

Số: 38/KL-TTr

Bình Dương, ngày 06 tháng 12 năm 2024

KẾT LUẬN THANH TRA

Trách nhiệm về phòng, chống tham nhũng việc thực hiện công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính công về đất đai, xây dựng và đầu tư kinh doanh tại Ủy ban nhân dân thành phố Thuận An

Thực hiện Quyết định thanh tra số 96/QĐ-TTr ngày 15/12/2023 của Chánh Thanh tra tỉnh về việc thanh tra trách nhiệm phòng, chống tham nhũng (viết tắt: PCTN) việc thực hiện công vụ của cán bộ, công chức, viên chức (viết tắt: CB, CC, VC) trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính công (viết tắt: TTHC, DVHCC) về đất đai, xây dựng và đầu tư kinh doanh tại Sở Tài nguyên và Môi trường (viết tắt: Sở TNMT) và UBND thành phố Thuận An (thời kỳ thanh tra từ 15/07/2021 đến 30/11/2023). Đoàn Thanh tra đã tiến hành công bố quyết định thanh tra từ ngày 19/01/2024 và tiến hành làm việc trực tiếp tại UBND thành phố Thuận An từ ngày 03/04/2024 đến ngày 30/05/2024.

Trên cơ sở xem xét Báo cáo số 105/BC-ĐTTr ngày 19/9/2024 của Trưởng Đoàn thanh tra về kết quả thanh tra trách nhiệm PCTN việc thực hiện công vụ của CB, CC, VC trong giải quyết TTHC, DVHCC về đất đai, xây dựng và đầu tư kinh doanh tại UBND thành phố Thuận An; Báo cáo số /BC-TTĐ ngày /10/2024 của Tổ thẩm định về thẩm định dự thảo Kết luận thanh tra; Chánh Thanh tra tỉnh kết luận như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

Thành phố Thuận An có diện tích tự nhiên 83,71 km², nằm ở phía Nam của tỉnh Bình Dương, tiếp giáp cửa ngõ phía Bắc thành phố Hồ Chí Minh, có vị trí quan trọng trong cơ cấu hành chính và kinh tế của tỉnh. Dân số toàn thành phố hiện có 618.984 người (thường trú: 174.165 người; tạm trú: 444.819 người), về tổ chức có 12 cơ quan chuyên môn, cơ cấu hành chính gồm: 09 phường và 01 xã nông thôn mới; trên địa bàn thành phố có 03 khu công nghiệp, 03 cụm công nghiệp tập trung thu hút 11.495 doanh nghiệp có vốn trong và ngoài nước đầu tư.

Nhân sự tham gia trực tiếp trong quá trình giải quyết TTHC và cung cấp DVHCC liên quan lĩnh vực đất đai, xây dựng và đầu tư kinh doanh tại Bộ phận Một cửa của UBND thành phố Thuận An được bố trí cụ thể như sau:

- **Lĩnh vực đất đai:** do phòng Tài nguyên và Môi trường tham mưu, phối hợp cùng Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố (viết tắt: Chi nhánh VPĐKĐĐ) thực hiện **07 bộ TTHC**¹. Phòng Tài nguyên và Môi trường có 06 công chức và 01 hợp đồng lao động. Việc tiếp nhận hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC

¹ Theo Quyết định số 3705/QĐ-UBND ngày 29/12/2023 và Quyết định 1030/QĐ-UBND ngày 10/4/2024 của UBND tỉnh về công bố TTHC trong lĩnh vực đất đai.

thuộc lĩnh vực đất đai của UBND thành phố Thuận An do Chi nhánh VPĐKĐĐ thực hiện, bố trí 09 nhân sự chính thức, 03 nhân sự dự phòng luân phiên trực ở Bộ phận Một cửa (tiếp nhận hồ sơ TTHC về đất đai của cả 02 đơn vị: UBND thành phố và Chi nhánh VPĐKĐĐ).

Ngoài ra trong lĩnh vực đất đai, UBND thành phố Thuận An còn có thẩm quyền quyết định hoạt động “*Đăng ký và cấp GCNQSDĐ, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu cấp huyện*”, nhưng không thuộc danh sách các TTHC của UBND cấp huyện, mà do Chi nhánh VPĐKĐĐ thực hiện.

- **Lĩnh vực xây dựng** (do phòng Quản lý đô thị tham mưu) thực hiện **08 bộ TTHC²**. Phòng Quản lý đô thị có 09 công chức và 32 hợp đồng lao động. Việc tiếp nhận hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC được Phòng bố trí 02 công chức và 01 Hợp đồng lao động luân phiên trực ở Bộ phận Một cửa.

- **Lĩnh vực đầu tư kinh doanh** (do phòng Tài chính - Kế hoạch tham mưu) thực hiện **21 bộ TTHC³** (gồm 05 bộ TTHC liên quan hoạt động của Hộ kinh doanh và 16 bộ TTHC liên quan hoạt động của Hợp tác xã). Phòng Tài chính - Kế hoạch có 09 công chức và 05 hợp đồng lao động, việc tiếp nhận hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC được Phòng bố trí 02 công chức luân phiên trực ở Bộ phận Một cửa.

II. KẾT QUẢ THANH TRA

1. Về trách nhiệm quản lý nhà nước thực hiện TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

1.1. Về công tác lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện các quy định của Nhà nước, của đơn vị về trách nhiệm công vụ của CB, CC, VC trong giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

Trong kỳ thanh tra, UBND thành phố Thuận An đã lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện khá tốt lĩnh vực cải cách hành chính (*viết tắt: CCHC*) theo yêu cầu, nhiệm vụ, cụ thể như: ban hành các Văn bản triển khai công tác CCHC, giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC theo chủ trương của UBND tỉnh, yêu cầu chung của ngành, lĩnh vực: Kế hoạch số 163/KH-UBND ngày 24/01/2022 về cải cách hành chính nhà nước thành phố Thuận An giai đoạn 2021 - 2025 (*thực hiện Nghị quyết 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ và Quyết định 3109/QĐ-UBND ngày 30/12/2021 của UBND tỉnh*); ban hành Quy chế tổ chức, hoạt động và triển khai thực hiện thành lập và vận hành Trung tâm hành chính công của UBND thành phố và các xã phường trên địa bàn; chỉ đạo ứng dụng công nghệ thông tin và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; chú trọng thực hiện tốt việc

² Theo Quyết định số 2008/QĐ-UBND ngày 08/08/2023 của UBND tỉnh về việc công bố chuẩn hóa thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng/UBND cấp huyện/UBND cấp xã; Quyết định số 2873/QĐ-UBND ngày 06/11/2023 của UBND tỉnh về việc công bố thủ tục hành chính mới, thủ tục hành chính sửa đổi, thủ tục hành chính bị bãi bỏ trong lĩnh vực hoạt động xây dựng thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng/UBND cấp huyện tỉnh Bình Dương.

³ Theo Quyết định số 3124/QĐ-UBND ngày 25/11/2022 của UBND tỉnh (05 TTHC thuộc lĩnh vực Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh) và 16 TTHC thuộc lĩnh vực lập và hoạt động của hợp tác xã (liên hiệp hợp tác xã)), Quyết định số 1397/QĐ-UBND ngày 01/6/2023 của UBND tỉnh (công bố 01 TTHC mới lĩnh vực Thành lập và hoạt động của hợp tác xã (liên hiệp hợp tác xã)), Quyết định số 2058/QĐ-UBND ngày 11/8/2023 của UBND tỉnh (điều chỉnh 05 TTHC thuộc lĩnh vực Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh)).

tham mưu UBND tỉnh ban hành 12 Văn bản quy phạm pháp luật theo yêu cầu về cải cách thể chế; xây dựng các Kế hoạch CCHC, Kế hoạch cải cách, kiểm soát TTHC hằng năm; tổ chức thực hiện và báo cáo định kỳ việc thực hiện theo quy định.

Ngoài ra, đơn vị cũng đã lãnh đạo, chỉ đạo, triển khai thực hiện các quy định của Nhà nước, của đơn vị về công tác PCTN, trách nhiệm công vụ của CB, CC, VC trong giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC như: Tuyên truyền triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo⁴ về trách nhiệm công vụ của CB, CC, VC về cải cách hành chính, chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công vụ; xây dựng Kế hoạch PCTN hằng năm; lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện các giải pháp phòng ngừa tham nhũng, tiêu cực trong đơn vị về công khai minh bạch trong tổ chức và hoạt động, thực hiện quy tắc ứng xử, xây dựng và thực hiện các chế độ định mức, tiêu chuẩn, kê khai tài sản, thu nhập...; ban hành nhiều Văn bản⁵ triển khai thực hiện và đôn đốc, nhắc nhở nâng cao trách nhiệm công vụ của CB, CC, VC, người lao động trong hoạt động giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC.

1.2. Việc công bố, công khai, kiểm soát TTHC

1.2.1. Việc công bố, công khai TTHC, cung cấp DVHCC

UBND thành phố Thuận An đã thực hiện công khai các Quyết định công bố TTHC do UBND tỉnh ban hành, bằng nhiều hình thức phong phú (niêm yết, bảng thông tin, Website...); thực hiện niêm yết các hướng dẫn mẫu điền sẵn trên Tờ đơn, Tờ khai để người dân, doanh nghiệp thuận tiện, dễ dàng hoàn chỉnh biểu mẫu trong chuẩn bị hồ sơ TTHC. Tuy nhiên, qua kiểm tra tại UBND phường An Thạnh và phường Lái Thiêu thời điểm tháng 04/2024, Đoàn nhận thấy các đơn vị vẫn còn niêm yết Quyết định số 934/QĐ-UBND ngày 19/4/2022 của UBND tỉnh (về công bố TTHC chuẩn hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở TNMT/ Chi nhánh VPĐKĐĐ cấp huyện/ UBND cấp huyện/ UBND cấp xã), đã hết hiệu lực thi hành, chưa kịp thời cập nhật công khai các Quyết định công bố mới ban hành: Quyết định số 3705/QĐ-UBND ngày 29/12/2023 và cập nhật, chỉnh sửa tại Quyết định số 1030/QĐ-UBND ngày 10/4/2024.

1.2.2. Việc kiểm soát, kiến nghị sửa đổi, chỉnh sửa, hoàn thiện các TTHC; xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC

⁴ Chỉ thị số 05-CT/TW ngày 15/5/2016 của Bộ Chính trị về việc đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019, Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ, Chỉ thị số 24/CT-UBND ngày 20/10/2016 của UBND tỉnh về “tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước”.

⁵ Công văn số 814/UBND-NC ngày 01/11/2021 về việc triển khai một số nhiệm vụ trọng tâm trong công tác xây dựng kế hoạch PCTNTC; Công văn 2134/UBND-VX ngày 16/08/2022 về việc triển khai Quy chế văn hóa công vụ tại các cơ quan đơn vị trên địa bàn thành phố; Công văn số 3300/UBND-NC ngày 24/11/2022 về phối hợp triển khai các nhiệm vụ, giải pháp về công tác PCTN trong thời gian tới; Chỉ thị số 03/CT-UBND ngày 05/4/2023 về việc tăng cường công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và PCTN; Công văn số 551/UBND-HCC ngày 13/3/2023 về việc chấn chỉnh hoạt động tiếp nhận và trả kết quả TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa cấp xã; Công văn số 2245/UBND-HCC ngày 27/7/2023 về việc chấn chỉnh hoạt động tiếp nhận và trả kết quả TTHC tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công và Bộ phận Một cửa các xã, phường; Công văn 2261/UBND-TH ngày 28/07/2023 về việc quán triệt, triển khai thực hiện Công điện số 280/CĐ-TTg ngày 19/4/2023 của Thủ tướng Chính phủ; Công văn số 2546/UBND-HCC ngày 18/8/2023 về việc chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách TTHC; Công văn số 2746/UBND-HCC ngày 07/9/2023 về việc chấn chỉnh thời gian trả hồ sơ yêu cầu bổ sung; Công văn 3441/UBND-HCC ngày 26/10/2023 về hướng dẫn quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

UBND thành phố Thuận An đã ban hành các Văn bản góp ý quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan đơn vị⁶ theo yêu cầu của UBND tỉnh. Ngoài ra, đơn vị cũng thực hiện nghiêm túc quy trình kiểm soát chất lượng TCVN ISO 9001:2015 áp dụng kiểm soát quy trình, thời gian giải quyết từng loại hồ sơ TTHC. Quy trình thực hiện được giám sát, phân định trách nhiệm thông qua Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Tuy nhiên qua kiểm tra, năm 2021 và năm 2022, địa phương không ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá, kiến nghị sửa đổi, chỉnh sửa các TTHC không còn phù hợp, phức tạp, phiền hà, kiến nghị bổ sung TTHC cần thiết và đáp ứng nhu cầu thực tế. Năm 2023, đơn vị có ban hành Kế hoạch số 191/KH-UBND ngày 27/01/2023 về rà soát, đánh giá TTHC. Trong quá trình triển khai thực hiện, UBND thành phố Thuận An có các Văn bản⁷ kiến nghị liên quan đến việc thực hiện các TTHC.

1.3. Việc tổ chức vận hành Bộ phận Một cửa và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1.3.1. Việc tổ chức, vận hành Bộ phận Một cửa

Bộ phận Một cửa của UBND thành phố Thuận An được tổ chức, thành lập theo Quyết định số 4033/QĐ-UBND ngày 30/12/2019 của UBND tỉnh phê duyệt Đề án tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND thị xã Thuận An. UBND thành phố Thuận An đã ban hành Quyết định số 1374/QĐ-UBND ngày 07/4/2020 phê duyệt Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố Thuận An. Đối với cấp xã: 10/10 xã phường đã được UBND thành phố phê duyệt Đề án tổ chức Bộ phận Một cửa.

UBND thành phố Thuận An đã ban hành Quyết định số 2751/QĐ-UBND ngày 29/06/2022 về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và Quyết định số 3975/QĐ-UBND ngày 27/7/2022 về việc ban hành Kế hoạch triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, số hóa hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương giai đoạn 2022 - 2025 trên địa bàn thành phố Thuận An, theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Thông báo số 287/TB-UBND ngày 28/10/2021 và Công văn số 774/UBND-NC ngày 22/02/2022 về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp huyện. Nội dung Kế hoạch triển khai Đề án đã bám sát theo Kế hoạch số

⁶ Công văn số 1093/UBND-KT ngày 28/4/2023 về việc góp ý quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan đăng ký đất đai; Công văn số 1147/UBND-KT ngày 08/5/2023 về việc góp ý kiến xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC; Công văn số 1607/UBND-NC ngày 12/6/2023 về việc góp ý dự thảo quy trình nội bộ giải quyết TTHC về công nhận và đưa ra khỏi danh sách người có uy tín trong đồng bào dân tộc thiểu số; Công văn số 1788/UBND-NC ngày 23/6/2023 về việc góp ý quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ (Ban Tôn giáo) có liên quan đến UBND các huyện, thị xã, thành phố; Công văn số 946/TCKH-ĐKKD ngày 03/10/2023 về việc xây dựng, ban hành quy trình khung, quy trình nội bộ giải quyết TTHC cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh.

⁷ Công văn 178/UBND-HCC ngày 19/01/2023 về kiến nghị cập nhật Quyết định 2505/QĐ-UBND ngày 31/08/2020 của UBND tỉnh; Công văn 521/UBND-HCC ngày 09/03/2023 về việc kiến nghị điều chỉnh Quyết định số 2566/QĐ-UBND ngày 04/09/2020 và Quyết định số 3124/QĐ-UBND ngày 25/11/2022 của UBND tỉnh; Công văn 1657/UBND-HCC ngày 14/6/2023 về việc kiến nghị điều chỉnh danh mục TTHC thực hiện dịch vụ công trực tuyến và TTHC đủ điều kiện không nhận hồ sơ giấy; Công văn 3743/UBND-HCC ngày 15/11/2023 về việc kiến nghị cập nhật mức thu phí, lệ phí Quyết định 2432/QĐ-UBND ngày 27/10/2021 của UBND tỉnh.

3287/KH-UBND ngày 31/12/2021 của UBND tỉnh, tuy nhiên thời gian ban hành của địa phương vẫn còn chậm so với Kế hoạch của UBND tỉnh.

Việc hỗ trợ cho đội ngũ CC, VC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2022, 2023: đơn vị chi hỗ trợ chưa đầy đủ đối với một số trường hợp được UBND thành phố phê duyệt là nhân sự tiếp nhận và trả kết quả chính thức do các phòng, ban chuyên môn cử đến (Phòng Nội vụ, Phòng Giáo dục và Đào tạo...); đồng thời chưa thực hiện chi hỗ trợ hằng tháng nhằm kịp thời khuyến khích, động viên đội ngũ CC, VC thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm (thực hiện chi một lần vào cuối năm).

1.3.2. Quy chế phối hợp trong giải quyết TTHC

UBND thành phố Thuận An đã ban hành Quyết định số 1374/QĐ-UBND ngày 07/4/2020 phê duyệt Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố Thuận An; Quyết định số 7403/QĐ-UBND ngày 01/11/2022 về việc ban hành Quy chế phối hợp giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Thuận An. Tuy nhiên, nội dung của Quy chế chưa đề cập căn cứ theo Quyết định 3287/QĐ-UBND ngày 31/12/2021 của UBND tỉnh và nội dung chưa thể hiện rõ quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

1.3.3. Về báo cáo định kỳ trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và kết quả việc lập, lưu trữ thông tin hồ sơ, TTHC

Trong kỳ thanh tra, UBND thành phố Thuận An đã thực hiện tốt các yêu cầu, quy định về báo cáo kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông định kỳ.

Việc thực hiện lập, lưu trữ thông tin hồ sơ, TTHC theo yêu cầu⁸: UBND thành phố Thuận An là cơ quan có sử dụng phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, do vậy việc thực hiện lập, lưu trữ hồ sơ tập trung vào việc yêu cầu CC, VC tiếp nhận và trả kết quả nhập đầy đủ, chính xác các thông tin vào trường dữ liệu theo yêu cầu tại phần mềm. Tuy nhiên, sau khi UBND thành phố Thuận An có Văn bản số 2131/UBND-TH ngày 18/7/2018 yêu cầu phòng, ban, UBND cấp xã trên địa bàn thực hiện, cho đến nay các đơn vị không thực hiện chế độ báo cáo định kỳ theo quy định.

1.3.4. Kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC; việc tái sử dụng hồ sơ, giấy tờ, kết quả đã số hóa

Mốc thời gian UBND thành phố Thuận An đã thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh: Từ ngày 01/06/2023 đến ngày 30/11/2023, tổng số hồ sơ đã thực hiện số hóa là 1.712/1.712 (đạt 100%), tổng số hồ sơ có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử là 1.712/1.712 (đạt 100%). Tuy nhiên, địa phương chưa làm rõ việc triển khai thực hiện số hóa những kết quả giải quyết TTHC trước khi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; trong đó, chưa báo cáo rõ việc rà

⁸ Công văn số 1232/UBND-NC ngày 27/3/2018 của UBND tỉnh về việc lập, lưu trữ thông tin hồ sơ thực hiện TTHC; Công văn số 1076/SNV-HCC ngày 06/7/2018 của Sở Nội vụ về việc lập, lưu trữ thông tin hồ sơ thực hiện TTHC; Công văn số 56/SNV-HCC ngày 10/01/2019 của Sở Nội vụ về việc thực hiện lập, lưu trữ thông tin hồ sơ TTHC.

soát các kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực để thực hiện số hóa trước năm 2023 theo quy định của UBND tỉnh⁹.

1.4. Kết quả việc thực hiện giải pháp PCTN và kiểm tra, nâng cao trách nhiệm công vụ của CB, CC, VC trong giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC

1.4.1. Việc chuyển đổi vị trí công tác nhằm phòng ngừa tham nhũng

- Năm 2021: UBND thành phố và các đơn vị trực thuộc không xây dựng Kế hoạch chuyển đổi vị trí công tác là chưa thực hiện theo quy định tại Điều 26 Nghị định 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ; đơn vị có thực hiện chuyển đổi vị trí công tác nhưng chủ yếu là đối với viên chức các trường học, chưa thực hiện chuyển đổi đối với công chức các cơ quan chuyên môn trực thuộc.

- Năm 2022 và 2023:

+ Kế hoạch chuyển đổi vị trí công tác năm 2022 và 2023 của UBND thành phố Thuận An quy định Danh mục vị trí công tác chuyển đổi kèm theo chưa đầy đủ, chưa đảm bảo theo Phụ lục danh mục vị trí công tác phải định kỳ chuyển đổi được ban hành kèm theo Nghị định 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ. Bên cạnh đó, đơn vị có thực hiện chuyển đổi vị trí công tác đối với viên chức các trường học trên địa bàn, chưa thực hiện đối với công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị còn lại, nhất là công chức, viên chức liên quan đến công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC, là chưa đảm bảo thực hiện quy định của Luật PCT năm 2018, Nghị định 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ; các Quyết định điều động đối với các trường hợp được chuyển đổi không căn cứ Kế hoạch chuyển đổi vị trí công tác của đơn vị.

+ Theo Kế hoạch chuyển đổi vị trí công tác năm 2022 và 2023, UBND TP. Thuận An có yêu cầu các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xây dựng kế hoạch chuyển đổi nhưng chỉ có 07 đơn vị xây dựng Kế hoạch chuyển đổi. Kế hoạch chuyển đổi của 07 đơn vị đa số còn chưa đảm bảo về nội dung theo quy định.

1.4.2. Việc kiểm tra, giám sát trách nhiệm công vụ của CB, CC, VC

UBND tỉnh đã tiến hành kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2023¹⁰ trực tiếp và có thông báo kết luận một số vấn đề còn tồn tại, hạn chế của địa phương (như không thực hiện yêu cầu bổ sung hồ sơ, trả hồ sơ bằng văn bản mà gọi điện trực tiếp hoặc trả lời trực tiếp trên phần mềm; Lưu hồ sơ giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai chưa đúng với thành phần hồ sơ của TTHC “chuyển mục đích sử dụng đất” đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố). UBND thành phố Thuận An ban hành Công văn số 3836/UBND-NV ngày 23/11/2023 chấn chỉnh đến CC, VC, nhân viên trả hồ sơ hoặc yêu cầu bổ sung hồ sơ phải kèm Văn bản thông báo cho người dân. Đến nay, các hạn chế, thiếu sót nêu trên cơ bản đã được khắc phục.

⁹ Quyết định số 3287/QĐ-UBND ngày 31/12/2021 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; số hóa hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương giai đoạn 2021 - 2025 trên địa bàn tỉnh Bình Dương

¹⁰ Kế hoạch số 1915/KH-UBND ngày 20/4/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương về Kiểm tra công tác cải cách hành chính; Quyết định số 297/QĐ-SNV ngày 29/5/2023 về việc thành lập Đoàn kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2023; Thông báo số 84/TB-ĐKT ngày 03/11/2023 về kết luận kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2023 tại UBND thành phố Thuận An.

Hằng năm, UBND thành phố Thuận An có kế hoạch thực hiện kiểm tra, đánh giá công tác giải quyết TTHC, được lồng ghép vào Kế hoạch kiểm tra công tác CCHC định kỳ¹¹.

1.4.3. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (viết tắt: PAKN)

Từ ngày 15/07/2021 đến 30/11/2023, tổng số PAKN thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố Thuận An và các xã, phường tại thành phố Thuận An (), cụ thể như sau:

- Trên Hệ thống tiếp nhận PAKN của Chính phủ là **27** vụ việc, trong đó: giải quyết đúng hạn là **23** vụ việc (9 vụ việc thuộc thẩm quyền của UBND thành phố và **14** vụ việc thuộc các xã, phường tại thành phố), giải quyết quá hạn là **04** vụ việc (thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố Thuận An). Qua kiểm tra, nhận thấy nội dung PAKN chủ yếu liên quan đến việc hướng dẫn, thời gian, quy trình thực hiện TTHC, các quy định, chính sách; có 01 trường hợp phản ánh thái độ của CBCC trong việc hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ, 01 trường hợp phản ánh về tác phong làm việc của công chức tại phường.

- Tiếp nhận qua Tổng đài 1022 của tỉnh là **44** vụ việc, trong đó: 26 vụ việc trả lời đúng hạn (03 vụ lĩnh vực đất đai, 13 vụ lĩnh vực xây dựng và 10 vụ lĩnh vực đăng ký kinh doanh); 18 vụ việc trả lời trễ hạn (02 vụ lĩnh vực đất đai, 13 vụ lĩnh vực xây dựng và 03 vụ lĩnh vực đăng ký kinh doanh), cụ thể:

+ Đối với lĩnh vực đất đai: nội dung người dân phản ánh chậm kiểm tra, xử lý, tiếp nhận, trả kết quả trên cổng dịch vụ công online, nguyên nhân trễ hạn là do bộ phận chuyên môn chậm giải quyết hồ sơ theo quy trình; một số vụ việc mất nhiều thời gian để rà soát cơ sở dữ liệu về cấp GCNQSDĐ.

+ Đối với lĩnh vực xây dựng: nội dung người dân phản ánh chậm kiểm tra, xử lý, tiếp nhận, trả kết quả trên cổng dịch vụ công online, nguyên nhân chậm kiểm tra, xử lý, tiếp nhận là do lỗi phần mềm hệ thống, mô hình hệ thống hợp nhất trên cổng dịch vụ công trực tuyến chưa được thực hiện theo tiến độ, chưa xử lý đúng quy trình trực tuyến. Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố đã kiến nghị đối với các khó khăn khi triển khai sử dụng phần mềm dịch vụ công trực tuyến; một số vụ việc PAKN phải tiến hành kiểm tra, xác minh thực tế và cán bộ phụ trách chậm phản hồi người dân trên cổng dịch vụ công online.

+ Đối với lĩnh vực đăng ký kinh doanh: nguyên nhân trễ hạn chủ yếu do cán bộ phụ trách chậm tiếp nhận xử lý trên Cổng dịch vụ công online; có trường hợp người dân chậm hợp tác cung cấp hồ sơ nên vụ việc kéo dài.

2. Đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC, DVHCC

2.1 Đánh giá năng suất trung bình CC, VC, NLD; giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC

Theo thống kê năng suất trung bình trong tiếp nhận hồ sơ của UBND thành phố Thuận An như sau: Năm 2022 là 3.241 hồ sơ/người (không bao gồm Chi nhánh

¹¹ Kế hoạch số 1676/KH-UBND ngày 11/6/2021, số 1769/KH-UBND ngày 12/07/2022, số 2032/KH-UBND ngày 13/07/2023 về kiểm tra công tác CCHC, tình hình thực hiện quy định chức năng, nhiệm vụ, công tác văn thư, lưu trữ các cơ quan đơn vị.

VPĐKĐĐ; tổng số nhân sự là 11 người); 4.599 hồ sơ/người (bao gồm Chi nhánh VPĐKĐĐ; tổng số nhân sự là 17 người). Năm 2023 là 5.414 hồ sơ/người (không bao gồm Chi nhánh VPĐKĐĐ; tổng số nhân sự là 5 người); 7.156 hồ sơ/người (bao gồm Chi nhánh VPĐKĐĐ; tổng số nhân sự là 9 người).

Theo quy định¹², năng suất trung bình của một nhân sự tối thiểu là 1.600 hồ sơ/năm, do lượng hồ sơ tiếp nhận của thành phố khá lớn nên việc bố trí nhân sự tại Bộ phận Một cửa (*lĩnh vực đất đai: 09 nhân sự chính thức và 03 nhân sự dự phòng của Chi nhánh VPĐKĐĐ, lĩnh vực xây dựng: 02 công chức và 01 HĐLĐ của Phòng Quản lý đô thị, lĩnh vực đầu tư kinh doanh: 02 công chức của Phòng Tài chính – Kế hoạch*) cơ bản phù hợp, đảm bảo nhân sự để kịp thời tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp. Nhân sự Bộ phận Một cửa và đội ngũ tình nguyện viên tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công thành phố thực hiện hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tạo tài khoản và thực hiện thao tác đăng ký DVC trực tuyến, nhờ đó việc hướng dẫn chỉ mất thời gian ban đầu để hướng dẫn người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, những lần tiếp theo không cần đến Trung tâm để nộp hồ sơ trực tiếp; góp phần thay đổi thói quen của người dân, doanh nghiệp trong hoạt động yêu cầu cung cấp DVHCC.

2.2. Kết quả đo lường, đánh giá hài lòng của người dân, doanh nghiệp về việc thực hiện TTHC của công chức, viên chức, người lao động

Kết quả đo lường sự hài lòng (SIPAS): Việc thực hiện Chỉ số đo lường sự hài lòng (SIPAS) theo Kế hoạch của UBND tỉnh¹³, được tổng hợp từ 6 yếu tố¹⁴ để tính tỉ lệ hài lòng và một số câu hỏi khác để thu thập thêm thông tin đánh giá. So với mục tiêu cần đạt được đến năm 2025 theo Chương trình tổng thể CCHC giai đoạn 2021 - 2030, kết quả hài lòng của người dân về giải quyết TTHC đạt tối thiểu 90% thì kết quả SIPAS của thành phố Thuận An trong các năm cơ bản đạt mức tốt (năm 2021 đạt 93,76% xếp hạng 3/9, năm 2022 đạt 88,84%, xếp hạng 5/9, năm 2023 đạt 94,34%, xếp hạng 6/9), mặc dù kết quả có sự tăng/giảm xếp hạng so với các địa phương cấp huyện giữa các năm. Một số phản ánh ghi nhận từ người dân thông qua SIPAS: Phản ánh ghi nhận từ người dân từ các lý do như phải đi lại nhiều lần, không muốn sử dụng dịch vụ bưu chính công ích cho việc nhận và trả kết quả...

Kết quả 766: Năm 2023, kết quả Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử (Bộ chỉ số 766) của UBND thành phố Thuận An đạt 74,6 điểm, xếp hạng 9/9 địa phương. Trong đó, nhóm chỉ số công khai, minh bạch: 9,2 điểm; nhóm chỉ số tiến độ giải quyết: 19,6 điểm; nhóm chỉ số DVCTT: 4,4 điểm; nhóm chỉ số thanh toán trực tuyến: 9,6 điểm; nhóm chỉ số mức độ hài lòng: 18 điểm; nhóm chỉ số số hóa hồ sơ: 13,7 điểm.

¹² Quyết định số 468/QĐ-UBND ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ Phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

¹³ Quyết định số 2079/QĐ-UBND ngày 27/7/2018 của UBND tỉnh Ban hành Kế hoạch triển khai Đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

¹⁴ Tiếp cận thông tin dịch vụ; Thủ tục hành chính; Công chức tiếp nhận hồ sơ; Kết quả cung ứng dịch vụ công; Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị; Dịch vụ, tiện ích được cung cấp.

Kết quả đánh giá Chỉ số cải cách hành chính lĩnh vực thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông: Tuy đơn vị có cố gắng thực hiện nhưng chỉ số đánh giá và kết quả xếp hạng so với các địa phương cấp huyện còn chưa cao (năm 2021 đạt 7,23/8 điểm, xếp hạng 2/9; năm 2022 đạt 4,84/8,5 điểm, xếp hạng 6/9; năm 2023 đạt 6,43/9 điểm, xếp hạng 8/9).

Từ những kết quả được công bố nêu trên, cho thấy kết quả thực hiện giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của UBND thành phố Thuận An chưa có sự cải thiện và có xu hướng giảm từ năm 2021 đến năm 2023, trong đó có chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC.

2.3. Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết TTHC, DVHCC

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC của UBND thành phố Thuận An được quan tâm, đầu tư vật chất, kỹ thuật; hệ thống mạng nội bộ được kết nối đầy đủ, phục vụ yêu cầu công việc. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Thuận An được trang bị máy tính để bàn và kết nối mạng internet, máy scan, máy photocopy, đáp ứng được yêu cầu tra cứu TTHC, nộp hồ sơ của người dân.

Công chức, người lao động đều truy cập Internet để tra cứu thông tin và xử lý, trao đổi công việc hàng ngày; sử dụng phần mềm xử lý văn bản. Ngoài ra, các quy trình thủ tục được thực hiện trên phần mềm quản lý hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh. Cá nhân, tổ chức có thể ở tại nhà tra cứu hồ sơ giải quyết tới công đoạn nào, ở bộ phận nào làm giảm bớt phiền hà trong giải quyết công việc của công dân.

Đơn vị cũng chú trọng theo dõi, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân liên quan đến các thủ tục hành chính phản ánh trên hệ thống đường dây nóng 1022 luôn được; kịp thời trả lời phúc đáp cho người dân theo quy định.

3. Kết quả giải quyết TTHC về lĩnh vực đất đai, xây dựng và đầu tư kinh doanh tại đơn vị

3.1. Tình hình tiếp nhận giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC

Tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết TTHC trong các lĩnh vực: đất đai, xây dựng, đầu tư kinh doanh của địa phương là **18.385 hồ sơ** (*Chi tiết theo Phụ lục I*).

- Lĩnh vực đầu tư kinh doanh:

Tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết TTHC là **12.447** hồ sơ, gồm 02 nhóm TTHC:

+ 12.427 hồ sơ của loại hình Hộ kinh doanh phát sinh đối với 5/5 bộ TTHC, trong đó đơn vị thống kê: 12.096 hồ sơ đúng hạn, 28 hồ sơ trễ hạn và 283 hồ sơ trả không giải quyết (*nguyên nhân trả hồ sơ do chủ yếu là hồ sơ đăng ký kinh doanh các ngành nghề mua bán phế liệu, gia công sản xuất trong khu dân cư... liên quan môi trường, đất đai, an ninh trật tự không phù hợp với quy hoạch của địa phương; người nộp hồ sơ rút lại hồ sơ*);

+ 20 hồ sơ của loại hình Hợp tác xã (20 hồ sơ đúng hạn, 0 hồ sơ trễ hạn), phát sinh đối với 6/16 bộ TTHC, 10/16 bộ TTHC còn lại không phát sinh hồ sơ.

- Lĩnh vực đất đai:

Tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết TTHC là **2.350** hồ sơ, trong đó đơn vị thống kê: 2.192 hồ sơ đúng hạn, 0 hồ sơ trễ hạn, 158 hồ sơ trả bổ sung (*nguyên nhân trả hồ sơ do đa số là hồ sơ chuyển mục đích có vi phạm công trình trên đất nông nghiệp, không tiếp giáp đường phải xin ý kiến UBND thành phố, không phù hợp quy hoạch*). Hồ sơ tiếp nhận giải quyết phát sinh tại 2/7 bộ TTHC; 5/7 bộ TTHC còn lại không phát sinh hồ sơ.

Ngoài ra, đối với bộ TTHC “*Đăng ký và cấp GCNQSDĐ... lần đầu cấp huyện*” (mã TTHC 1.011616) thuộc thẩm quyền quyết định của UBND thành phố (*nhưng không thuộc danh sách TTHC do UBND thành phố thực hiện mà thuộc TTHC do Chi nhánh VPĐKĐĐ thực hiện*), phát sinh 414 hồ sơ, đơn vị không cung cấp số liệu thống kê số hồ sơ đúng hạn và trễ hạn.

- Lĩnh vực xây dựng:

Tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết TTHC là **3.588** hồ sơ, trong đó đơn vị thống kê: 3.042 hồ sơ đúng hạn, 65 hồ sơ trễ hạn, 481 hồ sơ trả bổ sung (*nguyên nhân trả hồ sơ chủ yếu do chủ đầu tư điều chỉnh thiết kế, không phù hợp quy hoạch, ...*). Hồ sơ tiếp nhận giải quyết phát sinh tại 4/8 bộ TTHC (trong đó phát sinh nhiều nhất là TTHC Cấp giấy phép xây dựng công trình với 2.679 hồ sơ); 4/8 bộ TTHC còn lại không phát sinh hồ sơ.

3.2. Kiểm tra việc thực hiện trách nhiệm công vụ của CBCCV trong việc giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức thông qua việc lựa chọn thanh tra hồ sơ giải quyết TTHC

3.2.1 Đối với lĩnh vực đầu tư kinh doanh:

Kiểm tra **76** bộ hồ sơ thuộc lĩnh vực đầu tư kinh doanh, gồm: chọn 28/28 hồ sơ trễ hạn và 48 hồ sơ đúng hạn ngẫu nhiên (39 hồ sơ loại hình Hộ kinh doanh, 09 hồ sơ loại hình Hợp tác xã). Kết quả kiểm tra như sau (*Chi tiết theo Phụ lục 2*):

- Các hồ sơ tiếp nhận trước tháng 06/2023 (khi chưa áp dụng Phần mềm mới) thì “*Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả*” đều có tiêu đề là “*Giấy biên nhận*” là chưa tuân thủ đúng Mẫu số 01 Phụ lục các Biểu mẫu theo dõi giải quyết TTHC ban hành kèm theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

- Đối với TTHC đăng ký thành lập hộ kinh doanh, theo quy định tại Điều 33 Nghị định số 01/2021/NĐ-CP của Chính phủ về đăng ký doanh nghiệp, Quyết định số 3124/QĐ-UBND ngày 25/11/2022 của UBND tỉnh thì thời hạn giải quyết hồ sơ trong *thời hạn 03 ngày làm việc* kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ. Tuy nhiên, trên phần mềm xử lý và hẹn trả kết quả là *06 ngày làm việc (đơn vị giải trình do thực hiện gộp 02 thủ tục cấp Giấy đăng ký hộ kinh doanh và cấp Mã số thuế, trong đó 03 ngày xử lý tại đơn vị và 03 ngày liên thông cơ quan thuế, thực hiện quy trình liên thông thuế từ thời điểm năm 2014)*. Sau ngày 1/7/2023, sử dụng Phần mềm mới Hệ thống thông tin quốc gia về đăng ký hộ kinh doanh, việc thực hiện TTHC này áp dụng 03 ngày làm việc, đã bao gồm thời gian thực hiện thủ tục cấp mã số thuế.

Đối với nhóm hồ sơ trễ hạn (28 hồ sơ):

+ Các hồ sơ này đều thực hiện đúng thời gian thực hiện TTHC theo quy định, tuy nhiên phần mềm ghi nhận trễ hạn (*đơn vị giải trình nguyên nhân do công chức phụ trách chậm kết thúc phần mềm hệ thống và đôi khi hệ thống thông tin một cửa*

điện tử tỉnh Bình Dương bị lỗi nên chưa kịp thời xử lý hồ sơ).

+ 16/28 hồ sơ thuộc TTHC đăng ký thành lập hộ kinh doanh (*mã TTHC 1.001612*), trong đó có 06/16 hồ sơ không ghi ngày tháng năm tại các Giấy đề nghị,...;

+ 12/28 hồ sơ thuộc TTHC Đăng ký thay đổi nội dung đăng ký hộ kinh doanh (*Mã TTHC 2.000720*), trong đó có 07/12 hồ sơ không có ngày tháng năm tại các thông báo thay đổi nội dung kinh doanh,...

Đối với nhóm hồ sơ đúng hạn (48 hồ sơ):

- Loại hình hộ kinh doanh (39 hồ sơ):

+ 08 hồ sơ thuộc TTHC Đăng ký tạm ngừng hoạt động hộ kinh doanh - *Mã TTHC 1.001570*, kiểm tra về thời hạn giải quyết và thành phần hồ sơ nhận thấy đảm bảo theo quy định.

+ 11 hồ sơ thuộc TTHC Đăng ký cấp lại giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh - *Mã TTHC 2.000575*, kiểm tra về thời hạn giải quyết và thành phần hồ sơ nhận thấy: 03/11 hồ sơ đảm bảo đủ thành phần; 08/11 hồ sơ lưu Giấy đề nghị cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh không ghi ngày tháng năm.

+ 20 hồ sơ thuộc TTHC Đăng ký chấm dứt hoạt động hộ kinh doanh - *Mã TTHC 1.001266*, kiểm tra về thời hạn giải quyết và thành phần hồ sơ nhận thấy: 13/20 hồ sơ đảm bảo đủ thành phần; 07/20 hồ sơ lưu Giấy đề nghị đăng ký chấm dứt hoạt động hộ kinh doanh không ghi ngày tháng năm.

- Loại hình hợp tác xã (9 hồ sơ):

+ 09 hồ sơ loại hình hợp tác xã, thời hạn giải quyết và thành phần hồ sơ cơ bản đảm bảo theo quy định.

+ 04/09 hồ sơ tại Phiếu tiếp nhận hồ sơ không có chữ ký người nộp/ người nhận (mã hồ sơ IN-22-000012; IN-23-000006; IN-23-000007; IN-23-000010).

3.2.2. Đối với lĩnh vực đất đai

Kiểm tra ngẫu nhiên **110** hồ sơ gồm: 21 hồ sơ thuộc TTHC Giao đất, cho thuê đất đối với hộ gia đình, cá nhân - *Mã TTHC 2.000381*; 46 hồ sơ thuộc TTHC Chuyển mục đích sử dụng đất - *Mã TTHC 1.000798*; 43 hồ sơ thuộc TTHC Đăng ký và cấp GCNQSDĐ lần đầu cấp huyện - *Mã TTHC 1.011616*). Kết quả kiểm tra ghi nhận như sau (*Chi tiết theo Phụ lục 3*):

- Các hồ sơ tiếp nhận trước tháng 06/2023 không lưu trữ “*Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả*” mà chỉ lưu “*Phiếu chuyển hồ sơ*” là chưa tuân thủ đúng Mẫu số 01 Phụ lục các Biểu mẫu theo dõi giải quyết TTHC ban hành kèm theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

Nhóm hồ sơ Giao đất, cho thuê đất (21 hồ sơ):

- 21/21 hồ sơ thuộc mã TTHC 2.000381 “*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*”, khi tiếp nhận thực hiện sai sang mã TTHC 1.011616 “*Đăng ký và cấp GCNQSDĐ... lần đầu cấp huyện*”. Theo đó các bước quy trình thực hiện và trả kết quả cơ bản đúng theo loại TTHC giao đất, cho thuê đất, nhưng thời hạn giải quyết và thành phần hồ sơ chưa phù hợp

theo đúng TTHC (sai Mẫu đơn; sai tên gọi TTHC trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ).

- 21/21 hồ sơ được thống kê giải quyết đúng hạn, có thời hạn giải quyết là **30 ngày** làm việc, tuy nhiên thời gian thực hiện của TTHC giao đất, cho thuê đất theo quy định là **20 ngày**; áp dụng 30 ngày đối với các xã miền núi, hải đảo, vùng sâu, vùng xa.

Nhóm hồ sơ Chuyển mục đích sử dụng đất (46 hồ sơ):

- 04/46 hồ sơ trễ hạn (Mã HS 210706-0016, 220531-0044, 210702-0059, 221012-0046) trễ quy trình thực hiện Phiếu chuyển thông tin địa chính đến cơ quan thuế.

- Các Quyết định về việc cho phép chuyển mục đích sử dụng đất, tại Điều 3 của QĐ không thể hiện “*Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ...*” theo mẫu số 05 kèm theo Thông tư số 30/2014/TT-BTNMT.

Nhóm hồ sơ Đăng ký và cấp GCNQSDĐ lần đầu cấp huyện (43 hồ sơ):

- 43/43 hồ sơ chưa thực hiện đúng trình tự, thủ tục: Các hồ sơ đều được UBND cấp xã lấy ý kiến xác nhận hiện trạng sử dụng đất, đo đạc, xác nhận ranh giới, nguồn gốc đất, thời điểm sử dụng đất, tình trạng tranh chấp đất, niêm yết công khai và họp lấy ý kiến dân cư... (Bước 3), rồi mới nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND huyện (Bước 1), là thực hiện chưa đúng trình tự quy định tại Khoản 5 Điều 1 Quyết định số 41/2019/QĐ-UBND ngày 20/12/2019 của UBND tỉnh Bình Dương.

- 25/43 hồ sơ giải quyết đúng hạn; 18/43 hồ sơ trễ hạn (trong đó: 17/18 hồ sơ trễ hạn do cơ quan Thuế, 1/18 hồ sơ trễ do UBND thành phố chuyên VPĐKĐĐ trễ).

- 07/43 hồ sơ kết thúc phần mềm đảm bảo thời gian quy trình; 1/43 hồ sơ đúng hạn nhưng kết thúc trễ sau ngày người dân nhận kết quả, nguyên nhân quên kết thúc phần mềm.

- 35/43 hồ sơ (trong đó có 18 hồ sơ trễ hạn) kết thúc phần mềm trước thời gian có kết quả giải quyết.

- 03/45 hồ sơ người nộp không ký tên trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ: MHS: 211119-0217; 211119-0219; 220215-0104.

3.2.3. Đối với lĩnh vực hoạt động xây dựng

Kiểm tra **172** bộ hồ sơ, trong đó: chọn kiểm tra *65/65 hồ sơ trễ hạn* và lấy ngẫu nhiên *107 hồ sơ đúng hạn* (52 hồ sơ thuộc TTHC Cấp giấy phép xây dựng - Mã TTHC 1.009994; 30 hồ sơ thuộc TTHC Điều chỉnh giấy phép xây dựng - Mã TTHC 1.009997; 20 hồ sơ thuộc TTHC Gia hạn giấy phép xây dựng - Mã TTHC 1.009998; 05 hồ sơ thuộc TTHC Sửa chữa, cải tạo công trình - Mã TTHC 1.009995). Kết quả kiểm tra ghi nhận như sau (Chi tiết theo Phụ lục 4):

- Các hồ sơ tiếp nhận trước tháng 06/2023 (khi chưa áp dụng Phần mềm mới) không lưu trữ “*Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả*” mà chỉ lưu “*Phiếu chuyển hồ sơ*” là chưa tuân thủ đúng Mẫu số 01 Phụ lục các Biểu mẫu theo dõi giải quyết TTHC ban hành kèm theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

- 08/8 bộ TTHC thuộc lĩnh vực hoạt động xây dựng, đến thời điểm thanh tra đều thuộc loại TTHC thực hiện trực tuyến toàn trình (*theo Quyết định số 1214/QĐ-UBND ngày 26/04/2024 của UBND tỉnh về Phê duyệt danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở, ban ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần và dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến*). Tuy nhiên, đơn vị chỉ mới triển khai thực hiện toàn trình được với 02 bộ TTHC (Gia hạn Giấy phép xây dựng và Cấp lại Giấy phép xây dựng); chưa tiến hành triển khai toàn trình đối với các bộ TTHC còn lại.

Nhóm hồ sơ trễ hạn (65 hồ sơ):

- Hồ sơ trễ hạn chủ yếu vào năm 2021 (thời điểm dịch Covid) với 59 hồ sơ trễ hạn; năm 2022 có 06 hồ sơ trễ hạn; năm 2023 không có hồ sơ trễ.

- Thành phần hồ sơ đảm bảo theo quy định; quy trình thực hiện hồ sơ còn trễ hạn phát sinh đối với 03 bộ TTHC: Cấp phép xây dựng 59 hồ sơ; Điều chỉnh xây dựng 03 hồ sơ; Gia hạn giấy phép xây dựng 3 hồ sơ.

- Các hồ sơ trễ hạn đều có Thư xin lỗi; tuy nhiên việc xin lỗi còn mang tính hình thức và không có ngày hẹn trả lại hồ sơ cho người nộp hồ sơ biết (*nhiều Thư xin lỗi được in, đóng dấu ký tên sẵn, chưa trống Tên người nhận, mã hồ sơ để điền sau*), nội dung Thư chưa tuân thủ đúng Mẫu số 04 Phụ lục các Biểu mẫu theo dõi giải quyết TTHC ban hành kèm theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

Nhóm hồ sơ đúng hạn (107 hồ sơ):

- Thành phần, trình tự hồ sơ cơ bản thực hiện theo đúng quy định; phần lớn hồ sơ giải quyết trước thời hạn quy định.

- Có 10/20 hồ sơ thuộc TTHC Gia hạn Giấy phép xây dựng, áp dụng mẫu Đơn gia hạn cấp phép xây dựng chưa đúng quy định theo Mẫu số 2, Phụ lục II Nghị định số 15/2021/NĐ-CP ngày 03/03/2021 của Chính phủ.

III. KẾT LUẬN

1. Kết quả đạt được

Thời gian qua, UBND thành phố Thuận An đã triển khai thực hiện có hiệu quả Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 theo Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ, Chỉ thị 23/CT-TTg ngày 02/9/2021 của Thủ tướng Chính phủ, Quyết định số 3109/QĐ-UBND ngày 30/12/2021 của UBND tỉnh về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước tỉnh Bình Dương giai đoạn 2021 - 2025. Theo đó, đơn vị đã triển khai thực hiện tốt các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính Nhà nước trong các lĩnh vực, đáp ứng yêu cầu, mô hình đổi mới sáng tạo chung của Tỉnh, cụ thể:

- Về công tác lãnh đạo, chỉ đạo, triển khai thực hiện trách nhiệm công vụ của CC, VC, NLĐ trong giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC: Lãnh đạo đơn vị đã quan tâm, lãnh đạo, chỉ đạo CC, VC, NLĐ thực hiện tốt các quy định của pháp luật trong giải quyết TTHC và cung cấp DVHCC; triển khai toàn diện, đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ trọng tâm trong công tác cải cách TTHC theo chỉ đạo của Bộ ngành và UBND tỉnh; gắn với công tác PCTN trong chỉ đạo hoạt động công vụ; triển khai

thực hiện giải quyết TTHC, DVHCC, gắn với công tác quản lý và công tác chuyên môn; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, số hóa, chuyển đổi số và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; thực hiện quy định về văn hóa công sở, nội quy, quy chế cơ quan, quy định chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp của CB, CC, VC, NLĐ trong thực thi công vụ.

- *Về công bố, công khai và kiểm soát TTHC*: Đơn vị đã thực hiện công khai bằng nhiều hình thức phong phú, theo quy định pháp luật, niêm yết các hướng dẫn mẫu điền sẵn để người dân, doanh nghiệp dễ dàng chuẩn bị hồ sơ TTHC. Bên cạnh đó, đơn vị cũng đã ban hành các văn bản góp ý trong việc xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị; ban hành các văn bản kiến nghị góp ý liên quan việc xây dựng, hoàn thiện TTHC.

- *Việc tổ chức vận hành Bộ phận một cửa, một cửa liên thông, cơ chế phối hợp, ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết TTHC*: Đơn vị đã triển khai, vận hành Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện một cách đồng bộ, đảm bảo theo quy định; có ban hành nội quy, quy chế làm việc, quy chế phối hợp, thực hiện báo cáo theo quy định, việc lập và lưu trữ thông tin hồ sơ, TTHC theo yêu cầu, hướng dẫn, có bố trí nhân sự, trang thiết bị phục vụ công tác tiếp người dân, tổ chức, doanh nghiệp, tác phong làm việc của nhân sự một cửa đúng mực, trang phục chỉnh chu... Việc tiếp nhận và trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được thực hiện từ ngày 01/6/2023 đến ngày 30/11/2023, đơn vị đã nỗ lực triển khai số hóa kết quả giải quyết TTHC đạt 100% kết quả số hóa theo yêu cầu. Chú trọng ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC; cơ sở vật chất, kỹ thuật được đầu tư, kết nối đầy đủ, các quy trình thủ tục được thực hiện, cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, giúp cho cá nhân, tổ chức có thể tra cứu hồ sơ, theo dõi thời gian giải quyết, giảm bớt phiền hà trong giải quyết công việc của công dân.

- *Việc thực hiện giải pháp PCTN trong giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC*: Thực hiện tốt công tác công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC, DVHCC trong các lĩnh vực các TTHC, hồ sơ, biểu mẫu sau công bố được cập nhật, đăng tải công khai trên Trang thông tin Hành chính công niêm yết công khai tại Bộ phận một cửa của UBND thành phố và UBND các xã phường trên địa bàn. Việc tiếp nhận, xử lý PAKN thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố thông qua Hệ thống tiếp nhận PAKN của Chính phủ và Tổng đài 1022 được đơn vị giải quyết cơ bản, luôn được theo dõi thường xuyên và trả lời phúc đáp cho người dân kịp thời đúng theo quy định.

- *Về kết quả giải quyết TTHC trong các lĩnh vực đất đai, xây dựng và đầu tư kinh doanh tại đơn vị*: Hồ sơ TTHC tiếp nhận và giải quyết của UBND thành phố Thuận An khá lớn so với số lượng nhân lực thực hiện, đơn vị đã cố gắng giải quyết hồ sơ đúng hạn đạt tỷ lệ cao trên 95%. Đối với nhóm hồ sơ trễ hạn, chủ yếu xuất phát từ nhiều nguyên nhân khách quan (như do chậm kết thúc phần mềm hệ thống, đôi khi Hệ thống Thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Dương bị lỗi nên chưa kịp thời xử lý hồ sơ), các hồ sơ trễ hạn trong lĩnh vực xây dựng có thực hiện Thư xin lỗi.

2. Hạn chế, thiếu sót

Bên cạnh những mặt đạt được, UBND thành phố Thuận An vẫn còn những hạn chế, thiếu sót như sau:

2.1. Về trách nhiệm quản lý nhà nước về triển khai thực hiện TTHC, cung cấp DVHCC qua nội dung thanh tra

- Việc cập nhật công khai TTHC theo các Quyết định công bố mới ban hành tại một số UBND cấp xã vẫn còn thiếu sót, chưa niêm yết kịp thời.

- Chưa thường xuyên kiểm tra, rà soát các TTHC trong lĩnh vực đất đai, xây dựng và đầu tư kinh doanh tại địa phương; do đó không kịp thời phát hiện những bất cập về TTHC tại cơ sở để kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung phù hợp quy định pháp luật, đồng thời chấn chỉnh những hạn chế, thiếu sót (nếu có).

- Việc tổ chức vận hành Bộ phận Một cửa và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông: Quy chế phối hợp giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công chưa căn cứ theo Quyết định 3287/QĐ-UBND ngày 31/12/2021 của UBND tỉnh; chưa quy định về quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC. Việc thực hiện chế độ báo cáo định kỳ của phòng, ban, UBND cấp xã trên địa bàn thành phố chưa thực hiện đúng theo quy định; việc chi hỗ trợ cho một số nhân sự tiếp nhận và trả kết quả chính thức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2022, 2023 chưa đầy đủ ở một số phòng ban, chưa kịp thời chi trả hàng tháng để kịp thời khuyến khích, động viên đội ngũ CC, VC thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

- Năm 2021 và năm 2022, địa phương không ban hành Kế hoạch triển khai việc kiểm soát, kiến nghị sửa đổi, chỉnh sửa các TTHC không còn phù hợp, phức tạp, phiền hà, kiến nghị bổ sung TTHC cần thiết và đáp ứng nhu cầu thực tế của địa phương.

- Việc chuyển đổi vị trí công tác đối với CC, VC chưa được quan tâm thực hiện: Năm 2021 không ban hành Kế hoạch chuyển đổi vị trí công tác; hằng năm triển khai thực hiện chuyển đổi vị trí công tác chỉ đối với đối tượng là viên chức các trường học, chưa rà soát và thực hiện chuyển đổi đối với đối tượng công chức các phòng ban chuyên môn; các quyết định điều động đối với các trường hợp được chuyển đổi không căn cứ Kế hoạch chuyển đổi vị trí công tác của đơn vị, là thực hiện chưa đảm bảo theo quy định tại Nghị định 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ.

Các hạn chế, thiếu sót nêu trên có trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo thuộc về Chủ tịch UBND thành phố Thuận An, Phó Chủ tịch phụ trách và nhân sự chuyên môn được giao tham mưu thực hiện nhiệm vụ CCHC, tổ chức cán bộ tại đơn vị.

2.2. Về kết quả giải quyết TTHC về đất đai, xây dựng và đầu tư kinh doanh

- Tất cả các hồ sơ tiếp nhận trước tháng 06/2023 (khi chưa áp dụng Phần mềm mới) hồ sơ không lưu trữ “*Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả*” mà chỉ lưu “*Phiếu chuyển hồ sơ*” hoặc “*Giấy biên nhận*” là chưa tuân thủ đúng Mẫu số 01 Phụ lục các Biểu mẫu theo dõi giải quyết TTHC ban hành kèm theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

- Thành phần hồ sơ của nhiều TTHC còn chưa bảo đảm về mẫu biểu theo quy định, cụ thể: Phiếu chuyển hồ sơ/ Giấy biên nhận (Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả), Thư xin lỗi (Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả), Đơn đề nghị thực

hiện TTHC...

- Về hồ sơ giải quyết TTHC lĩnh vực đầu tư kinh doanh:

+ TTHC đăng ký thành lập hộ kinh doanh, thời hạn giải quyết hồ sơ trên phần mềm xử lý và hẹn trả kết quả của đơn vị là *06 ngày làm việc*, là chưa đúng theo quy định tại Điều 33 Nghị định số 01/2021/NĐ-CP của Chính phủ và Quyết định số 3124/QĐ-UBND ngày 25/11/2022 của UBND tỉnh, quy định thời hạn giải quyết hồ sơ trong *thời hạn 03 ngày làm việc* kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

+ Một số hồ sơ giải quyết TTHC chưa đầy đủ thông tin (Giấy đề nghị của TTHC loại hình hộ kinh doanh không ghi ngày tháng năm; Phiếu tiếp nhận hồ sơ của TTHC loại hình hợp tác xã không có chữ ký người nộp/ người nhận).

- Về hồ sơ giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai:

+ Tất cả 21/21 hồ sơ thuộc Mã TTHC 2.000381 "*Giao đất, cho thuê đất...*", đơn vị tiếp nhận thực hiện sai sang mã TTHC 1.011616 "*Đăng ký và cấp GCNQSDĐ lần đầu cấp huyện*", dẫn đến quy trình thực hiện còn chưa áp dụng đúng về thành phần hồ sơ và thời hạn giải quyết. Thời gian giải quyết các hồ sơ này cũng chưa đúng theo quy định (áp dụng thời gian giải quyết là 30 ngày làm việc; tuy nhiên thời gian thực hiện của TTHC giao đất, cho thuê đất theo quy định là *20 ngày*, trường hợp *30 ngày* áp dụng đối với các xã miền núi, hải đảo, vùng sâu, vùng xa).

+ Một số hồ sơ Chuyển mục đích sử dụng đất bị trễ hạn (trễ quy trình thực hiện Phiếu chuyển thông tin địa chính đến cơ quan thuế); Quyết định về việc cho phép chuyển mục đích sử dụng đất không ghi thời gian quyết định có hiệu lực, là chưa đúng theo mẫu số 05 kèm theo Thông tư số 30/2014/TT-BTNMT.

+ Tất cả 43/43 hồ sơ thuộc Mã TTHC 1.011616 về "Đăng ký và cấp GCNQSDĐ lần đầu cấp huyện" đều chưa thực hiện đúng trình tự, thủ tục: Các hồ sơ đều được UBND cấp xã thực hiện xong các công việc tại *Bước 3*, rồi mới nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND huyện *Bước 1*, là thực hiện chưa đúng trình tự quy định tại Khoản 5 Điều 1 Quyết định số 41/2019/QĐ-UBND ngày 20/12/2019 của UBND tỉnh Bình Dương. Có 18/43 hồ sơ giải quyết trễ hạn nhưng kết thúc trước hạn và không có Thư xin lỗi.

- Về hồ sơ giải quyết TTHC lĩnh vực hoạt động xây dựng:

+ 08/8 bộ TTHC thuộc lĩnh vực hoạt động xây dựng, đến thời điểm thanh tra đều thuộc loại TTHC thực hiện trực tuyến toàn trình nhưng đơn vị chỉ mới triển khai thực hiện toàn trình được với 02 bộ TTHC (Gia hạn Giấy phép xây dựng và Cấp lại Giấy phép xây dựng), là thực hiện chưa đúng theo Quyết định số 1214/QĐ-UBND ngày 26/04/2024 của UBND tỉnh về Phê duyệt danh mục TTHC... thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần và dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến.

+ Các hồ sơ trễ hạn có Thư xin lỗi, tuy nhiên việc xin lỗi còn mang tính hình thức và không có ngày hẹn trả lại hồ sơ cho người nộp hồ sơ biết (*nhiều Thư xin lỗi được in, đóng dấu ký tên sẵn, chưa trống Tên người nhận, mã hồ sơ để điền sau*), nội dung Thư chưa tuân thủ đúng Mẫu số 04 Phụ lục các Biểu mẫu theo dõi giải quyết TTHC ban hành kèm theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

+ Một số hồ sơ thuộc TTHC Gia hạn Giấy phép xây dựng, áp dụng mẫu Đơn gia hạn cấp phép xây dựng chưa đúng quy định theo Mẫu số 2, Phụ lục II Nghị định số 15/2021/NĐ-CP ngày 03/03/2021 của Chính phủ.

Các hạn chế, thiếu sót nêu trên thuộc về trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo của Chủ tịch UBND thành phố Thuận An, Phó Chủ tịch UBND thành phố phụ trách; lãnh đạo các Bộ phận chuyên môn, các nhân sự chuyên môn được giao thực hiện nhiệm vụ giải quyết các hồ sơ TTHC về lĩnh vực đất đai, xây dựng và đầu tư kinh doanh tại đơn vị.

Riêng lĩnh vực đất đai, còn có trách nhiệm liên quan của lãnh đạo Sở Tài nguyên & Môi trường, VPĐKĐĐ tỉnh, Chi nhánh VPĐKĐĐ thành phố Thuận An và các nhân sự chuyên môn trong kiểm soát và thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC.

IV. BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Từ kết quả thanh tra và kết luận nêu trên, Chánh Thanh tra tỉnh xử lý như sau:

1. Yêu cầu UBND thành phố Thuận An

- Tổ chức kiểm điểm làm rõ trách nhiệm theo quy định đối với các tập thể, cá nhân có liên quan; nghiêm túc chấn chỉnh các hạn chế, thiếu sót về trách nhiệm công vụ của CC, VC, NLĐ tại đơn vị trong quá trình giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC về đất đai, đầu tư kinh doanh, hoạt động xây dựng như kết quả thanh tra đã chỉ ra.

- Nghiêm túc, thường xuyên quán triệt và kiểm tra, giám sát không để xảy ra tình trạng người dân, doanh nghiệp chi trả chi phí không chính thức để đẩy nhanh việc thực hiện TTHC. Thực hiện việc tiếp nhận, xử lý và giải quyết hồ sơ TTHC đảm bảo đúng hạn theo quy định; tăng cường công khai, minh bạch TTHC và quy trình giải quyết TTHC (nhất là ở cấp xã); chấn chỉnh hành vi yêu cầu người dân, doanh nghiệp rút hồ sơ đã nộp khi hồ sơ đã gần trễ hạn nhưng không giải quyết được; không yêu cầu người dân, doanh nghiệp bổ sung hồ sơ quá một lần; nghiêm túc thực hiện thư xin lỗi đối với người dân, doanh nghiệp khi để xảy ra hồ sơ trễ hạn (Thư phải nêu rõ lý do và thời gian hẹn trả, tránh in sẵn), kể cả các TTHC liên thông bị trễ hạn do các cơ quan có liên quan.

- Thường xuyên chỉ đạo, đôn đốc, nhắc nhở CB, CC, VC, người lao động nâng cao nhận thức, vai trò, trách nhiệm trong thực hiện công vụ; thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ trong giải quyết TTHC đảm bảo theo đúng quy định pháp luật; Chỉ đạo các phòng ban chuyên môn, UBND cấp xã chấn chỉnh, khắc phục triệt để việc CB, CC, VC, người lao động né tránh, đùn đẩy trách nhiệm trong thực thi công vụ, tăng cường kỷ luật, kỷ cương tại đơn vị theo tinh thần Công điện số 280/CĐ-TTg ngày 19/4/2023 của Thủ tướng Chính phủ, Chỉ thị số 24/CT-UBND ngày 20/10/2016 và Chỉ thị số 07/CT-UBND ngày 21/3/2024 của UBND tỉnh.

- Tăng cường trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo trong việc triển khai các nhiệm vụ CCHC, gắn việc thực hiện nhiệm vụ CCHC với công tác giải quyết TTHC cho cá nhân, doanh nghiệp; nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trong lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh. Bám sát các nhiệm vụ về cải cách TTHC theo chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh để kịp thời chỉ đạo, điều chỉnh và cụ thể hóa hành động hoàn thành các nhiệm vụ.

- Đẩy mạnh việc cải cách TTHC về đất đai, đầu tư kinh doanh và hoạt động xây dựng, ứng dụng chuyên đổi số, thực hiện nghiêm túc việc số hóa hồ sơ và khai thác dữ liệu số hóa, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ. Hằng năm ban hành các Kế hoạch triển khai việc kiểm soát, từ đó kiến nghị, đề xuất chỉnh sửa TTHC không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung TTHC mới cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế. Kịp thời báo cáo, thỉnh thị cấp có thẩm quyền về các khó khăn, vướng mắc để được xem xét, giải quyết.

- Tăng cường công tác kiểm tra, rà soát các TTHC trong lĩnh vực đất đai, xây dựng và đầu tư kinh doanh tại địa phương, nhằm kịp thời phát hiện những bất cập về TTHC tại cơ sở để kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung phù hợp quy định pháp luật, đồng thời chấn chỉnh những hạn chế, thiếu sót (nếu có).

- Xây dựng Kế hoạch và thực hiện việc chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức, viên chức và đơn vị trực thuộc, đảm bảo theo quy định tại Điều 26 Luật PCTN năm 2018 và Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ.

2. Kiến nghị UBND tỉnh

- Tiếp tục kiến nghị Trung ương xem xét nghiên cứu bổ sung thêm biên chế công chức cho các cơ quan hành chính Bình Dương nói chung và nhân sự phục vụ giải quyết TTHC nói riêng; kiến nghị xử lý kịp thời các lỗi liên thông dẫn đến hồ sơ bị treo trên hệ thống. Tiếp tục kiến nghị rà soát, loại bỏ các chồng chéo của hệ thống pháp luật về đất đai nhằm khơi thông nguồn lực phát triển địa phương.

- Tiếp tục chỉ đạo, đôn đốc các Sở, ban, ngành và địa phương tăng cường rà soát các TTHC có phát sinh hồ sơ và đủ điều kiện triển khai toàn trình thì khẩn trương phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình; chuẩn hóa thông tin TTHC (nhất là thời gian xử lý hện trả hồ sơ) để đồng bộ thống nhất danh mục TTHC của Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống giải quyết TTHC tỉnh, tuân thủ đúng thời gian theo quy định. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện các nội dung Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 20/5/2024 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp tục đẩy mạnh cắt giảm, đơn giản hóa TTHC tại các bộ, ngành, địa phương phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Chỉ đạo Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Kế hoạch & Đầu tư, Sở Xây dựng:

+ Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, hướng dẫn việc giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai, đầu tư kinh doanh và xây dựng đối với các nội dung đã được phân cấp cho UBND cấp huyện; kịp thời chấn chỉnh những hạn chế, thiếu sót trong lĩnh vực đất đai thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở.

+ Rà soát, kiến nghị cấp có thẩm quyền điều chỉnh, bổ sung các quy định của pháp luật và TTHC trong lĩnh vực đất đai mà trong quá trình thực hiện còn vướng mắc, bất cập.

- Đề nghị Cục Thuế tỉnh chỉ đạo các Chi cục Thuế địa phương phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị, địa phương xác định nghĩa vụ tài chính về đất đai được nhanh chóng theo quy chế phối hợp giữa các ngành, đồng thời kịp thời có thông báo cụ thể cho người dân, doanh nghiệp về việc giải quyết hồ sơ trễ hện khi xác định nghĩa vụ tài chính chậm so với quy định.

Trên đây là Kết luận thanh tra trách nhiệm PCTN việc thực hiện công vụ của CB, CC, VC trong giải quyết TTHC, DVHCC về đất đai, xây dựng và đầu tư kinh doanh tại UBND thành phố Thuận An./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- UBND TP. Thuận An;
- Sở TNMT, VPĐKĐĐ tỉnh;
- Cục Thuế tỉnh;
- VP (Công TTĐT - công khai KL);
- NV3 (theo dõi sau TTr);
- Lưu: VT, hồ sơ ĐTTr.

CHÁNH THANH TRA

Đã ký

Bùi Duy Hiền