo UBND thành phố ban hành nhiều văn bản để chỉ đạo triển khai thực hiện các văn bản QPPL liên quan đến việc giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình tại Trung tâm Một cửa liên thông thành phố. Đã rà soát các TTHC về lĩnh vực thuộc thẩm quyền phụ trách của từng cơ quan, đơn vị để tham mưu UBND thành phố ban hành Quy trình thực hiện theo tiêu chuẩn 9001:2015.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm Một cửa liên thông thành phố được trang bị đầy đủ, đảm bảo phục vụ nhu cầu của người dân về giải quyết

TTHC. Các cửa tiếp nhận và trả kết quả bố trí phù hợp, có bàn ghế để người dân đến giải quyết, chờ đến lượt; trang bị máy bấm số tự động, điều hòa, máy vi tính và các trang thiết bị khác cơ bản đầy đủ, hiện đại.

- Công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đã được quan tâm và bước đầu triển khai theo kế hoạch của UBND tỉnh. Công tác hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân tạo lập danh tính số (đăng ký, tạo lập tài khoản) trên Cổng dịch vụ công Quốc gia /Cổng dịch vụ công tỉnh và công tác đánh giá trực tuyến việc giải quyết TTHC được chỉ đạo và phân công cán bộ ở bộ phận một cửa hỗ trợ thường xuyên cho người dân khi có yêu cầu.

- Việc chấp hành các quy định, tinh thần, thái độ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm Một cửa Liên thông nhìn chung cơ bản đáp ứng về yêu cầu nhiệm vụ, tận tình hướng dẫn cho tổ chức, công dân khi đến giao dịch.

- Một số TTHC của một số cơ quan chuyên môn, đơn vị qua giám sát cho thấy đã giải quyết sớm trước hạn so với giấy hẹn như: Thủ tục về Cấp giấy phép xây dựng, thủ tục về xác định nghĩa vụ tài chính về đất đai.

2. Tồn tại, hạn chế

- Công tác kiểm soát việc tiếp nhận, giải quyết TTHC của một số cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, Công an thành phố và chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường tại Trung tâm Một cửa liên thông thành phố một số thời điểm chưa được chỉ đạo quyết liệt và thường xuyên nên số lượng hồ sơ giải quyết trễ hạn, quá hạn chưa giải quyết trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử còn cao, nhất là hồ sơ liên thông giữa cấp xã và Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố và giữa Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố với Phòng chuyên môn. Tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn cao: *các TTHC thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố: 12.772 hồ sơ giải quyết trễ hạn (55%), 17/17 lĩnh vực TTHC đều có hồ sơ giải quyết quá hạn; Chi cục Thuế khu vực Đông Hời – Quảng Ninh: 138 hồ sơ giải quyết trễ hạn (0,5%); Công an thành phố: 66.648 hồ sơ giải quyết trễ hạn (89,2%).*

- Việc thực hiện thao tác giải quyết TTHC trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử thực hiện chưa kịp thời dẫn đến một số lượng hồ sơ thực tế trên giấy giải quyết đúng hạn nhưng trên hệ thống phần mềm điện tử thể hiện hồ sơ chưa giải quyết quá hạn dẫn đến số liệu kết quả giải quyết TTHC của thành phố trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử với số liệu kết quả giải quyết hồ sơ trên giấy mâu thuẫn, không phản ánh đúng thực chất kết quả giải quyết TTHC công của thành phố.

- Số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến còn thấp (trong kỳ giám sát, chỉ tiếp nhận 22 trường hợp người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến *(tỷ lệ 0.09% tổng số hồ sơ tiếp nhận)*).

- Công tác phối hợp trong tiếp nhận và trả hồ sơ giữa cán bộ một cửa và các cơ quan chuyên môn ở một số khâu còn thiếu chặt chẽ nên lượng hồ sơ trả lại người dân còn nhiều (tập trung ở thủ tục Cấp giấy phép xây dựng, thủ tục phê

duyet hồ sơ dự án đầu tư xây dựng cơ bản). Tỷ lệ trả hồ sơ khá cao (theo số liệu có 2.430 hồ sơ bị trả lại, chiếm 10%). Vẫn có việc cán bộ giải quyết TTHC trả trực tiếp hồ sơ cho cá nhân, doanh nghiệp chưa đúng quy trình (theo quy trình là trả hồ sơ quan Trung tâm Một cửa liên thông thành phố) (lĩnh vực Đất đai).

3. Nguyên nhân tồn tại, hạn chế

3.1. Nguyên nhân chủ quan

- Một số cơ quan chuyên môn chưa thường xuyên kiểm tra, chỉ đạo việc giải quyết TTHC theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình để kịp thời chấn chỉnh, tháo gỡ vướng mắc. Cán bộ, công chức được phân công giải quyết TTHC của một số đơn vị liên quan chưa phát huy hết trách nhiệm trong việc giải quyết hồ sơ TTHC, chậm tháo tác trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử nên có tình trạng hồ sơ bị trễ hạn phản ảnh trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử.

- Cán bộ tiếp nhận hồ sơ TTHC ở Trung tâm một cửa liên thông là cán bộ biệt phái từ các đơn vị sự nghiệp nên còn một số hạn chế nhất định về chuyên môn ở một số lĩnh vực; công tác rà soát hồ sơ, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ cho cá nhân, doanh nghiệp còn hạn chế dẫn đến chất lượng hồ sơ chuyển lên các Phòng chuyên môn để giải quyết nhiều trường hợp không đảm bảo yêu cầu, người dân phải điều chỉnh, bổ sung nhiều lần, gây tâm lý không tốt, phiền hà cho tổ chức và cá nhân trong quá trình giao dịch.

3.2. Nguyên nhân khách quan

- Hệ thống phần mềm một cửa điện tử của tỉnh vẫn còn một số bất cập, lỗi dẫn đến khó khăn cho bộ phận một cửa và các cơ quan giải quyết TTHC trong thao tác luân chuyển hồ sơ điện tử trên Hệ thống; trang thiết bị máy tính, đường truyền chưa đáp ứng được yêu cầu trong thực nhiệm vụ trên môi trường điện tử.

- Việc ứng dụng và khai thác các tiện ích của hệ thống phần mềm Một cửa điện tử để tổng hợp báo cáo số liệu tiếp nhận và trả kết quả còn gặp nhiều khó khăn; số liệu tổng hợp ở một số lĩnh vực không chính xác, vì vậy ảnh hưởng đến việc phân tích, đánh giá kết quả thực hiện của các cơ quan chuyên môn, đơn vị.

- Nhu cầu của người dân về thực hiện dịch vụ công trực tuyến chưa cao, mặt khác các phòng, ban, đơn vị chưa thực sự tích cực triển khai nên số lượng hồ sơ trực tuyến phát sinh còn ít.

- Một số thời điểm thiếu phối hợp làm cản trở công dân và phụ thuộc vào việc thực hiện của cơ quan cấp trên trong một số thời điểm cần triển khai thực hiện quyết liệt nên một số thời điểm kết quả giải quyết TTHC về quản lý, cấp căn cước công dân còn chậm so với quy định

- Ở TTHC thuộc lĩnh vực Đất đai, trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử, số liệu trích xuất chỉ thể hiện kết quả giải quyết của toàn bộ quy trình xử lý công việc, chưa phản ảnh kết quả giải quyết tại từng đơn vị trong quy trình nên khó đánh giá, kiểm soát và phản ảnh kết quả cũng như trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan trong quy trình giải quyết TTHC (Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường, Phòng Tài nguyên - Môi trường, Chi cục Thuế khu vực Đồng Hới - Quảng Ninh).

III. KIẾN NGHỊ

Qua giám sát, Thường trực HĐND thành phố đã có các kiến nghị:

1. Đối với UBND thành phố:

- Kiến nghị với UBND tỉnh sớm thực hiện việc đánh giá, tổng hợp các kiến nghị, đề xuất của các đơn vị, địa phương để chỉ đạo các Sở ngành có liên quan triển khai khắc phục, xử lý các lỗi, nâng cấp hệ thống phần mềm một cửa điện tử và hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ giải quyết TTHC.

- Kiến nghị với UBND tỉnh điều chỉnh hệ thống phần mềm một cửa điện tử, đưa việc xác định nghĩa vụ tài chính về đất đai vào quy trình giải quyết để quản lý, điều hành và xác định trách nhiệm của ngành thuế trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm Một cửa liên thông của cấp huyện. Xem xét bổ sung chức năng trích xuất số liệu tổng hợp kết quả giải quyết TTHC của từng đơn vị trong quy trình giải quyết TTHC để có đánh giá, xử lý trách nhiệm đối với các đơn vị, cá nhân để hồ sơ giải quyết trễ hạn, quá hạn.

- Tăng cường vai trò, trách nhiệm tham mưu của Văn phòng HĐND-UBND thành phố đối với Trung tâm Một cửa liên thông thành phố; Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp; đặc biệt là việc cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử của tỉnh.

- Tăng cường hơn nữa công tác chỉ đạo, đôn đốc, thường xuyên kiểm tra, kiểm soát việc giải quyết TTHC của các cơ quan chuyên môn, đơn vị tại Trung tâm Một cửa liên thông thành phố. Các trường hợp giải quyết chậm so với thời gian quy định phải có thư xin lỗi để gửi cho các cá nhân, tổ chức theo đúng quy định tại Quy trình quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và Quyết định số 15/2018/QĐ-UBND ngày 19/6/2018 của UBND tỉnh.

- Đẩy mạnh hơn nữa việc tuyên truyền, phổ biến và khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích đến với đông đảo tổ chức, cá nhân trên toàn thành phố.

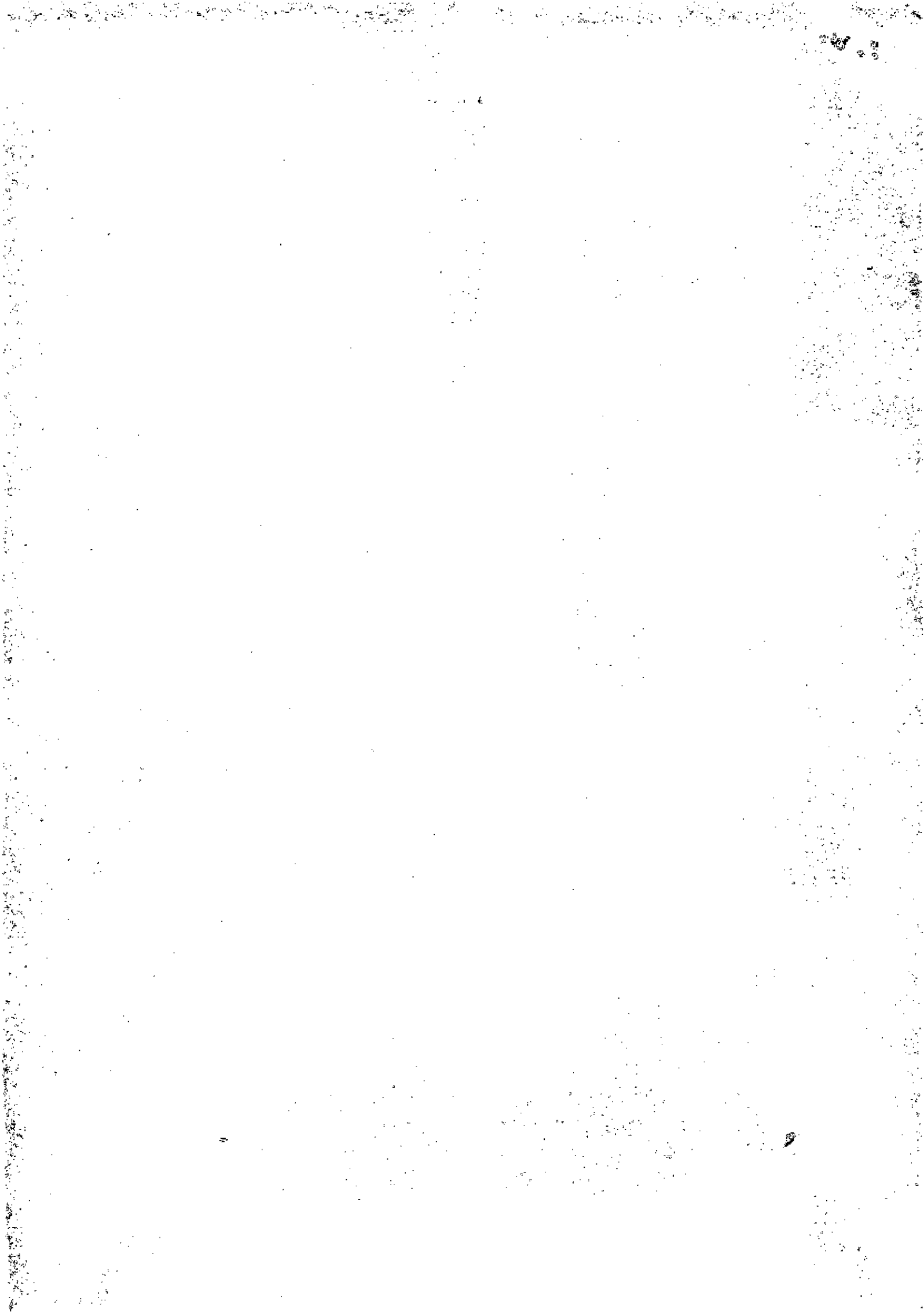
- Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn có liên quan sắp xếp, bố trí, quản lý cán bộ nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC; tiến hành chuyển đổi vị trí công tác đối với viên chức làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC tại Trung tâm một cửa liên thông thành phố theo quy định. Tiến tới việc bố trí công chức của các cơ quan chuyên môn trực tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại Trung tâm Một cửa Liên thông để nâng cao chất lượng giải quyết TTHC.

- Quan tâm, thay thế máy móc tiên tiến, hiện đại cho các bộ phận tại Trung tâm Một cửa liên thông thành phố và các bộ phận ở các cơ quan chuyên môn có liên quan, nâng cấp hệ thống đường truyền mạng đáp ứng các yêu cầu mới trong việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

- Tăng cường công tác hướng dẫn nghiệp vụ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả hồ sơ TTHC.

2. Đối với Văn phòng HĐND-UBND thành phố:

- Tham mưu UBND thành phố có giải pháp để kịp thời khắc phục, chấn chỉnh việc giải quyết TTHC của các cơ quan chuyên môn để hồ sơ bị trễ hạn cho



người dân. Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo các cán bộ, công chức, viên chức; đẩy mạnh việc rà soát, thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở cán bộ, công chức, viên chức giải quyết hồ sơ TTHC đảm bảo tiến độ. Kết hợp kết quả thực hiện nhiệm vụ của cán bộ công chức với kết quả đánh giá xếp loại hằng năm của cán bộ, công chức, viên chức.

- Tham mưu UBND thành phố chỉ đạo các cơ quan chuyên môn phối hợp với các đơn vị liên quan để xử lý hồ sơ sai sót trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử phục vụ tốt cho công tác giải quyết TTHC trong thời gian tới. Đẩy mạnh việc thụ lý giải quyết hồ sơ còn tồn đọng quá hạn cho người dân.

3. Đối với các cơ quan, đơn vị được giám sát:

- Khắc phục những tồn tại, hạn chế trong việc giải quyết TTHC trong thời gian qua. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức tích cực thực hiện thao tác trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử ngay sau khi giải quyết hồ sơ TTHC trên giấy. Khắc phục tình trạng số liệu kết quả giải quyết TTHC của thành phố trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử với số liệu kết quả giải quyết hồ sơ trên giấy mâu thuẫn, không phản ánh đúng thực tế kết quả giải quyết TTHC của thành phố.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến các văn bản liên quan đến lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của phòng, đơn vị; tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến và hướng dẫn để người dân thực hiện.

- Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ, đảm bảo đúng thời gian quy định. Trường hợp giải quyết hồ sơ quá hạn thì phải có văn bản của phòng và tham mưu UBND thành phố có thư xin lỗi tổ chức và cá nhân theo quy định của Quy trình quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và Quyết định số 15/2018/QĐ-UBND ngày 19/6/2018 của UBND tỉnh.

- Thường xuyên kiểm tra, rà soát các quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tham mưu giải quyết của phòng, đơn vị đề nghị UBND thành phố trình cấp có thẩm quyền xem xét điều chỉnh, tăng cường cải cách dịch vụ hành chính công, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp và cán bộ trong việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

- Phòng Tài chính - Kế hoạch cán bộ thực hiện trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân đúng quy trình giải quyết TTHC đã ban thành (trong lĩnh vực đấu thầu).

4. Đối với Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố

- Đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ ở lĩnh vực đất đai còn tồn đọng, đã quá hạn, nhằm giải quyết, tạo điều kiện cho người dân thực hiện các quyền của người sử dụng đất.

- Kiểm tra, cung cấp đầy đủ thông tin về đất đai của người dân cho cơ quan Thuế để thực hiện xác định nghĩa vụ tài chính về đất đai giúp cơ quan thuế rút ngắn được thời gian giải quyết, tránh được tình trạng trả lại hồ sơ cho người dân, nâng cao hiệu quả, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong giải quyết thủ tục hành chính công về đất đai.

- Thực hiện chuyển hồ sơ giấy sang Chi cục Thuế trong cùng ngày kích luân chuyển hồ sơ trên hệ thống phần mềm Một cửa điện tử để người dân nắm

rõ thời gian giải quyết thủ tục hành chính, không để người dân tới bộ phận một cửa nhiều lần.

Trên đây là Báo cáo kết quả giám sát chuyên đề năm 2022 của Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, Thường trực HĐND thành phố báo cáo HĐND thành phố theo quy định./.

Nơi nhận:

- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND TP;
- UBND TP;
- UBMTTQVN TP;
- Hai ban HĐND TP;
- Đại biểu HĐND TP;
- TT HĐND các xã, phường;
- Lưu: VT.

hu

**TM. THƯỜNG TRỰC HĐND
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Thị Mỹ Lợi