

## BÁO CÁO

### Công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật năm 2024

Theo đề nghị của Sở Tư pháp tại Công văn số 1754/STP-XDKT&TDTHPL ngày 31/10/2024 về việc báo cáo kết quả thực hiện công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật (TDTHPL) năm 2024, Văn phòng UBND tỉnh (sau đây viết tắt là Văn phòng) báo cáo đánh giá kết quả thực hiện công tác TDTHPL năm 2024, như sau:

#### **I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, TRIỂN KHAI THỰC HIỆN NHIỆM VỤ THEO DÕI TÌNH HÌNH THI HÀNH PHÁP LUẬT NĂM 2023**

##### **1. Những ưu điểm và kết quả đạt được**

##### **1.1. Về việc xây dựng và tổ chức thực hiện Kế hoạch theo dõi tình hình thi hành pháp luật**

###### a) Ban hành văn bản chỉ đạo, triển khai thực hiện:

- Văn phòng đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành kịp thời, đầy đủ các kế hoạch về thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) năm 2024, trong đó, tập trung đến công việc đẩy mạnh cải cách TTHC, như: Quyết định số 165/QĐ-UBND ngày 31/01/2024 ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 31/01/2024 về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn tỉnh, Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 07/02/2024 kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn tỉnh và Kế hoạch số 36/KH-UBND ngày 07/02/2024 về truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn tỉnh và triển khai thực hiện thường xuyên trong năm. Đồng thời, tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành các văn bản chỉ đạo các sở, ban ngành và UBND cấp huyện thực hiện các nhiệm vụ về kiểm soát TTHC.

Ngoài ra, phối hợp với Sở Tư pháp trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 21/KH-UBND ngày 30/01/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh về theo dõi tình hình thi hành pháp luật trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi năm 2024 và Công văn số 1342/UBND-NC ngày 15/3/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc bổ sung lĩnh vực trọng tâm, liên ngành về theo dõi tình hình thi hành pháp luật năm 2024 trên địa bàn tỉnh.

- Văn phòng đã ban hành nhiều văn bản trong năm 2024 như: Kế hoạch số 2697/KH-VP ngày 27/12/2023 về kế hoạch cải cách hành chính năm 2024;

Chương trình công tác năm 2024 (*Quyết định số 21/QĐ-VP ngày 24/01/2024*); Kế hoạch số 287/KH-VP ngày 16/02/2024 về công tác kiểm soát TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2024 tại Văn phòng UBND tỉnh; Kế hoạch số 227/KH-VP ngày 01/02/2024 theo dõi tình hình thi hành pháp luật năm 2024; Quyết định số: 52/QĐ-VP và số 53/QĐ-VP cũng ngày 29/3/2024 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh về thành lập đoàn kiểm tra thực hiện kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC, việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa của cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh... .

b) Việc hướng dẫn, đôn đốc thực hiện công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

Văn phòng đã tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành văn quy phạm pháp luật; các văn bản chỉ đạo các sở, ban ngành và UBND cấp huyện thực hiện các nhiệm vụ, như: Quyết định số 01/2024/QĐ-UBND ngày 03/01/2024 của UBND tỉnh; phê duyệt và công bố Chỉ số CCHC năm 2023 của các sở, ban ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố (*Quyết định số 57/QĐ-UBND ngày 09/01/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh*); triển khai phương án phân cấp giải quyết TTHC theo Quyết định số 1015/QĐ-TTg (*Công văn số 87/UBND-TTHC ngày 04/01/2024*); thực hiện kết nối, tích hợp SSO và làm sạch tài khoản trên Cổng Dịch công (*Công văn số 383/UBND-TTHC ngày 22/01/2024*); khắc phục các tồn tại, hạn chế trong quá trình triển khai thực hiện Đề án 06 (*Công văn số 469/UBND-TTHC ngày 25/01/2024*); đánh giá tác động chính sách, thủ tục hành chính trong xây dựng văn bản quy phạm pháp luật (*Công văn số 693/UBND-TTHC ngày 05/02/2024*)...

c) Kiểm tra tình hình thi hành pháp luật, điều tra khảo sát và xử lý kết quả:

- Nội dung trọng tâm theo dõi tình hình thi hành pháp luật tại Kế hoạch số 227/KH-VP ngày 01/02/2024 là theo dõi, kiểm tra hoạt động tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của các cơ quan, đơn vị và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh. Để kiểm tra tình hình thi hành pháp luật trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC tại các địa phương, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 07/02/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC năm 2024 trên địa bàn tỉnh và thành lập Đoàn kiểm tra định kỳ và đột xuất hoạt động kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông để triển khai thực hiện (*tại Quyết định số 52/QĐ-UBND ngày 29/3/2024 và Quyết định số 53/QĐ-VP ngày 29/3/2024 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh*). Trong Quý III, IV năm 2024, Văn phòng đã tổ chức kiểm tra trực tiếp tại 04 địa phương và kiểm tra đột xuất gián tiếp tại 01 đơn vị. Cụ thể:

+ Kiểm tra trực tiếp tại 04 địa phương: UBND xã Bình Chương, huyện Bình Sơn; UBND xã Sơn Hạ, huyện Sơn Hà; UBND xã Nghĩa Thắng, huyện Tư Nghĩa; UBND phường Phổ Ninh, thị xã Đức Phổ.

+ Kiểm tra đột xuất gián tiếp tại 06 đơn vị thuộc Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường gồm: Văn phòng Đăng ký đất đai, chi nhánh khu vực Sơn Hà - Sơn Tây, huyện Nghĩa Hành, Bình Sơn, Tư Nghĩa, thị xã Đức Phổ, Mộ Đức thông qua việc tổng hợp, phân tích, đánh giá dữ liệu được trích xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

Ngoài ra, Văn phòng còn cử công chức tham gia Đoàn Thanh tra công vụ do Thanh tra tỉnh chủ trì tại Sở Tài nguyên và Môi trường và 05 Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai các huyện: Thành phố Quảng Ngãi, Tư Nghĩa, Mộ Đức, Bình Sơn, Nghĩa Hành; tham gia Đoàn thẩm định của Văn phòng điều phối Ban Chỉ đạo Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng Nông thôn mới (thực hiện kiểm tra công tác cải cách TTHC để chấm điểm tiêu chí xã nông thôn mới); tham gia Đoàn kiểm tra Đề án 06 do Công an tỉnh chủ trì.

- Thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về TTHC bằng nhiều hình thức khác nhau: qua số điện thoại Tổng đài của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh (39395555) hoặc qua số điện thoại đường dây nóng phản ánh, kiến nghị về TTHC (0255 3718200); qua hộp thư điện tử: pakn@quangngai.gov.vn, qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của Chính phủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và tại các mục Hỏi đáp thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh. Đối với việc theo dõi mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trong quá trình giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC (Trung tâm), hàng quý Trung tâm đều tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh đầy đủ.

#### d) Việc xử lý kết quả theo dõi tình hình thi hành pháp luật

- Đối với 04 đơn vị kiểm tra trực tiếp: Kết thúc quá trình kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại địa phương, Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành 04 Kết luận kiểm tra qua đó nêu rõ những tồn tại, hạn chế trong công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC cho các cá nhân và tổ chức và kiến nghị việc xử lý, khắc phục (tại các Thông báo Kết luận: Số 2091/TB-VP ngày 11/9/2024; số 2348/TB-VP; số 2615/TB-VP, số 2784/TB-VP).

- Đối với hoạt động kiểm tra gián tiếp tại 06 đơn vị thuộc Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường (*Văn phòng Đăng ký đất đai, chi nhánh khu vực Sơn Hà – Sơn Tây, huyện Nghĩa Hành, Bình Sơn, Tư Nghĩa, thị xã Đức Phổ, Mộ Đức*), trên cơ sở tổng hợp, phân tích, đánh giá số liệu hồ sơ lĩnh vực đất đai được trích xuất từ phần mềm Hệ thống thông tin giải

quyết TTHC tính từ ngày 01/01/2024 đến ngày 10/10/2024, Văn phòng đã tham mưu báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về những tồn tại trong việc xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử (*tại Báo cáo số 2871/BC-VP ngày 22/11/2024*), Trên cơ sở các tồn tại, hạn chế được nêu tại Báo cáo của Văn phòng, Chủ tịch UBND tỉnh đã có Công văn chỉ đạo số 6367/UBND-TTHC ngày 22/11/2024 chấn chỉnh tình trạng vi phạm pháp luật trong hoạt động xử lý, giải quyết hồ sơ TTHC trong lĩnh vực đất đai tại một số địa phương trên địa bàn tỉnh.

#### đ) Thực hiện chế độ báo cáo

Văn phòng thực hiện đầy đủ chế độ thông tin báo cáo công tác theo dõi thi hành pháp luật, như: Báo cáo số 2934/BC-VP ngày 29/11/2024 về báo cáo kết quả thực hiện chỉ số Tính minh bạch trên Cổng TTĐT tỉnh năm 2024; báo cáo số 2473/BC-VP ngày 04/12/2023 về công tác theo dõi thi hành pháp luật năm 2023; *Báo cáo số 2871/BC-VP ngày 22/11/2024* Về việc kiểm tra đột xuất hoạt động xử lý hồ sơ lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; báo cáo tình hình triển khai thực hiện Chỉ số cải thiện chất lượng các quy định pháp luật (*Báo cáo số 1048/BC-VP ngày 04/5/2024*)... .

### **1.2. Về các điều kiện bảo đảm cho công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật**

#### a) Tổ chức bộ máy, biên chế, kinh phí và cơ sở vật chất

Hiện nay, Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính có 08 công chức và 02 hợp đồng lao động theo Nghị định số 111/2022/NĐ-CP của Chính phủ. Văn phòng bố trí kinh phí và cơ sở vật chất đầy đủ, đảm bảo cho hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ của Trung tâm.

#### b) Công tác phổ biến, tập huấn, hướng dẫn về nghiệp vụ:

Văn phòng thường xuyên phổ biến rộng rãi các chủ trương, quan điểm, nội dung chính sách, văn bản về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác thi hành pháp luật. Phối hợp với Cổng thông tin điện tử tỉnh, Đài Phát thanh - Truyền hình Quảng Ngãi thường xuyên đưa các tin, bài về việc đẩy mạnh tiếp nhận, giải quyết hồ sơ nộp trực tuyến; gửi hồ sơ và nhận kết quả qua đường bưu điện, góp phần đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức 3, mức 4 trên địa bàn tỉnh.

Phối hợp với UBND huyện Ba Tơ tổ chức tập huấn nghiệp vụ rà soát, đánh giá TTHC và kỹ năng cần thiết cho cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC, đồng thời trao đổi, giải đáp vướng mắc liên quan đến hoạt động Bộ

phận Một cửa, kiểm soát TTHC cho cán bộ, công chức trên địa bàn huyện Ba Tơ.

## **2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

- Hiện nay, tổng số TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các Sở, ban và UBND các cấp trên địa bàn tỉnh hơn 2.600 TTHC, đặc biệt các lĩnh vực đặc thù như đất đai mang tính chất phức tạp vì vậy công tác theo dõi, kiểm soát việc tiếp nhận, giải quyết TTHC tại các đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh gặp nhiều khó khăn, đòi hỏi cần nhiều thời gian và nguồn nhân lực trong khi biên chế công chức bố trí cho Văn phòng chưa đảm bảo đáp ứng được yêu cầu, khối lượng của nhiệm vụ, công việc được.

- Do quy định của Trung ương về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng có tính đặc thù riêng không giống như các cơ quan chuyên môn của UBND tỉnh (không có bộ phận thanh tra, không có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính...).

## **II. KẾT QUẢ THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THI HÀNH PHÁP LUẬT NĂM 2024**

### **1. Việc ban hành văn bản quy định chi tiết thi hành văn bản quy phạm pháp luật về công tác kiểm soát thủ tục hành chính; tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính**

Tham mưu, trình UBND tỉnh ban hành Quyết định số 10/2024/QĐ-UBND ngày 14/3/2024 sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định chế độ báo cáo định kỳ thực hiện trên địa bàn tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 37/2020/QĐ-UBND ngày 19/12/2020 của UBND tỉnh. Đồng thời, trong Quý IV năm 2024, Văn phòng đã rà soát và thực hiện quy trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật để tham mưu UBND tỉnh sửa đổi Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND ngày 21/11/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Việc tham mưu ban hành các quyết định nêu trên là cần thiết, kịp thời và đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ với các văn bản quy phạm pháp luật của trung ương và của tỉnh.

### **2. Việc bảo đảm các điều kiện cho thi hành pháp luật về công tác kiểm soát thủ tục hành chính; tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính**

- Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính (Trung tâm) có 08 công chức và 02 hợp đồng lao động theo Nghị định số 111/2022/NĐ-CP của Chính phủ. Trung tâm được đầu tư, trang bị hiện đại, trở thành đầu mối tiếp

nhận hồ sơ, trả kết quả hiện đại và chuyên nghiệp nhất của tỉnh; hàng ngày đón tiếp tư vấn, hướng dẫn nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết cho hơn 600 lượt người; phối hợp với Bưu điện thực hiện việc nhận, chuyên phát hồ sơ, chuyên trả kết quả giải quyết thủ tục theo yêu cầu người dân. Tất cả hồ sơ, quy trình giải quyết TTHC đều được công khai tại Trung tâm và trên Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

- Văn phòng thường xuyên phổ biến rộng rãi các chủ trương, quan điểm, nội dung chính sách, văn bản về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác thi hành pháp luật. Phối hợp với Cổng thông tin điện tử tỉnh, Đài Phát thanh - Truyền hình Quảng Ngãi thường xuyên đưa các tin, bài về cải cách TTHC, các hoạt động kiểm tra của Văn phòng. Trong năm 2024, Văn phòng đã thực hiện cử báo cáo viên, công chức chuyên môn tham gia tập huấn nghiệp vụ kiểm soát TTHC cho cán bộ, công chức tại UBND huyện Ba Tơ. Công tác tập huấn, phổ biến được Văn phòng thực hiện thường xuyên, kịp thời.

### **3. Việc tuân thủ pháp luật về công tác kiểm soát thủ tục hành chính; tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính**

a) Tình hình tuân thủ của các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền:

- Trong năm 2024, Văn phòng đã kịp thời triển khai các Luật, Nghị định, Thông tư, các văn bản quy định mới từ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, Ban ngành... để kịp thời đưa các quy định pháp luật vào trong thực tiễn hoạt động quản lý nhà nước, giải quyết TTHC như: Ban hành Công văn số 1588/VP-TTHC ngày 17/7/2024 triển khai thực hiện mức thu phí, lệ phí theo Thông tư số 43/2024/TT-BTC nhằm tiếp tục tháo gỡ khó khăn, hỗ trợ cho hoạt động sản xuất kinh doanh được kịp thời; triển khai các Nghị định: Số 63/2024/NĐ-CP của Chính phủ quy định việc thực hiện liên thông điện tử 02 nhóm TTHC: Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi, đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, giải quyết mai táng phí, tử tuất; Số 69/2024/NĐ-CP về định danh và xác thực điện tử; số 70/2024/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Căn cước ngày 25/6/2024; phối hợp với Sở Tài nguyên và Môi trường tham mưu UBND tỉnh ban hành Quy trình nội bộ giải quyết TTHC theo quy định của Luật Đất đai 2024 (*Quyết định số 1491/QĐ-UBND ngày 25/11/2024*) để áp dụng ở 03 cấp chính quyền, triển khai xây dựng các bước thực hiện theo quy trình thực hiện của thủ tục để làm rõ chức năng, nhiệm vụ của từng cá nhân, đơn vị tham gia giải quyết TTHC. Đồng thời, Văn phòng đã phối hợp các Sở, ban ngành thường xuyên tham mưu UBND tỉnh công bố Danh mục TTHC để kịp thời cập nhật, áp dụng các quy định mới trong việc giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức (*tính đến cuối tháng 11/2024*,

Văn phòng UBND tỉnh phối hợp các sở, ngành tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 110 quyết định công bố danh mục TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế và TTHC bị bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của 03 cấp chính quyền), phối hợp hướng dẫn các sở, ngành và địa phương thực hiện cập nhập, đăng tải kịp thời trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh... .

- Đối với công tác tổ chức, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông: Trên cơ sở tổng hợp các quy định hiện hành, Văn phòng đã tham mưu UBND tỉnh ban hành các văn bản: Quyết định số 737/QĐ-UBND ngày 14/11/2024 ban hành quy định tiêu chí đánh giá, xét công nhận Bộ phận Một cửa kiểu mẫu cấp xã trên địa bàn tỉnh để làm mô hình điềm cho các cơ quan, đơn vị địa phương nghiên cứu, học tập kinh nghiệm; Quyết định số 750/QĐ-UBND ngày 21/11/2024 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc quy định sử dụng biểu mẫu trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh để thực hiện, sử dụng biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

- Kết quả tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính (*Trung tâm*):

+ Đã tiếp nhận hơn 131.500 hồ sơ; kết quả hồ sơ được giải quyết trả kết quả trước hạn và đúng hạn đạt tỷ lệ cao hơn so với năm 2023, bình quân đạt 99,95% (*năm 2023 đạt bình quân 99,92%*) đối với hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành và 97,81% (*năm 2023 đạt bình quân 93,83%*) đối với hồ sơ lĩnh vực đất đai của hộ gia đình; mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC, bình quân đạt 100%.

+ Phối hợp với cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ thực hiện tốt việc thông báo công khai văn bản xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả đối với các hồ sơ xử lý bị trễ hạn; đồng thời, hệ thống tổng đài của Trung tâm đã thông báo hơn 135.000 tin nhắn mời người dân, doanh nghiệp đến nhận kết quả giải quyết trước hạn, bổ sung hồ sơ, tạm dừng xử lý hồ sơ, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, hạn chế tình trạng người dân, doanh nghiệp đi lại nhiều lần.

+ Thực hiện hiệu quả việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ với tổng số hơn 45.000 hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở: Công Thương, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Bảo hiểm Xã hội tỉnh và hồ sơ đất đai thuộc lĩnh vực giao dịch bảo đảm; có hơn 26.000 hồ sơ được nộp và trả kết quả qua đường bưu chính theo yêu cầu của tổ chức, công dân.

Qua các số liệu trên cho thấy các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC đã nhận thức rõ trách nhiệm, có thái độ phục vụ tốt với các tổ

chức, cá nhân khi đến tìm hiểu, thực hiện TTHC góp phần vào công tác cải cách TTHC, cải cách hành chính của tỉnh.

- Văn phòng thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về TTHC bằng nhiều hình thức khác nhau: Qua số điện thoại Tổng đài của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh (39395555) hoặc qua số điện thoại đường dây nóng phản ánh, kiến nghị về TTHC (0255.3718200); qua hộp thư điện tử: pakn@quangngai.gov.vn, qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của Chính phủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và tại các mục Hỏi đáp thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh. Các phản ánh sau khi được tiếp nhận đều được Văn phòng xử lý, chuyển phản ánh kịp thời đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để trực tiếp trả lời cho các cá nhân có yêu cầu. Đa số đều đảm bảo trả lời đúng thời gian (15 ngày) theo quy định.

- Theo dõi tình hình thi hành pháp luật về hoạt động kiểm soát TTHC và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh: Qua công tác kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC, việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND tại các đơn vị trên địa bàn tỉnh, nhìn chung, hoạt động giải quyết TTHC gắn liền với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông cơ bản đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ và giải quyết kịp thời nhu cầu giải quyết TTHC của người dân. Tuy nhiên, một số địa phương vẫn chưa thực hiện đúng quy định trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC:

+ UBND huyện Bình Sơn: Giải quyết hồ sơ TTHC liên thông (*thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và UBND huyện*): Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng không thông qua Bộ phận Một cửa của UBND huyện.

+ UBND xã Bình Chương, huyện Bình Sơn: Ban hành không đầy đủ Thông báo xin lỗi và hẹn trả kết quả khi hồ sơ trễ hạn; thu thêm thành phần hồ sơ theo quy định công dân chỉ xuất trình (*qua kiểm tra 40 hồ sơ đăng ký khai sinh, có 10/40 hồ sơ, UBND xã thu thêm bản sao giấy chứng nhận kết hôn*); thực hiện không đúng quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC đăng ký lại khai sinh (*thực hiện xác minh thông tin hộ tịch của công dân trước khi tiếp nhận hồ sơ chính thức, dẫn đến công dân phải đến, liên hệ Bộ phận Một cửa 02 lần mới nộp được hồ sơ*), nhận kết quả và thanh toán nghĩa vụ tài chính thay cho công dân trong lĩnh vực đất đai, không đúng quy định về đối tượng nhận kết quả giải quyết TTHC.

+ UBND xã Sơn Hạ: Niêm yết công khai TTHC chưa đúng quy định, không thực hiện niêm yết thông báo tiếp nhận phản ánh kiến nghị về TTHC; đa số hồ sơ TTHC trong lĩnh vực đất đai, chứng thực (*chứng thực hợp đồng, giao dịch*), hộ tịch (*kết hôn, khai tử*), người có công, bảo trợ xã hội thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết tại phòng làm việc mà không thông qua Bộ phận



Một cửa, vi phạm những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Hồ sơ TTHC ở nhiều lĩnh vực không thực hiện nhập thông tin vào phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, không lập, gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả ở các lĩnh vực: Đất đai, bảo trợ xã hội. Đối với lĩnh vực chứng thực, một số trang của hợp đồng chứng thực không có chữ ký của người thực hiện chứng thực. Đối với lĩnh vực đất đai, UBND xã không theo dõi việc tiếp nhận hồ sơ (không ghi vào sổ theo dõi), phần lớn không có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trao cho công dân nộp hồ sơ, dẫn đến không xác định cụ thể được thời điểm người dân nộp hồ sơ tại UBND xã, tiến độ giải quyết và ngày phải trả hồ sơ cho người dân; công tác phối hợp với Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực Sơn Hà – Sơn Tây còn chưa tốt trong việc có ý kiến đề nghị Chi nhánh trả hồ sơ không giải quyết (*hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu*), nội dung đề nghị trả hồ sơ cho công dân không rõ ràng

+ UBND xã Nghĩa Thắng: Việc thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC chưa đảm bảo quy định, Bộ phận Một cửa UBND xã chưa thực hiện ký số và lưu kho theo quy định về số hóa; việc đánh giá mức độ hài lòng sau khi công dân, tổ chức nhận kết quả TTHC tuy được UBND xã triển khai nhưng còn hạn chế và hình thức. Quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật, Bộ phận Một cửa không thực hiện nhập thông tin hồ sơ vào phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, không lập, gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho công dân, vi phạm quy định về trách nhiệm của người làm việc tại Bộ phận Một cửa. Đối với lĩnh vực chứng thực, tại từng trang của hợp đồng, văn bản thỏa thuận phân chia di sản chứng thực không có chữ ký của người tiếp nhận hồ sơ, nguyên nhân do UBND xã thực hiện theo ý kiến của Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh huyện Tư Nghĩa trong quá trình giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai. Thông qua kiến nghị của Văn phòng, Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh đã kịp thời chấn chỉnh việc thực hiện không đúng quy định diễn ra tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Tư Nghĩa.

+ UBND phường Phổ Ninh: Đối với TTHC đăng ký lại khai sinh của công dân, UBND phường Phổ Ninh chưa thực hiện đúng quy trình giải quyết TTHC, chưa tạo thuận lợi cho người dân, còn tình trạng yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ TTHC thực hiện việc xác minh, lấy ý kiến thay cho cơ quan nhà nước mà theo quy định trách nhiệm thực hiện thuộc về cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Đối với lĩnh vực đất đai, quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, UBND phường không lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trao cho công dân, không mở sổ theo dõi việc tiếp nhận hồ sơ đối với thủ tục đề nghị xác nhận tiếp tục sử dụng đất nông nghiệp của hộ gia đình, cá nhân khi hết hạn sử dụng đất; việc phối hợp với Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thị xã Đức Phổ trong việc có ý kiến đề giải

quyết TTHC cho công dân đối với các hồ sơ được tiếp nhận trước ngày 01/8/2024 (*trước ngày Luật Đất đai năm 2024 có hiệu lực*) để xảy ra chậm trễ, kéo dài nhiều hồ sơ so với thời gian quy định.

- Đối với hoạt động kiểm tra gián tiếp tại 06 đơn vị thuộc Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường (*Văn phòng Đăng ký đất đai, chi nhánh khu vực Sơn Hà – Sơn Tây, huyện Nghĩa Hành, Bình Sơn, Tư Nghĩa, thị xã Đức Phổ, Mộ Đức*), trên cơ sở tổng hợp, phân tích, đánh giá số liệu hồ sơ lĩnh vực đất đai được trích xuất từ phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh từ ngày 01/01/2024 đến ngày 10/10/2024, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về những tồn tại trong việc xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử (*tại Báo cáo số 2871/BC-VP ngày 22/11/2024*).

#### b) Tình hình tuân thủ pháp luật của tổ chức, cá nhân

- Người dân bình thường ngại sử dụng dịch vụ công trực tuyến, nhất là người đồng bào dân tộc thiểu số của nhiều huyện miền núi chưa có điều kiện thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, giao dịch trên môi trường mạng.

- Một số tổ chức, cá nhân còn tâm lý chưa yên tâm, sợ thất lạc khi gửi nộp hồ sơ, nhận kết quả bưu điện.

#### 4. Nhận định chung

Qua theo dõi, kiểm tra việc chấp hành các quy định, nhìn chung việc tổ chức, hoạt động và giải quyết TTHC cho công dân, tổ chức của các cơ quan, đơn vị, địa phương ngày càng được hoàn thiện và kiện toàn tốt hơn, đáp ứng cơ bản được mục tiêu, yêu cầu, nhiệm vụ đặt ra, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả trong hoạt động quản lý hành chính tại đơn vị. Trách nhiệm cơ quan nhà nước và cơ chế kiểm soát TTHC tại Bộ phận Một cửa được xác định rõ ràng; quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC được quy định cụ thể, tạo sự yên tâm, tâm lý thoải mái khi cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch tại Bộ phận Một cửa, nâng cao mức độ hài lòng trong Nhân dân. Việc theo dõi, kiểm tra tuân thủ pháp luật trong công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC, tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông là rất cần thiết trong công cuộc cải cách TTHC hiện nay, việc theo dõi, kiểm tra thường xuyên sẽ kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ công chức, đem lại sự hài lòng cho cá nhân, tổ chức. Đồng thời, cũng có niềm tin của Nhân dân đối với chính quyền, góp phần hạn chế, giảm thiểu việc khiếu nại, tố cáo từ người dân và doanh nghiệp.

Tuy nhiên, bên cạnh kết quả đạt được, công tác kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa một số địa phương cũng còn tồn tại những hạn chế, thiếu sót, cụ thể:

- Đội ngũ cán bộ và công chức cấp xã sử dụng công nghệ thông tin chưa đồng đều, còn hạn chế; hạ tầng công nghệ thông tin một số nơi chưa đáp ứng được nhu cầu giải quyết TTHC, một số địa phương chưa bố trí đầy đủ máy móc, thiết bị phục vụ cho công tác giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa.

- Cán bộ, công chức của một số đơn vị, địa phương chậm cập nhật các quy định pháp luật mới, các Quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh dẫn đến việc thu không đúng thành phần hồ sơ theo quy định...

### III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Kính đề nghị cấp có thẩm quyền cần thường xuyên hướng dẫn, tổ chức tập huấn công tác theo dõi thi hành pháp luật để nâng cao nghiệp vụ theo dõi, tổng hợp, thực hiện công tác theo dõi thi hành pháp luật tại các cơ quan, đơn vị.

Đề nghị Sở Tư pháp theo dõi, tổng hợp./.

**Nơi nhận:**

- Sở Tư pháp;
- VPUB: CVP, PCVP, NC, TTHC;
- Trang TTĐT Văn phòng;
- Lưu: VT, HCQT(b).

**CHÁNH VĂN PHÒNG**



**Nguyễn Quốc Việt**

