

BÁO CÁO

Kết quả kiểm tra nguyên nhân các hồ sơ trễ hạn, quá hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh trong Quý I năm 2024

Thực hiện Công văn số 22/UBND-HCC ngày 10 tháng 4 năm 2024 của Ủy ban nhân dân Tỉnh về việc chấn chỉnh một số nội dung liên quan công tác kiểm soát TTHC địa bàn Tỉnh. Ủy ban nhân dân Huyện báo cáo kết quả kiểm tra nguyên nhân các hồ sơ trễ hạn, quá hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh như sau:

I. Công tác chỉ đạo thực hiện rà soát:

Ngày 16 tháng 4 năm 2024, Ủy ban nhân dân huyện Lấp Vò ban hành Công văn số 18/UBND-KSTTHC về việc chấn chỉnh công tác kiểm soát TTHC trên địa bàn huyện (kèm theo Văn bản).

II. Nội dung rà soát, báo cáo:

1. Kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa Huyện tại Báo cáo số 105/BC-UBND ngày 15/3/2024 của Ủy ban nhân dân Huyện:

Tổng số hồ sơ tiếp nhận là 1.082 hồ sơ, trong đó, kỳ trước chuyển qua là 91 hồ sơ; trong kỳ là 991 hồ sơ (trong đó, trực tuyến: 763 hồ sơ). Số lượng hồ sơ đã giải quyết 981 hồ sơ, trong đó giải quyết sớm hạn: 898 hồ sơ, đúng hạn: 40 hồ sơ, **trả trễ hạn: 43 hồ sơ**; Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 101 hồ sơ; trong đó: chưa đến hạn: 99 hồ sơ, **quá hạn: 02 hồ sơ** (Lĩnh vực đất đai).

2. Kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa xã, thị trấn tại Báo cáo số 105/BC-UBND ngày 15/3/2024 của Ủy ban nhân dân huyện: Kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa xã, thị trấn: Tổng số hồ sơ tiếp nhận là 9.711 hồ sơ, trong đó, kỳ trước chuyển qua là 270 hồ sơ; trong kỳ là 9.441 hồ sơ (trong đó, trực tuyến: 9.084 hồ sơ). Số lượng hồ sơ đã giải quyết 9.504 hồ sơ, trong đó giải quyết sớm hạn: 8.948 hồ sơ, đúng hạn: 515 hồ sơ, **trả trễ hạn: 31 hồ sơ**; Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 207 hồ sơ; trong đó: chưa đến hạn: 179 hồ sơ, **quá hạn: 28 hồ sơ (Lĩnh vực hộ tịch)**.

III. Kết quả rà soát trả trễ hạn và quá hạn tại thời điểm báo cáo này ngày 19/4/2024¹ (Mốc thời gian thống kê từ ngày 15/12/2023 đến 14/3/2024):

1. Trả trễ hạn: 51 hồ sơ, cụ thể:

¹ - Trả kết quả trễ hen cấp huyện là 41 hồ sơ, quá hạn giải quyết là 06 hồ sơ.

- Trả kết quả trễ hen cấp xã là 10 hồ sơ, quá hạn giải quyết là 05 hồ sơ.

STT	Cơ quan, đơn vị	Tên lĩnh vực	Số lượng hồ sơ	Nguyên nhân trả trễ hạn	Ghi chú
A	CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC UBND HUYỆN		41		
1	Phòng Kinh tế - Hạ tầng	Cấp phép xây dựng	04	Có 01 hồ sơ trả kết quả (giấy) trước hạn (hồ sơ của bà Lê Thị Đen), nhưng kết quả ký duyệt cấp kết quả điện tử trên Một cửa điện tử chưa kịp thời. Còn 03 hồ sơ còn lại trả trễ hạn do cần xác minh rõ một số nội dung trong cấp phép xây dựng dẫn đến trả kết quả cho người dân trễ hạn, Phòng có thư xin lỗi đến người dân vì sự chậm trễ trong việc cấp phép xây dựng.	
2	Phòng Tài nguyên - Môi trường	Môi trường	7	Qua rà soát thời gian giải quyết TTHC theo Quyết định số 378/QĐ-UBND-HC ngày 15 tháng 4 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp thì thời gian giải quyết TTHC đối với hồ sơ cấp Giấy phép bảo vệ môi trường là 30 ngày làm việc (hồ sơ giải quyết theo đúng thời gian quy định). Tuy nhiên, do lỗi người tiếp nhận hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh (Giấy tiếp nhận hồ sơ và hạn trả kết quả hạn 10 ngày làm việc) không đúng với thời gian theo quy định nêu trên nên dẫn đến trễ hạn.	
		Đất đai	30	Thực tế hồ sơ giấy luân chuyển từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Huyện đến Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Huyện để thực hiện trích lục địa chính, sau đó mới chuyển đến Phòng Tài nguyên và Môi trường để thẩm định. Sau khi thẩm định, Phòng trình UBND Huyện ký ban hành Quyết định giao đất, thuê đất và khi có Quyết định giao đất, thuê đất thì phải tiến hành bàn giao đất ngoài thực địa cho hộ gia đình, cá nhân phải liên hệ mời hộ dân, có trường hợp liên hệ nhiều lần mới bàn giao được đất ngoài thực địa cho hộ dân. Do vậy, dẫn đến tình trạng có một số hồ sơ hiện thị trên phần mềm 01 cửa điện tử bị trễ hạn. Theo Quyết định số	

STT	Cơ quan, đơn vị	Tên lĩnh vực	Số lượng hồ sơ	Nguyên nhân trả trễ hạn	Ghi chú
				1860/QĐ-UBND-HC ngày 07/12/2021 của UBND Tỉnh thì Phòng Tài nguyên và Môi trường tham gia quy trình thực hiện thẩm định hồ sơ, tuy nhiên phần mềm 01 cửa điện tử không đưa quy trình tham gia của Phòng Tài nguyên và Môi trường để thực hiện. Do vậy, cơ quan chuyên môn (Phòng Tài nguyên và Môi trường) không kiểm soát được tiến trình TTHC trên phần mềm 01 cửa điện tử nên trong quá trình thực hiện trên phần mềm báo trễ hạn hồ sơ.	
B	XÃ, THỊ TRẤN		10		
1	Mỹ An Hưng A	Hộ tịch	02	Do xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh chậm (có thực hiện Thư xin lỗi kèm theo)	
2	Bình Thành	BTXH	01	UBND xã Bình Thành không có hồ sơ trễ hạn, tuy nhiên khi xuất file báo cáo trên phần mềm thì thể hiện trễ hạn 01 hồ sơ nhưng khi xuất file Báo cáo chi tiết để tìm kiếm hồ sơ trễ hạn thì không có hồ sơ (<i>có hình ảnh minh chứng kèm theo</i>). Do lỗi phần mềm.	
		Hộ tịch	01	Thực tế, hồ sơ giấy đã hoàn thiện trả kết quả trước hạn cho người dân. Tuy nhiên, tại thời điểm trình ký dự thảo kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh ở tài khoản lãnh đạo ký duyệt thì đường truyền mạng không ổn định nên khi Lãnh đạo ký duyệt được thì bị trễ thời gian quy định.	
3	Long Hưng A	Đất đai	01	Hồ sơ này cấp lại giấy chứng nhận hoặc cấp lại trang bổ sung của giấy chứng nhận do bị mất. Đối với hồ sơ này đã trả kết quả giấy sớm hạn. Tuy nhiên do cán bộ chuyên môn thiếu kiểm tra trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh nên không luân chuyển hồ sơ cho lãnh đạo ký duyệt kịp thời dẫn đến trễ hạn.	
4	Tân Mỹ	Hộ tịch	02	Đó với 03 hồ sơ này đã trả kết quả	

STT	Cơ quan, đơn vị	Tên lĩnh vực	Số lượng hồ sơ	Nguyên nhân trả trễ hạn	Ghi chú
				(giấy) cho người dân sớm hạn. Tuy nhiên do công tác luân chuyển hồ sơ giữa các các công chức chuyên môn, được cử đi học, đi tập huấn nên các bộ phận chuyên môn luân chuyển hồ sơ chậm chưa kịp thời dẫn đến trả kết quả trả trễ hạn 02 hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh	
5	Định Yên	BTXH	02	Qua rà soát từ ngày 15 tháng 12 năm 2023 đến ngày 31 tháng 3 năm 2024 hồ sơ trễ hạn trên phần mềm Một cửa điện tử gồm 02 hồ sơ thuộc lĩnh vực bảo trợ xã hội (có danh sách kèm theo). Hồ sơ giấy trả đúng hạn; 02 hồ sơ trễ hạn đều có thư xin lỗi (kèm theo gửi Hệ thống).	
6	Tân Khánh Trung	Hộ tịch	01	Do Văn thư quên kiểm tra hồ sơ để đóng dấu và lưu bàn giao chuyển qua bộ phận một cửa dẫn đến trễ hạn.	

2. Quá hạn: 11 hồ sơ, cụ thể:

STT	Cơ quan, đơn vị	Tên lĩnh vực	Số lượng hồ sơ	Nguyên nhân quá hạn	Ghi chú
A	CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC UBND HUYỆN		06		
1	Phòng Tư pháp	Hộ tịch	01	Đây là hồ sơ chờ bổ sung của năm 2022 nhưng người dân không thực hiện bổ sung và hồ sơ này mang sang qua nhiều năm. Phòng Tư pháp đã đề nghị hỗ trợ xử lý hồ sơ này (qua zalo nhóm: HLVo - Hỗ trợ DVC-MC) nhưng đến thời điểm hiện tại vẫn chưa xử lý được.	
2	Phòng Tài nguyên – Môi trường	Môi trường	02	Đây là 02 hồ sơ chờ bổ sung, từ năm 2021 đến nay người dân không đến bổ sung, đang báo quá hạn xử lý. Phòng Tài nguyên – Môi trường đã nhờ hỗ trợ (qua zalo nhóm: HLVo - Hỗ trợ DVC-MC) xử lý dứt hồ sơ nhưng chưa thực hiện được dẫn đến hồ sơ bị treo và liên tục báo quá hạn	

		Đất đai	02	Theo Quyết định số 1860/QĐ-UBND-HC ngày 07/12/2021 của UBND Tỉnh thì Phòng Tài nguyên và Môi trường tham gia quy trình thực hiện thẩm định hồ sơ, tuy nhiên phần mềm 01 cửa điện tử không đưa quy trình tham gia của Phòng Tài nguyên và Môi trường để thực hiện. Do vậy, cơ quan chuyên môn (Phòng Tài nguyên và Môi trường) không kiểm soát được tiến trình TTHC trên phần mềm 01 cửa điện tử nên trong quá trình thực hiện trên phần mềm báo trễ hạn hồ sơ.
3	Phòng Tài chính - Kế hoạch	Thành lập và hoạt động hộ kinh doanh	01	Đây là 01 hồ sơ chờ bổ sung, từ năm 2022 đến nay người dân không đến bổ sung, đang báo quá hạn xử lý.
B	XÃ, THỊ TRẤN		05	
1	Mỹ An Hưng A	Hộ tịch	01	Hồ sơ không đảm bảo thành phần hồ sơ; ngày 13/6/2023, Bộ phận Một cửa xã Yêu cầu bổ sung hoàn thiện đến nay người dân không bổ sung trên Hệ thống báo quá hạn xử lý.
2	Tân Mỹ	Hộ tịch	01	Hồ sơ này đã xử lý hoàn thành trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh, tuy do chuyên môn chuyển hồ sơ trình lãnh đạo ký trên phần mềm một cửa điện tử chưa thông tin kịp thời cho lãnh đạo ký duyệt dẫn đến hồ sơ trễ hạn. Thực tế hồ sơ giấy đã trả kết quả cho người dân đúng hạn.
3	Bình Thạnh Trung	BTXH	03	Hồ sơ công chức chuyên môn yêu cầu bổ sung hồ sơ, nhưng công chức một cửa không biết thực hiện thông báo bổ sung hồ sơ trên phần mềm một cửa nên đã nộp lại hồ sơ mới cho công dân đã trả kết quả cho dân. Đề xuất Sở Thông tin - Truyền thông hỗ trợ tháo gỡ giúp cho xã Bình Thạnh Trung.

IV. Giải pháp khắc phục:

- Trực tiếp chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc cơ quan, đơn vị, địa phương mình thực hiện nghiêm túc quy trình tiếp nhận, giải quyết

hồ sơ và trả kết quả TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, dịch vụ công trên môi trường điện tử; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đổi mới phương thức, lề lối làm việc, kiên quyết xử lý theo đúng quy định đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có hành vi những nhiều tiêu cực, thiếu trách nhiệm trong xử lý, giải quyết TTHC; 100% hồ sơ TTHC bị chậm, trễ phải có báo cáo giải trình và thực hiện xin lỗi theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và các văn bản hướng dẫn thi hành.

- Trường hợp khi có vấn đề về kỹ thuật kịp thời thông tin đến Sở Thông tin và Truyền thông (qua zalo nhóm: HLVo - Hỗ trợ DVC-MC) khắc phục sự cố, tuyệt đối không để xảy ra tình trạng hàng loạt hồ sơ TTHC bị quá hạn, trễ hạn mà không xử lý kịp thời, làm ảnh hưởng đến kết quả đánh giá Bộ chỉ số chỉ đạo điều hành 1 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp của tỉnh Đồng Tháp trên Bản đồ thể chế.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông rà soát từng mã hồ sơ quá hạn, bị ghi nhận trên trang Dịch vụ công quốc gia để tìm ra nguyên nhân cụ thể, lập danh sách cụ thể tất cả hồ sơ quá hạn do lỗi hệ thống gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để có hướng xử lý.

- Chỉ đạo các phòng chuyên môn huyện, Ủy ban nhân dân xã, thị trấn tuyên truyền, vận động, hỗ trợ hướng dẫn công dân thanh toán phí, lệ phí khi thực hiện TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Quán triệt đến tất cả cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ khi thao tác tại giao diện tiếp nhận hồ sơ, phải nhập thêm thông tin phí, lệ phí của hồ sơ đang giải quyết, sau đó mới tiếp nhận và xử lý theo quy trình.

V. Đề xuất, kiến nghị:

1. Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông:

- Hiện nay, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh thường xuyên không ổn định, hệ thống bảo trì, xuất số liệu thống kê không chính xác sai số, hồ sơ nộp trên dịch vụ công trực tuyến có tình trạng nghẽn hồ sơ (sau một khoản thời gian hồ sơ nộp trực tuyến hiển thị lên),v.v. ảnh hưởng đến công tác tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông hỗ trợ giúp Huyện khắc phục sự cố kịp thời, hạn chế bảo trì trong giờ làm việc. Đồng thời, hỗ trợ, hướng dẫn về mặt kỹ thuật giúp huyện giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Tỉnh được kịp thời.

- Về lĩnh vực bảo trợ xã hội và người có công liên thông TTHC liên thông từ xã lên huyện và Sở Lao động - Thương binh và Xã hội: Kiến nghị Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn khắc phục tình trạng hiển thị kết quả giải quyết TTHC cho

xã, thị trấn. Hiện tại, chỉ có tài khoản huyện thấy kết quả giải quyết của Tỉnh trả về cho xã, thị trấn nhưng các xã, thị trấn không thấy kết quả giải quyết của tỉnh, huyện trả về trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh.

- Hỗ trợ hướng dẫn địa phương xử lý dứt điểm các hồ sơ báo quá hạn xử lý đối với hồ sơ chờ bổ sung hoàn thiện hồ sơ của các năm 2023, 2022, 2021.

2. Đề xuất Sở Tài nguyên và Môi trường phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông bổ sung vào quy trình trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh như sau:

2.1. Đối với thủ tục giao đất, cho thuê đất cho hộ gia đình, cá nhân; giao đất cho cộng đồng dân cư đối với trường hợp giao đất, cho thuê đất không thông qua hình thức đấu giá quyền sử dụng đất:

- Theo Quyết định số 1860/QĐ-UBND-HC ngày 07/12/2021 của UBND Tỉnh thì thời gian giải quyết TTHC lần 1 không có quy định thời gian cho Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Huyện để thực hiện trích lục địa chính (hiện nay công việc trích lục thực tế là do Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Huyện thực hiện) và không quy định thời gian cho UBND Huyện ký Quyết định giao đất, thuê đất; không quy định thời gian bàn giao đất ngoài thực địa cho hộ gia đình, cá nhân mà tất cả đều tính vào thời gian 05 ngày làm việc của Phòng Tài nguyên và Môi trường.

- Thực tế hồ sơ giấy luân chuyển từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Huyện đến Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Huyện để thực hiện trích lục địa chính, sau đó mới chuyển đến Phòng Tài nguyên và Môi trường để thẩm định. Sau khi thẩm định, Phòng trình UBND Huyện ký ban hành Quyết định giao đất, thuê đất 2 và khi có Quyết định giao đất, thuê đất thì phải tiến hành bàn giao đất ngoài thực địa cho hộ gia đình, cá nhân phải liên hệ mời hộ dân, có trường hợp liên hệ nhiều lần mới bàn giao được đất ngoài thực địa cho hộ dân. Do vậy, dẫn đến tình trạng có một số hồ sơ hiện thị trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh bị trễ hạn.

- Kiến nghị, đề xuất: Bổ sung quy trình thời gian thực hiện của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Huyện; thời gian Ủy ban nhân dân cấp huyện xem xét, ký Quyết định giao đất, thuê đất; thời gian bàn giao đất ngoài thực địa cho hộ gia đình, cá nhân nhằm đảm bảo thực hiện tốt công tác giải quyết hồ sơ và phù hợp với thực tế.

2.2. Đăng ký và cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu:

- Theo Quyết định số 1860/QĐ-UBND-HC ngày 07/12/2021 của UBND Tỉnh thì Phòng Tài nguyên và Môi trường tham gia quy trình thực hiện thẩm định hồ sơ, tuy nhiên phần mềm 01 cửa điện tử không đưa quy trình tham gia của Phòng Tài nguyên và Môi trường để thực hiện. Do vậy, cơ quan chuyên môn (Phòng Tài nguyên và Môi trường) không kiểm soát được tiến trình TTHC trên phần mềm 01 cửa điện tử nên trong quá trình thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh báo trễ hạn hồ sơ.

- Kiến nghị, đề xuất: Bổ sung quy trình tham gia của Phòng Tài nguyên và Môi trường vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh.

Trên đây là Báo cáo kết quả kiểm tra nguyên nhân các hồ sơ trễ hạn, quá hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh trong Quý I năm 2024./.

Nơi nhận:

- UBND Tỉnh;
- Sở Thông tin và Truyền thông;
- Q. CT, PCT. UBND Huyện;
- TT Hành chính công Tỉnh;
- Cơ quan chuyên môn Huyện;
- CN Văn phòng ĐĐ Huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- LĐVP + CV(Hoa);
- Lưu: VT, H.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
Q. CHỦ TỊCH**

Trương Thị Diệp