UBND THỊ XÃ ĐỨC PHỔ **THANH TRA THỊ XÃ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 01 /KL-TTTX	*Đức Phổ, ngày 15 tháng 4 năm 2024*

KẾT LUẬN THANH TRA
Về trách nhiệm thực hiện công vụ của cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thị xã

Thực hiện Quyết định số 02/QĐ-TTTX ngày 17/01/2024 của Chánh Thanh tra thị xã Đức Phổ về việc thanh tra chuyên đề về trách nhiệm thực hiện công vụ của cán bộ, công chức, viên chức tại Phòng Tài chính – Kế hoạch, Phòng Quản lý đô thị và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thị xã *(sau đây viết là Bộ phận Một cửa thị xã)*, Quyết định số 07/QĐ-TTTX ngày 07/3/2024 của Chánh Thanh tra thị xã về việc gia hạn thời hạn thanh tra, Quyết định số 08/QĐ-TTTX ngày 04/4/2024 của Chánh Thanh tra thị xã về việc thay đổi Trưởng Đoàn thanh tra; từ ngày 19/01/2024 đến ngày 29/3/2024 Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại Bộ phận Một cửa thị xã.

Xét Báo cáo số 02/BC-ĐTT ngày 11/4/2024 về kết quả thanh tra chuyên đề trách nhiệm thực hiện công vụ của cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thị xã của Trưởng Đoàn thanh tra, Chánh Thanh tra thị xã kết luận thanh tra như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thị xã Đức Phổ *(sau đây viết là Bộ phận Một cửa thị xã)* thuộc Văn phòng HĐND&UBND thị xã, được thành lập tại Quyết định số 1981/QĐ-UBND ngày 22/6/2021 của UBND thị xã Đức Phổ *(trước đó việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) được thực hiện tại Trung tâm hành chính công thị xã Đức Phổ)*. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa thị xã là Chánh Văn phòng HĐND và UBND thị xã. Bộ phận Một cửa thị xã có trách nhiệm hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

Bộ phận Một cửa thị xã gồm 07 quầy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thuộc nhiều lĩnh vực của 11 cơ quan, đơn vị và 01 quầy hướng dẫn do công chức Văn phòng HĐND & UBND thị xã phụ trách, đồng thời thực hiện vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Một cửa thị xã. Tại Bộ phận Một cửa bố trí khu vực cung cấp thông tin TTHC, ghế ngồi chờ và các trang thiết bị máy móc phục vụ việc cứu thông tin TTHC, đảm bảo các điều kiện hỗ trợ tổ chức, các nhân đến giao dịch.

Từ khi đưa vào vận hành hoạt động, Bộ phận Một cửa thị xã đã phát huy tính trách nhiệm, hoạt động hiệu quả trong công tác đầu mối tiếp nhận hồ sơ, xử lý và trả kết quả giải quyết TTHC; tỷ lệ hồ sơ được giải quyết trước hạn và đúng

hạn đến ngày 30/11/2023 đạt 90,8%. Tuy nhiên, vẫn còn trường hợp tiếp nhận hồ sơ chưa đảm bảo quy định, việc luân chuyển, kiểm soát hồ sơ chưa chặt chẽ, việc tạm dừng giải quyết hồ sơ chưa đảm bảo, kéo dài thời gian giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân; nhiều trường hợp Bộ phận Một cửa thị xã chưa kiểm soát được việc trả hồ sơ, sửa đổi, bổ sung hồ sơ, thông báo xin lỗi và gia hạn thời gian trả kết quả giải quyết.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

1. Trách nhiệm quản lý nhà nước về thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức

1.1. Kết quả triển khai thực hiện các quy định của nhà nước, của đơn vị về trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức

Bộ phận Một cửa thị xã đã tham mưu UBND thị xã triển khai các văn bản chỉ đạo của cấp trên, ban hành nhiều văn bản[1] chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung giải quyết thực hiện các TTHC cho công dân, tổ chức, triển khai thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính qua Cổng dịch vụ công Quốc gia trong giải quyết TTHC; triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân; đẩy mạnh kiểm soát hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC.

Bên cạnh đó, Bộ phận Một cửa thị xã yêu cầu công chức, viên chức thực hiện đảm bảo thời gian làm việc, hướng dẫn, hỗ trợ công dân trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC.

1.2. Việc rà soát, kiến nghị cấp có thẩm quyền để loại bỏ hoặc chỉnh sửa TTHC không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung TTHC cần thiết

Trong năm 2022 và năm 2023, Bộ phận Một cửa đã tham mưu UBND thị xã ban hành đầy đủ các kế hoạch rà soát và báo cáo kết quả rà soát theo quy định, cụ thể:

- Năm 2022: tham mưu ban hành Kế hoạch số 404/KH-UBND ngày 08/3/2022 về rà soát, đánh giá TTHC năm 2022 trên địa bàn thị xã Đức Phổ; Báo cáo số 397/BC-UBND ngày 31/10/2022 kết quả rà soát, đánh giá TTHC năm 2022. Qua rà soát, đã tham mưu UBND thị xã kiến nghị, đề xuất UBND tỉnh đơn

[1] Một số văn bản như: Công văn 2939/UBND ngày 21/12/2021 về việc tập trung giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân; Công văn số 579/UBND ngày 31/3/2022 về việc tập trung thực hiện các giải pháp để giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân; Công văn số 2435/UBND ngày 12/10/2022 về việc triển khai thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính qua Cổng dịch vụ công quốc gia trong giải quyết TTHC; Công văn số 2436/UBND ngày 12/10/2022 về việc tập trung thực hiện một số chỉ tiêu về cải cách TTHC và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp; Công văn số 2894/UBND ngày 21/11/2022 về việc triển khai thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính qua Cổng dịch vụ công quốc gia trong giải quyết TTHC; Công văn số 2986/UBND ngày 29/11/2022 về việc triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã; Công văn số 815/UBND ngày 23/3/2023 về việc chấn chỉnh và tăng cường trách nhiệm giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân; Công văn số 1157/UBND ngày 20/4/2023 về việc chấn chỉnh và tăng cường trách nhiệm giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân,…

giản hóa 01 TTHC[2], đề xuất giảm mức phí thực hiện đối với 01 TTHC[3] và kiến nghị 02 nội dung khác đối với 02 TTHC[4].

- Năm 2023: tham mưu UBND thị xã ban hành Kế hoạch số 504/KH-UBND ngày 28/02/2023 về rà soát, đánh giá TTHC năm 2023 trên địa bàn thị xã Đức Phổ; Báo cáo số 436/BC-UBND ngày 20/10/2023 tổng hợp kết quả rà soát, đánh giá TTHC năm 2023 trên địa bàn thị xã Đức Phổ. Qua rà soát, đã tham mưu UBND thị xã đề xuất UBND tỉnh đơn giản cách thức thực hiện đối với 03 TTHC[5].

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

Bộ phận Một cửa thị xã do Chánh Văn phòng HĐND và UBND thị xã là người đứng đầu; đã ban hành Nội quy làm việc tại Quyết định số 05/QĐ-BPMC ngày 12/04/2023 và thực hiện niêm yết công khai Bảng nội quy gần cửa ra vào để người dân đến liên hệ giải quyết theo dõi, thực hiện.

Bộ phận Một cửa thị xã có diện tích khoảng 242m^2, thực hiện bố trí bố trí ghế ngồi chờ, 08 bộ máy vi tính, 06 máy in, 01 máy photocopy, 01 máy tra cứu tài liệu, 04 camera (01 camera phía ngoài, 03 camera bên trong) 07 ipad dùng để đánh giá sự hài lòng của người dân, 01 hệ thống bấm số thứ tự, 03 máy lạnh đứng, 01 màn hình ti vi, 07 tủ đựng hồ sơ; gồm 07 quầy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thuộc nhiều lĩnh vực của 11 cơ quan, đơn vị và 01 quầy hướng dẫn do công chức Văn phòng HĐND & UBND thị xã phụ trách, đồng thời thực hiện vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Một cửa thị xã.

Hàng năm hoặc định kỳ khi có thay đổi về nhân sự được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa, Trưởng Bộ phận Một cửa thị xã đã kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND thị xã phê duyệt danh sách công chức, người lao động được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa thị xã[6]. Đến thời điểm ngày 30/11/2023, Bộ phận Một cửa bố trí 12 cán bộ, công chức, người lao động làm việc chính thức và 12

---

[2] Thủ tục Sửa lỗi sai sót trong hợp đồng, giao dịch.

[3] Thủ tục Cấp bản sao trích lục hộ tịch.

[4] (1) Điều chỉnh danh mục dịch vụ công trực tuyến ban hành kèm theo Quyết định số 1004/QĐ-UBND ngày 29/7/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi, cụ thể: chuyển dịch vụ công "Hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội" thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện sang thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã; (2) Các thủ tục hành chính liên thông xã - huyện - tỉnh thuộc lĩnh vực người có công ban hành kèm theo Quyết định số 1351/QĐ-UBND ngày 04/10/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi đề nghị: Cấu hình lại quy trình liên thông trên Phần mềm một cửa, sửa đổi lại quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính theo hướng: Tổ chức, công dân chỉ nộp và nhận kết quả giải quyết tại Bộ phận một cửa cấp xã.

[5] Ba TTHC gồm: (1) Chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận; (2)Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởngtrợ cấp xã hội hàng 2tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng; (3) Chi trả trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng khi đối tượng thay đổi nơi cư trú trong cùng địa bàn quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh.

[6] Theo các Quyết định số: 2959/QĐ-UBND ngày 07/10/2020, 12402/QĐ-UBND ngày 28/9/2021, 7948/QĐ-UBND ngày 31/12/2022, 1472/QĐ-UBND ngày 12/4/2023, 3604/QĐ-UBND ngày 14/7/2023, 7315/QĐ-UBND ngày 29/11/2023.

công chức, người lao động làm việc dự phòng theo quy định tại điểm d khoản 2 Điều 6 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh.

Tuy nhiên, Bộ phận Một cửa tham mưu Chủ tịch UBND thị xã bố trí người lao động[7] của Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – chi nhánh thị xã làm việc tại Bộ phận Một cửa thị xã là chưa thực hiện đúng quy định về tiêu chuẩn của người làm việc tại Bộ phận Một cửa được quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ *(sau đây viết là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP)*.

1.4. Việc công khai TTHC, danh mục TTHC; việc số hoá hồ sơ, việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC

Trên cơ sở các Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh về công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND, Chủ tịch cấp huyện hoặc của các cơ quan khác được phê duyệt đưa vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, Bộ phận Một cửa thị xã phối hợp với các cơ quan, đơn vị niêm yết công khai Bộ TTHC dưới dạng mã QR code tại Bảng niêm yết các TTHC của Bộ phận Một cửa thị xã; thực hiện niêm yết công khai thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định và công khai họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu Bộ phận Một cửa thị xã; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa thị xã theo quy định tại khoản 7 Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Việc số hóa TTHC được triển khai thực hiện theo Kế hoạch số 42/KH-UBND ngày 11/3/2022 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, theo đó việc triển khai thực hiện số hóa tại Bộ phận Một cửa thị xã được thực hiện kể từ ngày 01/12/2022, các cơ quan, đơn vị thực hiện số hóa khi tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC. Kết quả số hóa từ ngày 01/12/2022 đến ngày 30/11/2023: số hóa hồ sơ TTHC khi tiếp nhận đạt 72,54%; số hóa kết quả giải quyết TTHC đạt 51,61%. Các cơ quan sau khi giải quyết xong hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân, thực hiện ký số kết quả giải quyết TTHC và chuyển vào kho lưu trữ cập nhật, bổ sung cho Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, phục vụ giải quyết TTHC, đồng thời để khai thác, tái sử dụng.

1.5. Việc theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết, trả kết quả giải quyết; Việc xử lý đối với cán bộ, công chức trong việc giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho cá nhân, tổ chức

Việc theo dõi kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị được Bộ phận Một cửa thị xã thực hiện thông qua việc tham mưu Chủ tịch UBND thị xã có nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành nhằm nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ trước

[7] Bà Phan Thị Tuyết Hạnh, Nguyễn Thị Trà My, Nguyễn Thị Kiều Diễm, Nguyễn Thị Ngọc Nữ – người lao động Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã.

hạn, đúng hạn. Đồng thời, thành lập một nhóm zalo gồm các công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa để kịp thời hỗ trợ, trao đổi, xử lý công việc giữa Bộ phận Một cửa và các cơ quan tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, thông tin về tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC của các cơ quan, đôn đốc việc xử lý, giải quyết TTHC; tại các cuộc họp hàng tháng của UBND thị xã, Bộ phận Một cửa đều báo cáo về tình hình tiếp nhận hồ sơ, tiến độ giải quyết hồ sơ được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa để UBND thị xã theo dõi, chỉ đạo.

Định kỳ 6 tháng và cuối năm Trưởng Bộ phận Một cửa thị xã ban hành Thông báo đánh giá công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa gửi các cơ quan, đơn vị có công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

Tuy nhiên, việc theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC vẫn còn một số hạn chế: chưa có văn bản đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị có hồ sơ quá hạn; trường hợp hồ sơ trễ hạn mà không có Thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả nhưng Bộ phận Một cửa thị xã chưa tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND thị xã chỉ đạo, làm rõ, xác định trách nhiệm và xử lý theo quy định tại khoản 2 Điều 14 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh *(sau đây viết là Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND).*

2. Việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa

Theo Báo cáo số 02/BC-VP ngày 25/01/2024, Công văn số 44/VP ngày 15/3/2024 của Văn phòng HĐND&UBND thị xã, trong giai đoạn từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023, Bộ phận Một cửa thị xã đã tiếp nhận 46.102 hồ sơ, trong đó hồ sơ tiếp nhận trực tiếp là 41.568, hồ sơ trực tuyến là 4.509, số hồ sơ nhận trước ngày 15/6/2021 chuyển qua là 25 hồ sơ. Kết quả đã giải quyết 42.804 hồ sơ *(trong đó: giải quyết trước hạn 41.081 hồ sơ, đúng hạn 771 hồ sơ, trễ hạn 952 hồ sơ)*; Tổng số hồ sơ đang giải quyết tại thời điểm 30/11/2023 là 1.193 hồ sơ *(trong đó: 1.110 hồ sơ trong hạn; 53 hồ sơ quá hạn)*; Tổng số hồ sơ rút, trả là 2.105 hồ sơ.

- Trong đó, đối với hồ sơ đăng ký và cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (QSDĐ) lần đầu được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa thị xã là 1.044 hồ sơ (tiếp nhận trực tiếp), kết quả: đã giải quyết 438 hồ sơ *(trong đó: giải quyết trước hạn 402, quá hạn là 36)*; Tổng số hồ sơ đang giải quyết tại thời điểm 30/11/2023: 435 hồ sơ *(trong đó: 391 hồ sơ trong hạn; 44 hồ sơ quá hạn)*; Tổng số hồ sơ rút, trả: 171 hồ sơ. Trong đó, đối với hồ sơ đăng ký và cấp Giấy chứng nhận QSDĐ lần đầu được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa thị xã thuộc Phường Nguyễn Nghiêm là 25 hồ sơ, thuộc xã Phổ Thuận là 62 hồ sơ.

Đoàn thanh tra tiến hành kiểm tra ngẫu nhiên 11 hồ sơ[8] đăng ký và cấp Giấy chứng nhận QSDĐ lần đầu đối với các thửa đất tại xã Phổ Thuận và 10 hồ sơ[9] đối với các thửa đất tại Phường Nguyễn Nghiêm. Kết quả kiểm tra 21 hồ sơ cho thấy việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa thị xã, Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã, UBND xã Phổ Thuận và UBND Phường Nguyễn Nghiêm còn một số thiếu sót, sai phạm, cụ thể như sau:

2.1. Đối với Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã

- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ không ghi tên cơ quan xử lý, không ghi thời gian giao nhận hồ sơ, không ký, ghi rõ họ và tên người xử lý hồ sơ, nên không xác định được cụ thể thời gian giải quyết hồ sơ của từng cơ quan, không xác định được cơ quan, người chậm trễ trong giải quyết TTHC là thực hiện không đúng quy định tại khoản 2 Điều 12[10] Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND.

- Qua thanh tra 21 hồ sơ cho thấy bà Phan Thị Tuyết Hạnh – nhân viên Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa thị xã tiếp nhận có thành phần hồ sơ nhiều hơn quy định, gồm: đơn 04a/ĐK, Phiếu lấy ý kiến khu dân cư, hồ sơ niêm yết công khai của UBND cấp xã[11] là không đúng quy định tại khoản 1 Điều 8 Thông tư số 24/2014/TT-BTNMT ngày 19/5/2014 của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường *(sau đây viết là Thông tư số 24/2014/TT-BTNMT)*, thủ tục số 15 ban hành kèm theo Quyết định số 982/QĐ-UBND ngày 07/07/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh *(sau đây viết là Quyết định số 982/QĐ-UBND).*

- Một số trường hợp Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã sử dụng biên bản kiểm tra hiện trạng được xác lập trước thời điểm Bộ phận Một cửa thị xã tiếp nhận hồ sơ[12], được Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã giải trình là đơn vị sử dụng biên bản kiểm tra hiện trạng của hồ sơ trước đó (*hồ sơ được công dân nộp nhiều lần, đã xử lý và có biên bản kiểm tra hiện trạng của hồ sơ cũ)* là không đúng quy định tại Điều 70 Nghị định 43/2014/NĐ-CP ngày

---

[8] Hồ sơ Thới Thị Mẫu, Phan Văn Đại, Hoàng Thị Lệ Duyên, Nguyễn Chí Tâm và Đặng Thị Mỹ Nữ, Nguyễn Ngọc Thuỷ và Nguyễn Thị Họp, Trần Thị Sáu, Đinh Thị Hoa, Nguyễn Ngọc Ích, Nguyễn Thái Hòa, Phạm Văn Dậy, Trương Thị Chi.

[9] Hồ sơ Phạm Đông Hưng, 03 hồ sơ Lê Văn Hào, Hồ Thị Kim Phương, Lê Thị Diễm, Nguyễn Duy Liêm, 02 hồ sơ Phạm Thị Viết, Nguyễn Mạnh Tùng.

[10] **Điều 12. Chuyển hồ sơ TTHC đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

…

2. Hồ sơ giấy được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết phải đính kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (liên thứ hai); Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, trừ trường hợp hồ sơ được giải quyết trả kết quả ngay tại chỗ và hồ sơ trực tuyến toàn trình. **Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải ghi đầy đủ thông tin ngày, giờ giao, nhận hồ sơ trên Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, sau đó luân chuyển hồ sơ trả lại cho Bộ phận Một cửa cùng với kết quả giải quyết TTHC.**

[11] Theo quy định thì thành phần hồ sơ tiếp nhận chỉ có Đơn 04a/ĐK của công dân, Bộ phận Một cửa có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ, chuyển VPĐK – Chi nhánh thị xã, sau đó chuyển đến UBND cấp xã để thực hiện lấy ý kiến khu dân cư, niêm yết công khai theo quy định và chuyển lại cho VPĐK – Chi nhánh thị xã.

[12] Hồ sơ Phạm Đông Hưng, Nguyễn Duy Liêm.

15/5/2014 của Chính phủ *(sau đây viết là Nghị định 43/2014/NĐ-CP)*, thủ tục số 15 ban hành kèm theo Quyết định số 982/QĐ-UBND;

- Nhiều trường hợp kéo dài thời gian giải quyết TTHC, giải quyết TTHC chậm so với thời gian quy định, cụ thể:

+ 03 hồ sơ[13] Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã ban hành Thông báo tạm dừng hồ sơ để kiểm tra, xác minh lại nguồn gốc sử dụng đất không đúng quy trình về giải quyết TTHC được quy định tại thủ tục số 15 ban hành kèm theo Quyết định số 982/QĐ-UBND.

+ 21 hồ sơ đều giải quyết TTHC chậm so với thời gian hẹn trả kết quả *(đo đạc chậm, kiểm tra, xác minh, thẩm định chậm),* nhiều trường hợp tiếp nhận hồ sơ nhưng gần đến thời gian hẹn trả kết quả Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã mới tiến hành đo đạc, kiểm tra hồ sơ[14] là vi phạm quy định tại thủ tục số 15 ban hành kèm theo Quyết định số 982/QĐ-UBND.

+ Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã kiểm tra, thẩm định hồ sơ chưa đảm bảo quy định[15] tại khoản 3 Điều 70 Nghị định 43/2014/NĐ-CP, nhưng lại khẳng định hồ sơ đủ điều kiện cấp Giấy chứng nhận QSDĐ và có Tờ trình đề nghị Phòng Tài nguyên và Môi trường thị xã xem xét, trình UBND thị xã cấp Giấy chứng nhận QSDĐ cho công dân; dẫn đến việc Phòng Tài nguyên và Môi trường có văn bản chuyển trả hồ sơ cho Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã để kiểm tra, thẩm định lại hồ sơ. Đây là nguyên nhân chính dẫn đến nhiều trường hợp giải quyết hồ sơ quá hạn.

Những việc làm trên là vi phạm quy định tại điểm đ khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP: *"...kéo dài thời gian giải quyết TTHC"* và điểm d khoản 7 Điều 97 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP: *"giải quyết TTHC chậm so với thời hạn quy định",* gây phiền hà, bức xúc cho người thực hiện TTHC.

- Nhiều hồ sơ quá hạn nhưng Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã không có Thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả[16], 01 hồ sơ Nguyễn Thái Hòa quá thời gian hẹn trả kết quả Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã mới ban hành Thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả

[13] Hồ sơ Đinh Thị Hoa, Nguyễn Ngọc Ích, Lê Thị Diễm.

[14] Một số trường hợp cụ thể như: hồ sơ Hoàng Thị Lệ Duyên, tiếp nhận ngày 20/9/2023, hẹn trả kết quả ngày 08/12/2023, nhưng đến ngày 11/11/2023 VPĐK-Chi nhánh thị xã mới thực hiện việc đo đạc lập bản mô tả ranh mốc giới; hồ sơ Đinh Thị Hoa và hồ sơ Nguyễn Ngọc Ích tiếp nhận ngày 17/8/2023, hẹn trả kết quả ngày 08/11/2023 nhưng VPĐK-Chi nhánh thị xã không thực hiện việc xác minh, thẩm định hồ sơ, đến ngày 07/11/2023 ban hành Thông báo dừng thủ tục hành chính để xác minh; hồ sơ Trường Thị Chi tiếp nhận ngày 20/9/2023, hẹn trả kết quả ngày 08/12/2023 nhưng VPĐK-Chi nhánh thị xã không thực hiện việc đo đạc, thẩm định hồ sơ chấm, đến ngày 05/01/2024 ban hành Thông báo trả hồ sơ,...

[15] Hồ sơ Phạm Đông Hưng, Phạm Thị Viết, Phan Văn Đại.

[16] Hồ sơ Thới Thị Mẫu, Phan Văn Đại, Trần Thị Sáu, Đinh Thị Hoa, Nguyễn Ngọc Ích, Nguyễn Thị Kim Phương, Lê Thị Diễm, Nguyễn Duy Liêm, Lê Văn Hào, Nguyễn Mạnh Tùng

là không đúng quy định tại khoản 9 Điều 19[17] Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 1 Điều 14 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND.

- Nhiều hồ sơ Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – chi nhánh thị xã ban hành Thông báo trả hồ sơ cho công dân không nêu căn cứ pháp lý[18], nhưng qua làm việc được Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã xác định căn cứ quy định khoản 11 Điều 7 Thông tư số 33/2017/TT-BTNMT ngày 29/9/2017 của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường *(sau đây viết là Thông tư số 33/2017/TT-BTNMT)*: ***"Nội dung kê khai của hồ sơ không đảm bảo tính đầy đủ, thống nhất và hợp lệ theo quy định của pháp luật"***, nhưng thời gian ban hành thông báo khi gần hết thời gian giải quyết TTHC hoặc sau thời gian hẹn trả kết quả giải quyết TTHC là vi phạm quy định tại khoản 11 Điều 7[19] Thông tư số 33/2017/TT-BTNMT, khoản 8 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- 03 hồ sơ Nguyễn Ngọc Ích, Đinh Thị Hoa, Nguyễn Ngọc Thủy và Nguyễn Thị Họp được Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã kiểm tra hiện trạng nhưng biên bản không thể hiện ngày tháng năm kiểm tra.

- Hồ sơ ông Phạm Văn Dậy, Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã ban hành Thông báo trả hồ sơ cho công dân, nhưng trong nội dung thông báo yêu cầu UBND xã Phổ Thuận nêu rõ diễn biến, quá trình sử dụng đất, cung cấp tài liệu chứng minh. Đây là trách nhiệm của Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã và UBND xã trong việc thực hiện hồ sơ cấp Giấy chứng nhận QSDĐ cho công dân, nhưng Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã không thực hiện trách nhiệm phối hợp với UBND xã để xác minh, mà ban hành Thông báo trả hồ sơ cho công dân là vi phạm quy định pháp luật, gây phiền hà cho công dân, đùn đẩy, né tránh trách nhiệm, vi phạm quy định tại điểm g khoản 1 Điều 5[20] Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, điểm d khoản 1 Điều 4 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND.

---

[17] **Điều 19. Giải quyết TTHC**

…..

9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo Phiếu đề nghị gia hạn thời hạn giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

[18] Hồ sơ Nguyễn Chí Tâm và Đặng Thị Mỹ Nữ, Nguyễn Ngọc Thuỷ và Nguyễn Thị Họp, Nguyễn Duy Liêm.

[19] Trường hợp có căn cứ từ chối hồ sơ theo quy định tại Khoản 1 Điều này **thì trong thời gian không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ đề nghị đăng ký, cấp Giấy chứng nhận, cơ quan tiếp nhận, xử lý hồ sơ phải có văn bản trong đó nêu rõ lý do từ chối và hướng dẫn người nộp hồ sơ thực hiện theo đúng quy định của pháp luật,** gửi văn bản kèm theo hồ sơ cho người nộp hoặc chuyển văn bản và hồ sơ đến bộ phận một cửa, Ủy ban nhân dân cấp xã để trả lại cho người nộp."

[20] **Điều 5. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

…..

g) **Đùn đẩy trách nhiệm,** thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, **không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết TTHC;**

- Hồ sơ bà Trương Thị Chi được Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã ban hành Thông báo trả hồ sơ cho công dân với lý do: ***"không đủ điều kiện cấp Giấy chứng nhận QSDĐ"***, nhưng không xác nhận vào Đơn 04a/ĐK của công dân, không thực hiện việc chuyển hồ sơ đến Phòng Tài nguyên và Môi trường để kiểm tra hồ sơ, trình UBND thị xã xem xét, quyết định là không đúng quy định tại khoản 2, 3, 4 Điều 70 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP và thủ tục số 15 ban hành kèm theo Quyết định số 982/QĐ-UBND.

- Hồ sơ Phạm Đông Hưng:

+ Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã không thực hiện trách nhiệm gửi văn bản đề nghị xác nhận cá nhân trực tiếp sản xuất nông nghiệp đến UBND Phường Nguyễn Nghiêm *(nơi có đất)*, UBND phường Nghĩa Chánh *(nơi thường trú)* mà yêu cầu công dân làm đơn và gửi UBND phường xác nhận để bổ sung vào hồ sơ là không thực hiện đúng trách nhiệm được quy định tại điểm b, d khoản 4 Điều 3[21] Thông tư số 33/TT-BTNMT, vi phạm những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC được quy định tại điểm g khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, điểm d khoản 1 Điều 4 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND.

+ Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã xác nhận hồ sơ đủ điều kiện cấp Giấy chứng nhận QSDĐ trên cơ sở kết quả xác nhận nguồn gốc, quá trình sử dụng đất của UBND Phường Nguyễn Nghiêm có sai sót, cụ thể: **công dân có đơn vào ngày 01/3/2021,** được **UBND phường tiếp nhận vào ngày 01/3/2021,** nhưng trong Đơn 04a/ĐK công dân kê khai nguồn gốc sử dụng:*"Nguyên thửa đất này do cha mẹ ông là Phạm Chắt và bà Dương Thị Điểm (Vui) sử dụng để sản xuất hoa màu từ trước năm 1960. Đến năm 2007, cha mẹ chết để lại cho ông Phạm Đông Hưng tiếp tục sử dụng để sản xuất.* ***Đến ngày 12/3/2021*** *ông Phạm Đông Hưng được khai nhận di sản thừa kế tại VPCC Đức*

---

[21] **Điều 3. Việc xác nhận hộ gia đình, cá nhân trực tiếp sản xuất nông nghiệp**

….

4. Việc Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã) xác nhận hộ gia đình, cá nhân trực tiếp sản xuất nông nghiệp có nguồn thu nhập ổn định từ sản xuất nông nghiệp là một nội dung trong trình tự thực hiện các thủ tục quy định tại Khoản 1 Điều này và được thực hiện như sau:

…

b) Đối với trường hợp thực hiện thủ tục quy định tại Điểm b và Điểm c Khoản 1 Điều này, Văn phòng đăng ký đất đai có trách nhiệm gửi văn bản đề nghị xác nhận đến Ủy ban nhân dân cấp xã nơi đăng ký hộ khẩu thường trú của hộ gia đình, cá nhân;

…

d) Trường hợp hộ gia đình, cá nhân sử dụng đất không cùng nơi đặng ký hộ khẩu thường trú thì cơ quan có trách nhiệm quy định tại các Điểm a, b và c Khoản này có văn bản gửi Ủy ban nhân dân cấp xã nơi đăng ký hộ khẩu thường trú và Ủy ban nhân dân cấp xã nơi có đất đề nghị xác nhận theo quy định tại Khoản 2 Điều 2 của Nghị định số 01/2017/NĐ-CP.

Ủy ban nhân dân cấp xã nơi có đất có trách nhiệm gửi văn bản xác nhận cho Ủy ban nhân dân cấp xã nơi đăng ký hộ khẩu thường trú của hộ gia đình, cá nhân đó.

Phổ, địa chỉ 414 Nguyễn Nghiêm, Phường Nguyễn Nghiêm, thị xã Đức Phổ, tỉnh Quảng Ngãi số công chứng HĐGD 698 quyển số 01/TP/CC-SCC/HDGD" và được UBND Phường Nguyễn Nghiêm xác nhận nguồn gốc sử dụng: *"Nguyên thửa đất này do cha mẹ ông là Phạm Chắt và bà Dương Thị Điểm (Vui) sử dụng để sản xuất hoa màu từ trước năm 1960. Đến năm 2007, cha mẹ chết để lại cho ông Phạm Đông Hưng tiếp tục sử dụng để sản xuất.* ***Đến ngày 12/3/2021*** *ông Phạm Đông Hưng được khai nhận di sản thừa kế tại VPCC Đức Phổ, địa chỉ 414 Nguyễn Nghiêm, Phường Nguyễn Nghiêm, thị xã Đức Phổ, tỉnh Quảng Ngãi số công chứng HĐGD 698 quyển số 01/TP/CC-SCC/HDGD"* là không có cơ sở. Việc làm này của Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã là vi phạm quy định tại khoản 3 Điều 70 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP.

Những sai phạm trên của Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã trong tiếp nhận, xử lý và giải quyết TTHC đã ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của công dân khi thực hiện TTHC, gây phiền hà, có hành vi tiêu cực trong giải quyết TTHC cho công dân.

2.2. Đối với Bộ phận Một cửa thị xã

Qua thanh tra cho thấy:

- Đối với hồ sơ công dân có đơn xin rút, Trưởng Bộ phận Một cửa chỉ phê duyệt vào đơn xin rút hồ sơ của công dân *(trên giấy)*, việc kết thúc hồ sơ trên hệ thống phần mềm do công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện sau khi có phê duyệt của Trưởng Bộ phận Một cửa.

- Đối với các trường hợp ban hành Thông báo trả hồ sơ không giải quyết, Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã ban hành văn bản đính kèm trên hệ thống phần mềm và gửi người tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thị xã để kết thúc trên phần mềm, Trưởng Bộ phận Một cửa thị xã không tham gia vào quá trình kết thúc hồ sơ trên phần mềm.

- Các trường hợp yêu cầu công dân bổ sung hồ sơ, xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả do Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã ban hành văn bản đính kèm trên hệ thống Phần mềm Một cửa, không được Trưởng Bộ phận Một cửa phê duyệt, kiểm soát trên hệ thống trước khi thực hiện.

- Những hồ sơ do Phòng Tài nguyên và Môi trường có văn bản yêu cầu Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã bổ sung, làm rõ một số nội dung thì Trưởng Bộ phận Một cửa thị xã duyệt trên hệ thống Phần mềm Một cửa sau khi thống nhất nội dung văn bản đính kèm trên phần mềm của Phòng Tài nguyên và Môi trường thị xã.

Những việc làm trên thể hiện Bộ phận Một cửa thị xã chưa kiểm soát được các Thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả giải quyết, thông báo trả hồ sơ không giải quyết, thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP, khoản 5 Điều 14[22] Quyết định số

[22] **Điều 14. Trách nhiệm trong việc giải quyết quá hạn, dừng giải quyết hồ sơ TTHC**

44/2022/QĐ-UBND và khoản 4 Điều 2[23] Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh *(sau đây viết là Quyết định số 1179/QĐ-UBND)*; Một số hồ sơ đã được tiếp nhận, giải quyết nhưng công dân có đơn xin rút hồ sơ, được Trưởng Bộ phận Một cửa xác nhận nội dung rút hồ sơ vào đơn của công dân nhưng không được cập nhật, đính kèm vào phần mềm Một cửa là chưa thực hiện đúng quy định tại khoản 5 Điều 15 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND.

Nhiều hồ sơ quá hạn giải quyết trên hệ thống phần mềm, nhưng Bộ phận Một cửa thị xã chưa thường xuyên ban hành văn bản đôn đốc, nhắc nhở Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã là chưa thực hiện đúng trách nhiệm được quy định tại khoản 1 Điều 9[24] Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2.3. Đối với UBND Phường Nguyễn Nghiêm

- Qua thanh tra 10 hồ sơ[25] cho thấy ông Võ Anh Phông, ông Nguyễn Duy Tính tiếp nhận hồ sơ của công dân nhưng không nhập thông tin hồ sơ vào Phần mềm một cửa, không có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, không có Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ là không thực hiện đúng quy định tại điểm a khoản 7 Điều 97 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP, điểm e khoản 1 Điều 5, điểm c khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và điểm a khoản 1 Điều 11, khoản 2 Điều 12 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND.

- 10 hồ sơ sau khi niêm yết công khai kết quả kiểm tra hồ sơ, xác nhận vào đơn 04a/ĐK của công dân, UBND phường không luân chuyển hồ sơ đến Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã mà giao hồ sơ cho công dân để nộp tại Bộ phận Một cửa thị xã, dẫn đến cùng một TTHC nhưng công dân phải nộp hồ sơ tại 02 nơi là không thực hiện đúng quy định tại điểm c khoản 2 Điều 70

….

5. Bộ phận Một cửa các cấp có nhiệm vụ kiểm soát các thông báo xin lỗi và gia hạn thời gian trả kết quả giải quyết, thông báo trả lại, không giải quyết hồ sơ, thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ của các cơ quan, đơn vị và bộ phận chuyên môn thông qua phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Trường hợp có căn cứ xác định thông báo của các cơ quan, đơn vị và bộ phận chuyên môn không phù hợp với quy định pháp luật thì có quyền không đồng ý và yêu cầu cơ quan, đơn vị và bộ phận chuyên môn phải tiếp tục giải quyết theo quy định pháp luật, đồng thời đề nghị xử lý trách nhiệm.

[23] **Điều 2. Nguyên tắc, yêu cầu khi sử dụng các biểu mẫu**

…

4……Văn bản Thông báo bổ sung hoàn thiện lại hồ sơ; Thông báo trả hồ sơ không giải quyết đều phải được phụ trách Bộ phận Một cửa hoặc công chức làm công tác kiểm soát TTHC xem xét, kiểm tra về nội dung và đồng ý trước khi gửi đến chủ hồ sơ.

[24] **Điều 9. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa**

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa.

Được thừa lệnh người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền ký các văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

[25] Hồ sơ Phạm Đông Hưng, 03 hồ sơ Lê Văn Hào, Hồ Thị Kim Phương, Lê Thị Diễm, Nguyễn Duy Liêm, 02 hồ sơ Phạm Thị Viết, Nguyễn Mạnh Tùng.

Nghị định số 43/2014/NĐ-CP, điểm d khoản 1 Điều 4 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND, thủ tục số 15 ban hành kèm theo Quyết định số 982/QĐ-UBND.

- Hồ sơ Lê Thị Diễm, Nguyễn Duy Liêm, Phạm Thị Viết được UBND phường xác nhận nguồn gốc sử dụng đất nhưng nội dung xác nhận chưa đảm bảo theo quy định tại khoản 2 Điều 70 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP. Do đó, khi Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh - Chi nhánh thị xã kiểm tra, xác minh hồ sơ phải ban hành văn bản yêu cầu UBND phường làm rõ một số nội dung về nguồn gốc, quá trình sử dụng đất. Tuy nhiên, việc phối hợp của UBND phường còn chậm trễ, dẫn đến hồ sơ bị quá hạn. Việc làm trên vi phạm quy định tại điểm đ khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/218/NĐ-CP: *"...kéo dài thời gian giải quyết TTHC"* và điểm d khoản 7 Điều 97 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP: *"giải quyết TTHC chậm so với thời hạn quy định"*.

- Hồ sơ Phạm Đông Hưng:

+ UBND phường sử dụng Phiếu lấy ý kiến khu dân cư được xác lập trước thời điểm công chức UBND Phường Nguyễn Nghiêm tiếp nhận hồ sơ của công dân, được UBND phường giải trình là sử dụng tài liệu của hồ sơ được xác lập trước đó để bổ sung vào hồ sơ tiếp nhận sau này, là không đúng quy định tại khoản 4 Điều 21, khoản 2 Điều 70 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP, thủ tục số 15 ban hành kèm theo Quyết định số 982/QĐ-UBND.

+ UBND phường xác nhận nguồn gốc sử dụng đất có sai sót, cụ thể: **công dân có đơn vào ngày 01/3/2021**, được **UBND phường tiếp nhận vào ngày 01/3/2021,** nhưng trong Đơn 04a/ĐK công dân kê khai nguồn gốc sử dụng: *"Nguyên thửa đất này do cha mẹ ông là Phạm Chắt và bà Dương Thị Điểm (Vui) sử dụng để sản xuất hoa màu từ trước năm 1960. Đến năm 2007, cha mẹ chết để lại cho ông Phạm Đông Hưng tiếp tục sử dụng để sản xuất.* ***Đến ngày 12/3/2021*** *ông Phạm Đông Hưng được khai nhận di sản thừa kế tại VPCC Đức Phổ, địa chỉ 414 Nguyễn Nghiêm, Phường Nguyễn Nghiêm, thị xã Đức Phổ, tỉnh Quảng Ngãi số công chứng HĐGD 698 quyển số 01/TP/CC-SCC/HDGD"* và được UBND Phường Nguyễn Nghiêm xác nhận nguồn gốc sử dụng: *"Nguyên thửa đất này do cha mẹ ông là Phạm Chắt và bà Dương Thị Điểm (Vui) sử dụng để sản xuất hoa màu từ trước năm 1960. Đến năm 2007, cha mẹ chết để lại cho ông Phạm Đông Hưng tiếp tục sử dụng để sản xuất.* ***Đến ngày 12/3/2021*** *ông Phạm Đông Hưng được khai nhận di sản thừa kế tại VPCC Đức Phổ, địa chỉ 414 Nguyễn Nghiêm, Phường Nguyễn Nghiêm, thị xã Đức Phổ, tỉnh Quảng Ngãi số công chứng HĐGD 698 quyển số 01/TP/CC-SCC/HDGD"* là không có cơ sở. Việc làm này của UBND phường là vi phạm quy định tại khoản 2 Điều 70 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP.

Những vi phạm trên dẫn đến UBND phường không biết, không kiểm soát được số lượng hồ sơ tiếp nhận, cơ quản lý nhà nước cấp trên cũng không quản lý được việc tiếp nhận và giải quyết TTHC của UBND phường, công dân không biết được thời gian trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định, hồ sơ được UBND

phường tiếp nhận, trả lại, sửa đổi, bổ sung nhiều lần nhưng không được kiểm soát, gây phiền hà cho công dân thực hiện TTHC, kéo dài thời gian giải quyết TTHC.

2.4. Đối với UBND xã Phổ Thuận

- Qua thanh tra 11 hồ sơ[26] cho thấy được ông Phạm Thanh Thể tiếp nhận nhưng không nhập thông tin hồ sơ vào Phần mềm một cửa, không có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, không có Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ là không thực hiện đúng quy định tại điểm a khoản 7 Điều 97 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP, điểm e khoản 1 Điều 5, điểm c khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và điểm a khoản 1 Điều 11, khoản 2 Điều 12 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND.

- 11 hồ sơ sau khi niêm yết công khai kết quả kiểm tra hồ sơ, xác nhận vào đơn 04a/ĐK của công dân, UBND xã không luân chuyển hồ sơ đến Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã mà giao hồ sơ cho công dân để nộp tại Bộ phận Một cửa thị xã, dẫn đến cùng một TTHC nhưng công dân phải nộp hồ sơ tại 02 nơi là không thực hiện đúng quy định tại điểm c khoản 2 Điều 70 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP, điểm d khoản 1 Điều 4 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND, thủ tục số 15 ban hành kèm theo Quyết định số 982/QĐ-UBND.

- Hồ sơ ông Phạm Văn Dậy được UBND xã xác nhận nguồn gốc sử dụng đất, nhưng nội dung xác nhận chưa đảm bảo quy định tại khoản 2 Điều 70 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP, dẫn đến Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh - Chi nhánh thị xã kiểm tra, xác minh hồ sơ và ban hành Thông báo trả hồ sơ, gây phiền hà cho công dân, ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của công dân.

- UBND xã thực hiện niêm yết công khai kết quả xác nhận hồ sơ trước khi UBND xã tiếp nhận hồ sơ của công dân, cụ thể: hồ sơ ông Nguyễn Ngọc Ích, hồ sơ bà Đinh Thị Hoa được UBND xã tiếp nhận ngày 28/6/2023, nhưng ngày 19/6/2023 UBND xã đã tiến hành niêm yết công khai, được UBND xã giải trình là sử dụng tài liệu của hồ sơ được xác lập trước đó để bổ sung vào hồ sơ tiếp nhận sau này là không đúng quy định tại Điều 70 Nghị định 43/2014/NĐ-CP, thủ tục số 15 ban hành kèm theo Quyết định số 982/QĐ-UBND.

Những vi phạm trên dẫn đến UBND xã không biết, không kiểm soát được số lượng hồ sơ tiếp nhận, cơ quản lý nhà nước cấp trên cũng không quản lý được việc tiếp nhận và giải quyết TTHC của UBND xã, công dân không biết được thời gian trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định, hồ sơ được UBND xã tiếp nhận, trả lại, sửa đổi, bổ sung nhiều lần nhưng không được kiểm soát, gây phiền hà cho công dân thực hiện TTHC, kéo dài thời gian giải quyết TTHC.

3. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

---

[26] Hồ sơ Thới Thị Mẫu, Phan Văn Đại, Hoàng Thị Lệ Duyên, Nguyễn Chí Tâm và Đặng Thị Mỹ Nữ, Nguyễn Ngọc Thuỷ và Nguyễn Thị Họp, Trần Thị Sáu, Đinh Thị Hoa, Nguyễn Ngọc Ích, Nguyễn Thái Hòa, Phạm Văn Dậy, Trương Thị Chi.

Việc tuân thủ quy định trong việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định và hành vi hành chính: Tổng số đã tiếp nhận: 0; số đã xử lý đúng hạn: 0; số đã xử lý quá hạn: 0; số đang xử lý: 0.

III. KẾT LUẬN

1. Qua thanh tra cho thấy, Bộ phận Một cửa thị xã thực hiện cơ bản nghiêm túc các nhiệm vụ, quyền hạn khi thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức đối với các lĩnh vực được tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả tại Bộ phận Một cửa thị xã, cụ thể:

1.1. Đã tham mưu UBND thị xã triển khai các văn bản chỉ đạo của cấp trên, ban hành nhiều văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung giải quyết thực hiện các TTHC cho công dân; có theo dõi, yêu cầu công chức, viên chức thực hiện đảm bảo thời gian làm việc, hướng dẫn, hỗ trợ công dân trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; tham mưu UBND thị xã ban hành đầy đủ các kế hoạch rà soát và báo cáo kết quả rà soát theo quy định, trong thời kỳ thanh tra đã tham mưu UBND thị xã kiến nghị, đề xuất UBND tỉnh đơn giản hóa 04 TTHC, đề xuất giảm mức phí thực hiện đối với 01 TTHC và kiến nghị 02 nội dung khác đối với 02 TTHC.

1.2. Ban hành đầy đủ Nội quy làm việc, niêm yết công khai tại vị trí thuận lợi; kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND thị xã phê duyệt danh sách công chức, được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa thị xã; các trang thiết bị được bố trí tại Bộ phận một cửa đảm bảo để phục vụ người dân đến liên hệ giải quyết TTHC và các điều kiện cần thiết để công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ; niêm yết công khai Bộ TTHC, thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; công khai thông tin của người đứng đầu Bộ phận Một cửa, của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa thị xã theo quy định tại khoản 7 Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

1.3. Có đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị, địa phương giải quyết TTHC; báo cáo về tình hình tiếp nhận hồ sơ, tiến độ giải quyết hồ sơ để UBND thị xã theo dõi, chỉ đạo tại các cuộc họp của UBND thị xã; định kỳ 6 tháng và cuối năm Trưởng Bộ phận Một cửa thị xã ban hành Thông báo đánh giá công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa gửi các cơ quan, đơn vị có công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa để làm cơ sở đánh giá cuối năm.

2. Bên cạnh đó, việc thực hiện nhiệm vụ vận hành Bộ phận Một cửa thị xã còn hạn chế sau: Bộ phận Một cửa tham mưu Chủ tịch UBND thị xã bố trí người lao động của Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – chi nhánh thị xã tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa thị xã không đúng quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

3. Đối với việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ đăng ký và cấp Giấy chứng nhận QSDĐ lần đầu đối với các thửa đất tại Phường Nguyễn Nghiêm và xã Phổ Thuận được tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa thị xã, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan để xảy ra những thiếu sót, khuyết điểm, thực hiện

không đúng quy định pháp luật đã được chỉ ra tại phần Kết quả kiểm tra, xác minh, cụ thể:

3.1. Đối với Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã

- 21 hồ sơ do bà Phan Thị Tuyết Hạnh – nhân viên Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa thị xã tiếp nhận có thành phần hồ sơ nhiều hơn quy định[27] là không đúng quy định tại khoản 1 Điều 8 Thông tư số 24/2014/TT-BTNMT, thủ tục số 15 ban hành kèm theo Quyết định số 982/QĐ-UBND; Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã biết việc tiếp nhận hồ sơ như trên là sai, nhưng không báo cáo Chủ tịch UBND thị xã chỉ đạo UBND các xã, phường khắc phục mà vẫn tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả 57[28] ngày làm việc là kéo dài thời gian giải quyết TTHC, có hành vi tiêu cực trong tiếp nhận và hẹn trả kết quả giải quyết TTHC của công dân.

- Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã sử dụng biên bản kiểm tra hiện trạng được xác lập trước thời điểm Bộ phận Một cửa thị xã tiếp nhận hồ sơ là không đúng quy định tại Điều 70 Nghị định 43/2014/NĐ-CP, thủ tục số 15 ban hành kèm theo Quyết định số 982/QĐ-UBND. Việc làm này cho thấy công dân đã nộp hồ sơ nhiều lần, phải sửa đổi, bổ sung nhiều lần và Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã sử dụng hồ sơ đã được xác lập trước đó để bổ sung vào hồ sơ tiếp nhận sau này của công dân.

- 21 hồ sơ có Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ không ghi tên cơ quan xử lý, không ghi thời gian giao nhận hồ sơ, không ký, ghi rõ họ và tên người xử lý hồ sơ nên không xác định được cụ thể thời gian giải quyết hồ sơ của từng cơ quan, không xác định được cơ quan, người chậm trễ trong giải quyết TTHC là thực hiện không đúng quy định tại khoản 2 Điều 12 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND.

- 21 hồ sơ đều giải quyết TTHC chậm so với thời gian hẹn trả kết quả, nhiều trường hợp Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã ban hành Thông báo tạm dừng hồ sơ để kiểm tra, xác minh lại nguồn gốc sử dụng đất không đúng quy định tại thủ tục số 15 ban hành kèm theo Quyết định số 982/QĐ-UBND; một số trường hợp thẩm định hồ sơ chưa chặt chẽ, chưa đảm bảo quy định tại khoản 3 Điều 70 Nghị định 43/2014/NĐ-CP dẫn đến hồ sơ quá hạn là vi phạm quy định tại điểm đ khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP: *"...kéo dài thời gian giải quyết TTHC"* và điểm d khoản 7 Điều 97 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP:*"giải quyết TTHC chậm so với thời hạn quy định"*.

---

[27] Theo quy định thì thành phần hồ sơ tiếp nhận chỉ có Đơn 04a/ĐK của công dân, Bộ phận Một cửa có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ, chuyển VPĐK – Chi nhánh thị xã, sau đó chuyển đến UBND cấp xã để thực hiện lấy ý kiến khu dân cư, niêm yết công khai theo quy định và chuyển lại cho VPĐK – Chi nhánh thị xã.

[28] Theo bộ TTHC số 15 được ban hành kèm theo Quyết định số 982/QĐ-UBND thì thời gian giải quyết TTHC là 57 ngày làm việc, trong đó UBND xã có trách nhiệm lấy ý kiến khu dân cư, xác nhận vào đơn của công dân, niêm yết công khai kết quả kiểm tra, xác minh và gửi kết quả niêm yết đến VPĐKĐĐ tỉnh – Chi nhánh thị xã trong thời gian 22 ngày làm việc. Tuy nhiên, các hồ sơ thanh tra đều đã được UBND xã xác nhận, niêm yết trước đó, nhưng VPĐKĐĐ tỉnh – Chi nhánh thị xã vẫn tiếp nhận và hẹn trả trong 57 ngày làm việc.

- Nhiều hồ sơ quá hạn nhưng Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã không có Thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả, 01 hồ sơ Nguyễn Thái Hòa quá thời gian hẹn trả kết quả Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã mới ban hành Thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả là không đúng quy định tại khoản 9 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 1 Điều 14 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND.

- Nhiều hồ sơ Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – chi nhánh thị xã ban hành Thông báo trả hồ sơ cho công dân không nêu căn cứ pháp lý, thời gian ban hành Thông báo trả hồ sơ khi gần hết thời gian giải quyết TTHC hoặc sau thời gian hẹn trả kết quả giải quyết TTHC là vi phạm quy định tại khoản 11 Điều 7 Thông tư số 33/2017/TT-BTNMT, khoản 8 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- 03 hồ sơ Nguyễn Ngọc Ích, Đinh Thị Hoa, Nguyễn Ngọc Thủy và Nguyễn Thị Họp được Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã kiểm tra hiện trạng nhưng biên bản không thể hiện ngày tháng năm kiểm tra.

- Hồ sơ ông Phạm Văn Dậy: Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã ban hành Thông báo trả hồ sơ cho công dân không đúng quy định, đùn đẩy, né tránh trách nhiệm kiểm tra, xác minh, vi phạm quy định tại điểm g khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP: *"**Đùn đẩy trách nhiệm,** thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, **không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết TTHC",*** điểm d khoản 1 Điều 4 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND.

- Hồ sơ bà Trương Thị Chi được Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã ban hành Thông báo trả hồ sơ cho công dân với lý do: ***"không đủ điều kiện cấp Giấy chứng nhận QSDĐ"***, nhưng không xác nhận vào Đơn 04a/ĐK của công dân, không thực hiện việc chuyển hồ sơ đến Phòng Tài nguyên và Môi trường để kiểm tra hồ sơ, trình UBND thị xã xem xét, quyết định là không đúng quy định tại khoản 2, 3, 4 Điều 70 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP và thủ tục số 15 ban hành kèm theo Quyết định số 982/QĐ-UBND.

- Hồ sơ Phạm Đông Hưng được UBND Phường Nguyễn Nghiêm xác nhận nguồn gốc sử dụng đất có sai sót, nhưng Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã kiểm tra, xác minh và thẩm định hồ sơ không đúng quy định, vẫn xác định hồ sơ đủ điều kiện cấp Giấy chứng nhận QSDĐ là chưa đúng quy định tại khoản 3 Điều 70 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP; Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã không thực hiện trách nhiệm gửi văn bản đề nghị xác nhận cá nhân trực tiếp sản xuất nông nghiệp đến UBND phường theo quy định, mà yêu cầu công dân làm đơn và gửi UBND phường xác nhận để bổ sung vào hồ sơ là không thực hiện đúng trách nhiệm được quy định tại điểm b, d khoản 4 Điều 3 Thông tư số 33/TT-BTNMT, vi phạm những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC được quy định tại điểm g khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, điểm d khoản 1 Điều 4 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND.

Những sai phạm trên của Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã trong tiếp nhận, xử lý và giải quyết TTHC đã ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp

pháp của công dân khi thực hiện TTHC, gây phiền hà, có hành vi tiêu cực trong giải quyết TTHC cho công dân.

3.2. Đối với Bộ phận Một cửa thị xã

- Bộ phận Một cửa thị xã chưa kiểm soát được các thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả giải quyết, thông báo trả hồ sơ không giải quyết, thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP, khoản 5 Điều 14 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND và khoản 4 Điều 2 Quyết định số 1179/QĐ-UBND; Một số hồ sơ đã được tiếp nhận, giải quyết, sau đó công dân có đơn xin rút hồ sơ, nhưng không được cập nhật, đính kèm vào phần mềm Một cửa là chưa thực hiện đúng quy định tại khoản 5 Điều 15 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND.

- Nhiều hồ sơ quá hạn giải quyết trên hệ thống phần mềm, nhưng Bộ phận Một cửa thị xã chưa thường xuyên có văn bản đôn đốc, nhắc nhở Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã là chưa thực hiện đúng quy định tại khoản 1 Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

3.3. Đối với UBND Phường Nguyễn Nghiêm

- 10 hồ sơ được ông Võ Anh Phông, ông Nguyễn Duy Tính tiếp nhận hồ sơ của công dân nhưng không nhập thông tin hồ sơ vào Phần mềm một cửa, không có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, không có Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ là không thực hiện đúng quy định tại điểm a khoản 7 Điều 97 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP, điểm e khoản 1 Điều 5[29], điểm c khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và điểm a khoản 1 Điều 11, khoản 2 Điều 12 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND.

- 10 hồ sơ sau khi niêm yết công khai kết quả kiểm tra hồ sơ, xác nhận vào đơn 04a/ĐK của công dân, UBND phường không luân chuyển hồ sơ đến Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã mà giao hồ sơ cho công dân để nộp tại Bộ phận Một cửa thị xã, dẫn đến cùng một TTHC nhưng công dân phải nộp hồ sơ tại 02 nơi là không thực hiện đúng quy định tại điểm c khoản 2 Điều 70 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP, điểm d khoản 1 Điều 4[30] Quyết định số

---

[29] **Điều 5. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Bộ phận Một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi sau đây:

….

e) **Trực tiếp giao dịch,** yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ **không thông qua Bộ phận Một cửa,** trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

[30] **Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Bộ phận Một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi sau đây:

44/2022/QĐ-UBND, thủ tục số 15 ban hành kèm theo Quyết định số 982/QĐ-UBND.

- 03 hồ sơ được UBND phường xác nhận nguồn gốc sử dụng đất chưa đảm bảo quy định tại khoản 2 Điều 70 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP; chậm trễ trong việc phối hợp với Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh - Chi nhánh thị xã để kiểm tra, xác minh hồ sơ, dẫn đến hồ sơ bị quá hạn là vi phạm quy định tại điểm đ khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/218/NĐ-CP: *"...kéo dài thời gian giải quyết TTHC"* và điểm d khoản 7 Điều 97 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP: *"giải quyết TTHC chậm so với thời hạn quy định".*

- Hồ sơ Phạm Đông Hưng:

+ UBND phường sử dụng Phiếu lấy ý kiến khu dân cư được xác lập trước thời điểm công chức UBND Phường Nguyễn Nghiêm tiếp nhận hồ sơ của công dân là không đúng quy định tại khoản 4 Điều 21, khoản 2 Điều 70 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP, thủ tục số 15 ban hành kèm theo Quyết định số 982/QĐ-UBND. Việc làm này cho thấy công dân đã nộp hồ sơ nhiều lần và UBND phường sử dụng hồ sơ đã được xác lập trước đó để bổ sung vào hồ sơ tiếp nhận sau này của công dân.

+ UBND Phường Nguyễn Nghiêm xác nhận nguồn gốc sử dụng đất có sai sót là vi phạm quy định tại khoản 2 Điều 70 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP.

Những vi phạm trên dẫn đến UBND phường không biết, không kiểm soát được số lượng hồ sơ tiếp nhận, cơ quản lý nhà nước cấp trên cũng không quản lý được việc tiếp nhận và giải quyết TTHC của UBND phường, công dân không biết được thời gian trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định, hồ sơ được UBND phường tiếp nhận, trả lại, sửa đổi, bổ sung nhiều lần nhưng không được kiểm soát, gây phiền hà cho công dân thực hiện TTHC, kéo dài thời gian giải quyết TTHC.

3.4. Đối với UBND xã Phổ Thuận

- 11 hồ sơ được ông Phạm Thanh Thể tiếp nhận nhưng không nhập thông tin hồ sơ vào Phần mềm một cửa, không có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, không có Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ là không thực hiện đúng quy định tại điểm a khoản 7 Điều 97 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP, điểm e khoản 1 Điều 5[31], điểm c khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và điểm a khoản 1 Điều 11, khoản 2 Điều 12 Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND.

---

d) Yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ TTHC thực hiện chuyển hồ sơ, mang hồ sơ đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền liên quan để giải quyết hoặc 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.**

[31] **Điều 5. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Bộ phận Một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi sau đây:

- 11 hồ sơ sau khi niêm yết công khai kết quả kiểm tra hồ sơ, xác nhận vào đơn 04a/ĐK của công dân, UBND xã không luân chuyển hồ sơ đến Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã mà giao hồ sơ cho công dân để nộp tại Bộ phận Một cửa thị xã, dẫn đến cùng một TTHC nhưng công dân phải nộp hồ sơ tại 02 nơi là không thực hiện đúng quy định tại điểm c khoản 2 Điều 70 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP, điểm d khoản 1 Điều 4[32] Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND, thủ tục số 15 ban hành kèm theo Quyết định số 982/QĐ-UBND.

- Hồ sơ ông Phạm Văn Dậy được UBND xã xác nhận nguồn gốc sử dụng đất chưa đảm bảo quy định tại khoản 2 Điều 70 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP, dẫn đến Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh - Chi nhánh thị xã kiểm tra, xác minh hồ sơ và ban hành Thông báo trả hồ sơ, gây phiền hà cho công dân, ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của công dân.

- 02 hồ sơ Nguyễn Ngọc Ích, Đinh Thị Hoa được UBND xã xác nhận và niêm yết công khai kết quả xác nhận trước khi UBND xã tiếp nhận hồ sơ của công dân là không đúng quy định tại Điều 70 Nghị định 43/2014/NĐ-CP, thủ tục số 15 ban hành kèm theo Quyết định số 982/QĐ-UBND. Việc làm này cho thấy công dân đã nộp hồ sơ nhiều lần, phải sửa đổi, bổ sung nhiều lần và UBND xã sử dụng hồ sơ đã được xác lập trước đó để bổ sung vào hồ sơ tiếp nhận sau này của công dân.

Những vi phạm trên dẫn đến UBND xã không biết, không kiểm soát được số lượng hồ sơ tiếp nhận, cơ quản lý nhà nước cấp trên cũng không quản lý được việc tiếp nhận và giải quyết TTHC của UBND xã, công dân không biết được thời gian trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định, hồ sơ được UBND xã tiếp nhận, trả lại, sửa đổi, bổ sung nhiều lần nhưng không được kiểm soát, gây phiền hà cho công dân thực hiện TTHC, kéo dài thời gian giải quyết TTHC.

4. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Trong thời kỳ thanh tra, Bộ phận Một cửa thị xã không nhận được kiến nghị, phản ánh về quy định và hành vi hành chính.

5. Nguyên nhân thiếu sót, khuyết điểm, sai phạm

….

e) **Trực tiếp giao dịch,** yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ **không thông qua Bộ phận Một cửa,** trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

[32] **Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Bộ phận Một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi sau đây:

d) Yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ TTHC thực hiện chuyển hồ sơ, mang hồ sơ đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền liên quan để giải quyết hoặc 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.**

Có nhiều nguyên nhân dẫn đến các sai phạm trên, trong đó do các nguyên nhân chính như sau:

5.1. Nguyên nhân khách quan

- Số lượng hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa thị xã rất lớn, nhưng Bộ phận Một cửa thị xã chỉ có 01 công chức thuộc Văn phòng HĐND&UBND phụ trách việc vận hành trụ sở, trang thiết bị, phần mềm và thực hiện nhiệm vụ tham mưu Trưởng Bộ phận Một cửa theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thị xã, dẫn đến việc kiểm soát hồ sơ chưa đầy đủ, nhiều trường hợp không kiểm soát được trên hệ thống phần mềm.

- Phần mềm Một cửa cho phép công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa thị xã kết thúc hồ sơ trên hệ thống phần mềm mà không phải được sự kiểm duyệt của Trưởng Bộ phận Một cửa, dẫn đến nhiều trường hợp trả hồ sơ, yêu cầu sửa đổi, bổ sung nhưng Trưởng Bộ phận Một cửa không tham gia vào quá trình xử lý, kết thúc hồ sơ trên phần mềm.

- UBND xã Phổ Thuận, UBND Phường Nguyễn Nghiêm chỉ có 01 công chức Địa chính, trong khi đó khối lượng công việc rất nhiều, công chức Địa chính phải đồng thời phải thực hiện nhiều nhiệm vụ chuyên môn khác.

5.2. Nguyên nhân chủ quan

- Công chức Địa chính UBND xã Phổ Thuận, UBND Phường Nguyễn Nghiêm, viên chức, nhân viên Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã còn hạn chế về kỹ năng, nghiệp vụ, chưa nghiên cứu đầy đủ các quy định pháp luật nên dẫn đến sai phạm trong quá trình thực hiện.

- Công tác phối hợp giữa UBND cấp xã và Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã trong việc kiểm tra, xác minh, thẩm định hồ sơ chưa chặt chẽ.

- Chủ tịch UBND xã Phổ Thuận, UBND Phường Nguyễn Nghiêm, Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã thiếu kiểm tra, giám sát trong việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức chuyên môn.

6. Xác định trách nhiệm

Các hạn chế, sai phạm trên thuộc trách nhiệm của Trưởng Bộ phận Một cửa thị xã, Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã, Chủ tịch UBND Phường Nguyễn Nghiêm, Chủ tịch UBND xã Phổ Thuận, cấp phó phụ trách lĩnh vực và công chức, viên chức, người lao động được phân công tiếp nhận và xử lý hồ sơ trong thời kỳ thanh tra.

IV. KIẾN NGHỊ BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Căn cứ Luật Thanh tra năm 2022 và các văn bản pháp luật có liên quan, xét tính chất và mức độ vi phạm, Chánh Thanh tra thị xã kiến nghị:

1. Kiến nghị Chủ tịch UBND thị xã chỉ đạo một số nội dung sau:

1.1. Yêu cầu Trưởng Bộ phận Một cửa thị xã, Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã, Chủ tịch UBND xã Phổ Thuận, Chủ tịch UBND Phường Nguyễn Nghiêm khẩn trương chấn chỉnh, chấm dứt các sai phạm trong việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và hẹn trả kết quả giải quyết TTHC cho công dân.

1.2. Phòng Tài nguyên và Môi trường thị xã kiểm tra, rà soát lại hồ sơ đăng ký và cấp Giấy chứng nhận QSDĐ lần đầu của ông Phạm Đông Hưng, trong đó chú trọng về trình tự, thủ tục, nguồn gốc, quá trình sử dụng đất, điều kiện cấp Giấy chứng nhận QSDĐ; xem xét xác lập hồ sơ trình UBND thị xã thu hồi Giấy chứng nhận QSDĐ số phát hành CY 091232 được UBND thị xã Đức Phổ cấp ngày 14/12/2021 cho ông Phạm Đông Hưng tại thửa đất số 626, tờ bản đồ số 4 Phường Nguyễn Nghiêm nếu đủ điều kiện.

1.3. Kiến nghị Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh tổ chức kiểm điểm, làm rõ trách nhiệm đối với viên chức, người lao động thuộc Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh - Chi nhánh thị xã liên quan đến những sai phạm đã nêu trong Kết luận thanh tra.

1.4. Yêu cầu Trưởng Bộ phận Một cửa thị xã, Chủ tịch UBND xã Phổ Thuận, Chủ tịch UBND Phường Nguyễn Nghiêm tổ chức kiểm điểm, làm rõ trách nhiệm người đứng đầu, cấp phó phụ trách lĩnh vực và công chức thuộc quản lý của mình về những vi phạm đã nêu trong Kết luận thanh tra; báo cáo kết quả kiểm điểm *(thông qua Phòng Nội vụ thị xã)* để Chủ tịch UBND thị xã xem xét, xử lý trách nhiệm theo thẩm quyền.

2. Sau khi nhận được kết luận thanh tra, yêu cầu Trưởng Bộ phận Một cửa thị xã ban hành kế hoạch cụ thể để tổ chức thực hiện Kết luận thanh tra này; tổ chức niêm yết công khai Kết luận thanh tra tại trụ sở trong 15 ngày liên tục.

3. Sau 30 ngày kể từ ngày nhận được Kết luận thanh tra, Trưởng Bộ phận Một cửa thị xã, Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã, Chủ tịch UBND xã Phổ Thuận, Chủ tịch UBND Phường Nguyễn Nghiêm phải báo cáo Thanh tra thị xã về kết quả thực hiện *(kèm theo tài liệu chứng minh)* để theo dõi, tổng hợp, kiểm tra, đôn đốc theo quy định.

Căn cứ Điều 103 Luật Thanh tra năm 2022, Chánh Thanh tra thị xã kính trình Chủ tịch UBND thị xã xem xét, xử lý kiến nghị và chỉ đạo tổ chức thực hiện Kết luận thanh tra theo quy định./.

Nơi nhận:
- Thanh tra tỉnh;
- Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh;
- Văn phòng ĐKĐĐ tỉnh;
- CT, các PCT UBND thị xã;
- UBKT Thị ủy;
- VP HĐND&UBND thị xã;
- Phòng Nội vụ thị xã;
- Bộ phận Một cửa thị xã;
- VPĐKĐĐ tỉnh – Chi nhánh thị xã;
- UBND các xã, phường: Phổ Thuận, Nguyễn Nghiêm;
- Trang thông tin điện tử thị xã;
- Lưu: TTTX, HsĐTT.

CHÁNH THANH TRA

Đinh Hữu Toàn