

#SoKyHieuVanBan

#DiaDiemNgayBanHanh

BÁO CÁO

Kết quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa huyện và cấp xã trên địa bàn huyện

Kỳ báo cáo 9 tháng đầu năm 2024: Từ ngày 15/12/2023 đến ngày 14/9/2024

Kính gửi: UBND huyện Thăng Bình.

Văn phòng HĐND & UBND huyện báo cáo tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa huyện và cấp xã trên địa bàn huyện Thăng Bình, cụ thể như sau:

Căn cứ Quyết định số 1500/QĐ-UBND ngày 21/6/2024 của UBND tỉnh Phê duyệt danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh;

Căn cứ Kế hoạch số 697/QĐ-UBND ngày 06/4/2023 của UBND huyện về chuyển giao Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn huyện Thăng Bình.

I. Kết quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa

1. Cấp huyện

Tổng số hồ sơ trong kỳ **2.111** hồ sơ, trong đó: hồ sơ tiếp nhận trong kỳ: **1.970** hồ sơ; hồ sơ tồn kỳ trước: 131

- Tổng số hồ sơ đã giải quyết: **1.991** hồ sơ (trong đó: số hồ sơ đã giải quyết trước và đúng hạn: 1.793 hồ sơ, số hồ sơ trễ hạn: 198 hồ sơ).

- Tổng số hồ sơ đang giải quyết: **110** hồ sơ (trong đó: số hồ sơ trong hạn: 88 hồ sơ, số hồ sơ trễ hạn: 22 hồ sơ).

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn (bao gồm hồ sơ đã giải quyết và đang giải quyết) đạt **89,1%**.

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận và xử lý trực tuyến: **1.450** hồ sơ (chiếm **73,6%** tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ).

- Tổng số hồ sơ thanh toán trực tuyến: **110** hồ sơ (chiếm **9,99%** tổng số hồ sơ có phát sinh phí, lệ phí).

TT	Đơn vị	Tổng hồ sơ trong kỳ	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn	Tỷ lệ hồ sơ DVC trực tuyến	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến
A	Phòng chuyên môn thuộc huyện	2.111	89,1%	73,6%	9,99%
1	Phòng Giáo dục và Đào tạo	69	100%	100%	0
2	Văn phòng HĐND & UBND	8	100%	100%	0
3	Phòng Văn hóa và Thông tin	01	100%	100%	0
4	Phòng Tư pháp	119	100%	65,3%	0
5	Phòng LĐ, Thương binh và Xã hội	195	99,5%	0	0
6	Phòng Tài chính và Kế hoạch	931	96,9%	99,9%	14,65%
7	Phòng Tài nguyên và Môi trường	100	74%	74%	0
8	Phòng Kinh tế và Hạ tầng	365	73,4%	66,1%	0,99%
9	Phòng Nông nghiệp và PTNT	100	73%	100%	0
B	CN VPĐKĐĐ Thăng Bình	6.912	95,98%	42,81%	0

*** Trách nhiệm trong việc giải quyết hồ sơ trễ hạn đối với TTHC liên thông trên lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện**

Tổng số hồ sơ trễ hạn: **47** hồ sơ, trong đó: Có **30** hồ sơ cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất cho người đã đăng ký quyền sử dụng đất lần đầu; **09** hồ sơ đính chính giấy chứng nhận đã cấp; **08** hồ sơ thu hồi Giấy chứng nhận đã cấp không đúng quy định của pháp luật đất đai do người sử dụng đất, chủ sở hữu tài sản gắn liền với đất phát hiện.

Trong **47** hồ sơ TTHC liên thông trên lĩnh vực đất đai đã và đang giải quyết trễ hạn, trách nhiệm thuộc về:

- Phòng Tài nguyên và Môi trường: **18** hồ sơ.

- Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Thăng Bình: **03** hồ sơ.

- UBND xã, thị trấn: **21** hồ sơ (Trong đó: Hà Lam (07HS); Bình Đào (02HS); Bình Minh (02HS); Bình Trị (02HS); Bình Sa (02HS); Bình Nguyên (02HS); Bình Quế (01HS); Bình Chánh (01HS); Bình Trung (01HS); Bình Định Nam (01HS))

- Lỗi hệ thống thông tin một cửa điện tử: **05** hồ sơ; trên hệ thống không xác định ngày hẹn trả đối với 05 hồ sơ thu hồi Giấy chứng nhận đã cấp nên không xác định được công đoạn trễ hạn (qua kiểm tra, 05 hồ sơ này đã trả kết quả cho công dân).

2. Cấp xã

Tổng số hồ sơ trong kỳ: **6.758** hồ sơ, trong đó hồ sơ tiếp nhận trong kỳ: **6.668** hồ sơ; hồ sơ tồn kỳ trước: 86 hồ sơ

- Tổng số hồ sơ đã giải quyết: **6.683** hồ sơ (trong đó: số hồ sơ đã giải quyết trước và đúng hạn: 6.476 hồ sơ, số hồ sơ trễ hạn: 207 hồ sơ).

- Tổng số hồ sơ đang giải quyết: **77** hồ sơ (trong đó: Số hồ sơ trong hạn: 62 hồ sơ, số hồ sơ trễ hạn: 15 hồ sơ).

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn (bao gồm hồ sơ đã giải quyết và đang giải quyết): **96,7%**.

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận và xử lý trực tuyến: **6.165** hồ sơ (chiếm 92,5% tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ).

- Tổng số hồ sơ thanh toán trực tuyến: **658** hồ sơ (chiếm **13,61%** tổng số hồ sơ có phát sinh phí, lệ phí).

TT	Đơn vị	Tổng số hồ sơ trong kỳ	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn	Tỷ lệ hồ sơ DVC trực tuyến	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến
1	UBND xã Bình Đào	701	100,0%	100,0%	91,70%
2	UBND xã Bình Quý	639	100,0%	99,4%	4,18%
3	UBND xã Bình Chánh	30	100,0%	96,0%	0,00%
4	UBND xã Bình Tú	800	99,8%	100,0%	0,00%
5	UBND xã Bình Dương	239	99,6%	88,8%	0,00%
6	UBND xã Bình Lãnh	214	99,5%	93,9%	0,74%
7	UBND xã Bình Phục	368	98,6%	96,7%	1,42%
8	UBND xã Bình Nguyên	243	98,4%	100,0%	7,95%
9	UBND xã Bình Hải	176	98,3%	79,4%	1,12%
10	UBND xã Bình Sa	343	98,3%	94,4%	4,35%
11	UBND xã Bình Triều	260	98,1%	83,7%	1,08%
12	UBND xã Bình Phú	152	98,0%	98,0%	0,86%
13	UBND xã Bình Quế	163	97,5%	69,9%	1,41%
14	UBND xã Bình Nam	69	97,1%	76,5%	11,76%
15	UBND xã Bình Minh	667	96,9%	99,5%	9,76%
16	UBND xã Bình Trung	569	96,8%	88,6%	1,69%
17	UBND xã Bình An	189	95,2%	93,7%	0,00%
18	UBND xã Bình Định Bắc	90	93,3%	100,0%	1,96%
19	UBND xã Bình Định Nam	134	93,3%	28,6%	0,00%
20	UBND Thị trấn Hà Lam	402	86,6%	93,6%	8,57%
21	UBND xã Bình Trị	61	80,3%	70,0%	33,33%

TT	Đơn vị	Tổng số hồ sơ trong kỳ	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn	Tỷ lệ hồ sơ DVC trực tuyến	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến
22	UBND xã Bình Giang	249	77,9%	70,0%	0,65%

(có đính kèm theo phụ lục chi tiết).

II. Đánh giá chung

1. Ưu điểm

- Bộ phận Một cửa huyện đã đi vào hoạt động có nề nếp, tạo được chuyển biến cơ bản trong quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với các tổ chức và công dân; giảm phiền hà, giảm chi phí và thời gian cho các tổ chức và công dân khi có yêu cầu giải quyết các TTHC tại Bộ phận Một cửa; Ý thức trách nhiệm và tinh thần, thái độ phục vụ tổ chức và công dân của đội ngũ cán bộ, công chức ngày được nâng cao. Đặc biệt, tại Bộ phận Một cửa huyện không còn tình trạng người dân tụ tập, chen lấn, xếp hàng chờ đợi ngoài giờ hành chính để được tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực đất đai.

- Bộ phận Một cửa luôn chủ động và tích cực thực hiện công khai, minh bạch thông tin về TTHC và giải quyết TTHC bằng nhiều biện pháp cụ thể, thiết thực như: niêm yết bằng mã QR trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, công khai trên cổng thông tin điện tử huyện... góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho các cá nhân, tổ chức trong việc tìm hiểu, tra cứu thông tin về TTHC, từ đó việc giải quyết TTHC được thuận lợi, dễ dàng, nhanh chóng hơn và góp phần rút ngắn thời gian, tăng tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn, trước hạn.

2. Hạn chế

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (Hệ thống iGate 2.0) ở một số ngành, địa phương đạt tỷ lệ **dưới 95%** như: Phòng Nông nghiệp và PTNT (73%), Phòng Kinh tế và Hạ tầng (73,4%), Phòng Tài nguyên và Môi trường (74%) và UBND các xã, thị trấn: Bình Giang (77,9%), Bình Trị (80,3%), Hà Lam (86,6%), Bình Định Nam (93,3%) và Bình Định Bắc (93,3%)

- Tỷ lệ hồ sơ DVC trực tuyến đạt tỷ lệ **dưới 50%** ở UBND xã Bình Định Nam (28,6%).

- Chỉ có UBND xã Bình Đào (91,7%) đảm bảo đạt tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến được giao, còn lại các ngành và 21 xã, thị trấn chưa đảm bảo đạt tỷ lệ **45%** hồ sơ thanh toán trực tuyến được giao.

- Các địa phương có số lượng hồ sơ tiếp nhận trên Hệ thống iGate 2.0 trong kỳ rất thấp ở UBND các xã: Bình Chánh (30 HS), Bình Trị (61HS), Bình Nam (69 HS) và Bình Định Bắc (90 HS) .

- Theo Công văn số 256/UBND-VP ngày 07/02/2024 của UBND huyện về chấn chỉnh thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện. Theo đó, *UBND huyện yêu cầu Thủ trưởng các*

cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã thị trấn và các cá nhân có liên quan thực hiện nghiêm túc quy định trách nhiệm công khai xin lỗi trong giải quyết TTHC đối với các cá nhân, tổ chức tại Quyết định số 3200/QĐ-UBND ngày 07/10/2019 của UBND tỉnh và gửi bản sao Thư xin lỗi về Văn phòng HĐND & UBND huyện theo dõi, báo cáo UBND huyện. Đến nay, Văn phòng HĐND & UBND huyện chưa nhận được thư xin lỗi của các cơ quan, đơn vị, địa phương theo chỉ đạo trên.

3. Nguyên nhân

- Một số ngành, địa phương chưa thực hiện cập nhật tiến độ giải quyết TTHC trên Hệ thống iGate 2.0 dẫn đến hồ sơ giấy đã trả kết quả cho công dân nhưng để trễ hạn trên Hệ thống.

- TTHC ở một số lĩnh vực thực hiện cơ chế một cửa liên thông nên có liên quan đến nhiều cấp, nhiều bước thực hiện dẫn đến việc giải quyết hồ sơ TTHC còn trễ hạn: như lĩnh vực Đất đai, Thành lập và hoạt động của HTX.

III. Giải pháp trong thời gian đến

Để tiếp tục nâng cao chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa, Văn phòng HĐND & UBND huyện đề nghị các ngành huyện và UBND các xã, thị trấn tăng cường phối hợp thực hiện các nội dung sau:

- Tiếp tục thực hiện các nội dung chỉ đạo của UBND huyện tại Công văn số 1805/UBND-VP ngày 26/7/2024 về chấn chỉnh thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện trong 6 tháng đầu năm 2024; Công văn số 1978/UBND-VP ngày 16/8/2024 về khẩn trương thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chất lượng giải quyết TTHC năm 2024 và Công văn số 2178/UBND-VP ngày 13/9/2024 về chấn chỉnh tình trạng giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn trên lĩnh vực đất đai.

- Đề nghị Phòng Văn hóa và Thông tin; UBND các xã, thị trấn công khai danh sách giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn trên Cổng thông tin điện tử theo đúng quy định (*có phụ lục đính kèm theo tại Báo cáo*); đồng thời, đề nghị các ngành, UBND các xã, thị trấn tổ chức rà soát, đánh giá, rút kinh nghiệm, đưa ra các giải pháp nhằm chấm dứt tình trạng cán bộ, công chức, viên chức giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn và xử lý dứt điểm các hồ sơ TTHC đang giải quyết trễ hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và hệ thống giải quyết hồ sơ TTHC chuyên ngành.

- Đề nghị Phòng Tài nguyên và Môi trường, UBND các xã, thị trấn thực hiện xử lý hồ sơ trên phần mềm quản lý giao dịch điện tử hồ sơ đất đai (iLIS) đảm bảo theo trình tự và thời gian quy định, đồng thời hoàn thành quy trình các hồ sơ trễ hạn còn tồn trên phần mềm nhưng chưa được xử lý; đồng thời chủ động liên hệ Văn phòng Đăng ký tỉnh Quảng Nam cập nhật tài khoản CBCC có liên quan để giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đất đai trên iLIS đảm bảo quy trình, tiến độ theo quy định.

- Đối với các trường hợp hồ sơ TTHC trễ hạn, yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã thị trấn và các cá nhân có liên quan thực hiện nghiêm túc quy định trách nhiệm công khai xin lỗi trong giải quyết TTHC đối với các cá

nhân, tổ chức tại Quyết định số 3200/QĐ-UBND ngày 07/10/2019 của UBND tỉnh và gửi bản sao Thư xin lỗi về Văn phòng HĐND & UBND huyện theo dõi, báo cáo UBND huyện.

- Tiếp tục phối hợp với các Hội, đoàn thể và Tổ công nghệ cộng đồng địa phương có giải pháp nâng cao tỷ lệ hồ sơ DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên địa bàn, hỗ trợ công dân sử dụng mã định danh điện tử, sử dụng thông tin về cư trú khi thực hiện các TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn; phấn đấu tăng tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến và thanh toán trực tuyến.

- Tăng cường rà soát các TTHC thuộc thẩm quyền, phối hợp với Văn phòng HĐND & UBND huyện đề xuất cấp trên phê duyệt danh mục TTHC đủ điều kiện thực hiện trực tuyến một phần hoặc toàn trình đồng thời đề xuất cắt, giảm thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức khi giải quyết TTHC.

- Đối với các xã chưa cấu hình tài khoản thụ hưởng trên Cổng DVC, đề nghị khẩn trương liên hệ với Kho bạc nhà nước, Ngân hàng đăng ký tài khoản thụ hưởng và có văn bản gửi Sở Thông tin và Truyền thông, Viễn thông Quảng Nam cấu hình tài khoản thụ hưởng đã đăng ký trên Cổng DVC để cá nhân, tổ chức thực hiện thanh toán trực tuyến phí lệ, phí

- Đề nghị Bưu điện Thăng Bình có văn bản giao chỉ tiêu trực tiếp cho nhân viên BCCI thực hiện việc tiếp nhận 100% hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết của tỉnh theo đúng quy định; phấn đấu đạt 100% nộp hồ sơ trực tuyến đối với TTHC đủ điều kiện thực hiện DVC trực tuyến và 100% hồ sơ thực hiện thanh toán trực tuyến đối với TTHC có phát sinh phí, lệ phí; thường xuyên phối hợp với ngành huyện để xử lý các hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết của tỉnh đúng quy trình và thời gian quy định.

Trên đây là báo cáo của Văn phòng HĐND & UBND huyện về tình hình tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông 09 tháng đầu năm 2024 trên địa bàn huyện, kính báo cáo UBND huyện theo dõi, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Hạt Kiểm lâm Trung Quảng Nam;
- Các phòng chuyên môn huyện;
- Chi Cục thuế Thăng Bình;
- Chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐ Thăng Bình;
- UBND các xã, thị trấn;
- Bưu điện Thăng Bình;
- Lưu: VT.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**