

Số: /BC-VP

Quảng Ngãi, ngày 16 tháng 8 năm 2019

BÁO CÁO

Tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực đất đai, lĩnh vực đăng ký biện pháp đảm bảo do hộ gia đình và cá nhân thực hiện trên địa bàn thành phố Quảng Ngãi diễn ra tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi

I. Đặc điểm tình hình

Thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 1824/UBND-KSTTHC ngày 16/4/2019, từ ngày 01/7/2019, thực hiện chuyển các thủ tục hành chính (TTHC) về lĩnh vực đất đai, lĩnh vực đăng ký biện pháp bảo đảm do hộ gia đình, cá nhân thực hiện trên địa bàn thành phố Quảng Ngãi thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Tài nguyên và Môi trường do Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố Quảng Ngãi tham mưu giải quyết và TTHC về lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của UBND thành phố Quảng Ngãi được tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm hành chính công thành phố Quảng Ngãi sang thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi (*dưới đây viết tắt là Trung tâm PVHCC tỉnh*).

II. Kết quả, diễn biến về tình hình hoạt động

1. Kết quả giải quyết hồ sơ (từ ngày 01/7/2019 đến ngày 08/8/2019)

Tổng số hồ sơ tiếp nhận là 4.381 hồ sơ; đã giải quyết 2.299, (trong đó, số lượng hồ sơ trả kết quả giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt tỷ lệ 84%); đang giải quyết: 2.082 hồ sơ. Cụ thể:

a) Hồ sơ lĩnh vực đất đai:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 2.884 hồ sơ.
- Đã giải quyết: 836 hồ sơ, trong đó:
 - + Đúng hạn: 540 hồ sơ, chiếm tỷ lệ: 65%.
 - + Trễ hạn: 296 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 35%.
- Số hồ sơ đang giải quyết: 2.048 hồ sơ, trong đó:
 - + Trong hạn: 1.567 hồ sơ, chiếm tỷ lệ: 76,5%.
 - + Trễ hạn: 481 hồ sơ, chiếm tỷ lệ: 23,5%.

b) Hồ sơ lĩnh vực đăng ký biện pháp đảm bảo:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 1.492 hồ sơ.
- Đã giải quyết trả kết quả ngay trong ngày làm việc: 1.460 hồ sơ; đúng hạn

100%.

- Đang giải quyết trong hạn: 32 hồ sơ (*do hồ sơ tiếp nhận sau 3 giờ chiều, được tính sang ngày hôm sau giải quyết*).

c) Hồ sơ lĩnh vực môi trường (xác nhận kế hoạch bảo vệ môi trường) :

Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 05 hồ sơ.

- Hồ sơ đã giải quyết: 03 hồ sơ, trong đó:

+ Đúng hạn: 01 hồ sơ, đạt tỷ lệ 33,3%.

+ Trễ hạn: 02 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 66,7%.

- Số hồ sơ đang giải quyết: 02 hồ sơ, trong đó trong hạn: 02 hồ sơ.

2. Việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, tác phong, lễ lối làm việc, tinh thần phục vụ Nhân dân

Viên chức, nhân viên được cử đến làm việc tại Trung tâm PVHCC tỉnh của Văn phòng đăng ký đất đai – Chi nhánh thành phố, công chức của Phòng Tài nguyên và Môi trường trong thời gian qua chấp hành nghiêm chỉnh giờ giấc làm việc; phần lớn đều tự giác đi làm sớm và về trễ để tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả cho công dân và xử lý công việc liên quan đến hồ sơ (*buổi trưa thường kết thúc lúc 12 giờ, buổi tối thường kết thúc lúc 18 giờ 30 phút*); thể hiện sự nỗ lực, tích cực với tinh thần trách nhiệm cao trong tư vấn, hướng dẫn khai hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả; có nhiều cử chỉ, thái độ nhiệt tình, niềm nở, hòa nhã, lịch sự trong giao tiếp, ứng xử với người dân; chưa phát hiện trường hợp nào có biểu hiện những nhiều, tiêu cực, vôi vĩnh diễn ra tại Trung tâm... .

Qua theo dõi, thăm dò ý kiến cho thấy, phần lớn người dân thể hiện sự hài lòng cao với sự thay đổi trong phục vụ, có nhiều lời khen dành cho viên chức, nhân viên của Văn phòng đăng ký đất đai – Chi nhánh thành phố, công chức của Phòng Tài nguyên và Môi trường làm việc tại Trung tâm PVHCC chính công tỉnh.

3. Tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân

Qua hơn 01 tháng, Trung tâm PVHCC tỉnh đã tiếp nhận hơn 40 trường hợp phản ánh liên quan đến kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ về lĩnh vực đất đai, trong đó 27 trường hợp phản ánh trực tiếp tại Trung tâm, còn lại phản ánh qua điện thoại đường dây nóng của Phòng Kiểm soát TTHC (*không có phản ánh, kiến nghị về lĩnh vực đăng ký giao dịch đảm bảo*).

Các phản ánh của người dân đều liên quan đến việc chậm trễ trong trả kết quả; trả kết quả giải quyết không đúng hạn nhưng không thực hiện thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả, làm cho người dân phải đi lại nhiều lần, đến nhiều nơi, liên hệ qua nhiều đầu mối thụ lý hồ sơ và phối hợp xác nhận hồ sơ tại UBND xã, phường, dẫn đến nhiều trường hợp công dân tỏ thái độ bức xúc, thiếu kiềm chế ngay tại Trung tâm, làm ảnh hưởng đến môi trường làm việc và hình ảnh Trung tâm.

Phần lớn các phản ánh, bức xúc của người dân đã được Trung tâm, Phòng Kiểm soát TTHC kịp thời, chủ động mời làm việc; phối hợp với Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố cử viên chức, nhân viên thụ lý hồ sơ đến tại

Trung tâm để nhận lỗi chậm trễ, cam kết ngày tham mưu có kết quả trả cho công dân; đồng thời, trao đổi, giải thích những vướng mắc ngay tại chỗ, được người dân chấp nhận, hài lòng và đánh giá cao sự thay đổi trong thái độ, tinh thần phục vụ. Đối với các phản ánh qua điện thoại đường dây nóng, cũng được tiếp nhận, trao đổi, cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết hồ sơ cho công dân biết thông qua điện thoại.

4. Một số kết quả đạt được trong việc cải tiến, thay đổi phương pháp tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ và trả kết quả

- *Thứ nhất*, quy trình nội bộ về phối hợp giải quyết từng TTHC được thiết lập để kiểm soát, quy trách nhiệm tại Quyết định số 920/QĐ-UBND ngày 28/6/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh. Qua đó, giúp cho các cơ quan liên quan, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên có tham gia vào việc giải quyết TTHC thấy được các bước trong giải quyết thủ tục, gắn với khung thời gian dành cho mình, công việc phải làm... từ đó nâng cao hơn trách nhiệm trong lãnh đạo, quản lý, chấp hành nhiệm vụ được giao; góp phần vào việc khắc phục tình trạng trễ hạn trong giải quyết TTHC, cũng như đánh giá chính xác được mức độ hoàn thành, mức độ phối hợp xử lý công việc.

- *Thứ hai*, các hồ sơ đều do Bưu điện luân chuyển đến các cơ quan để giải quyết, kể cả hồ sơ thuế và nhận kết quả về lại Trung tâm PVHCC tỉnh để giao trả cho hộ gia đình, cá nhân (*kinh phí do Văn phòng UBND tỉnh chi trả cho Bưu điện trong tháng 7/2019 để phục vụ việc luân chuyển hồ sơ là 180 triệu đồng, trong đó hơn một nửa kinh phí chi cho việc luân chuyển hồ sơ về đất đai, đăng ký giao dịch đảm bảo*), qua đó giúp thực hiện được việc trả kết quả ngay trong ngày làm việc đối với lĩnh vực đăng ký thế chấp, xóa thế chấp cho người dân, thay vì hện không quá 03 ngày làm việc như trước đây, được người dân, tổ chức hài lòng cao; việc thu phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính về đất đai, giá dịch vụ công về đất đai được Trung tâm bố trí Ngân hàng Vietcombank - Chi nhánh Quảng Ngãi thu hộ, quản lý chuyên về cơ quan, kho bạc Nhà nước, vừa thể hiện tính chuyên nghiệp, vừa giúp phòng ngừa được việc lạm thu, thu sai, tiêu cực có thể xảy ra và giúp cho Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố tập trung con người, thời gian vào việc giải quyết hồ sơ.

- *Thứ ba*, cải thiện quy trình chuyển thông tin khai báo thuế, nhận thông báo thuế, thực hiện các nghĩa vụ tài chính về đất đai ngay tại Trung tâm PVHCC tỉnh, giúp cho người dân chỉ đến một nơi, không phải đi lại nhiều nơi như trước đây (*trước đây phải đến 03 nơi: đến Chi cục Thuế thành phố nhận thông báo thuế, tiếp theo đến Ngân hàng để nộp tiền, sau đó quay lại Bộ phận Một cửa thành phố để nhận kết quả*). Đây là sự thay đổi rất lớn trong việc phối hợp cải cách quy trình giải quyết TTHC để phục vụ người dân giữa Chi cục Thuế thành phố với Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố và Trung tâm PVHCC tỉnh.

Bên cạnh đó, hàng ngày ngay sau khi nhận được thông báo thuế từ Chi cục Thuế thành phố được Bưu điện chuyển đến, Trung tâm PVHCC tỉnh phối hợp với Quầy hướng dẫn kê khai thuế của Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố thực hiện nhắn tin qua tổng đài của Trung tâm để mời chủ hồ sơ đến nhận

thông báo thuế, nộp thuế và nhận Giấy chứng nhận QSDĐ, qua đó giúp người dân chủ động biết chính xác thời gian khi nào có thông báo thuế, tránh được việc đi lại nhiều lần, chờ đợi.

- *Thứ tư*, Trung tâm bố trí Quầy tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp giải quyết kịp thời bức xúc của người dân về đất đai; tạo ra kênh liên lạc chính thống giữa người dân với Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố thông qua việc phối hợp cử người đến tại Trung tâm để giải trình, cung cấp thông tin về tiến độ, tình hình xử lý hồ sơ trong nội bộ cơ quan đối với những trường hợp hồ sơ bị quá hạn để người dân nắm rõ, tạo ra sự gần gũi, chia sẻ về áp lực công việc với viên chức, nhân viên Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố.

- *Thứ năm*, Trung tâm bố trí các trang thiết bị làm việc hiện đại để phục vụ người dân (*máy bốc số và hệ thống gọi số tự động, màn hình tra cứu, tổng đài nhắn tin tự động, tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ qua zalo, camera giám sát...*); bố trí riêng 07 quầy để phục vụ cho việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả liên quan đến lĩnh vực đất đai với không gian gần gũi, thân thiện, giúp người dân đến thực hiện TTHC được nhanh chóng hơn, hạn chế tình trạng phải chờ đợi lâu như trước đây.

III. Những tồn tại, hạn chế và biện pháp khắc phục

Bên cạnh những kết quả tích cực, ưu điểm đạt được nêu trên qua hơn 01 tháng chuyển vào hoạt động tại Trung tâm PVHCC tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị các cơ quan liên quan tiếp tục nỗ lực khắc phục những tồn tại, hạn chế, có giải pháp cải cách và đổi mới, nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ người dân trong giải quyết TTHC về lĩnh vực đất đai, đăng ký giao dịch đảm bảo trong thời gian tới như sau:

1. Số lượng hồ sơ trễ hẹn trong lĩnh vực đất đai hiện vẫn còn nhiều và thường xuyên xảy ra, gây bức xúc lớn cho người dân và làm ảnh hưởng đến nỗ lực cải cách TTHC của Trung tâm nói riêng và của tỉnh Quảng Ngãi nói chung; việc chấp hành quy định về phát hành thông báo xin lỗi chủ hồ sơ và hẹn lại ngày trả trong thời gian qua chưa được thực hiện đầy đủ, kịp thời theo đúng tại Khoản 9 Điều 16 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ ngày 23/4/2018 (*trong hơn 01 tháng qua chỉ thực hiện một vài trường hợp khi công dân bức xúc, yêu cầu*), mặc dù Trung tâm thường xuyên nhắc nhở thực hiện.

Biện pháp khắc phục:

- Đề nghị lãnh đạo Sở Tài nguyên và Môi trường tiếp tục đẩy mạnh chỉ đạo, có các giải pháp đồng bộ như tăng cường bố trí nguồn lực, cơ sở vật chất tại Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố để khắc phục tỷ lệ hồ sơ giải quyết bị quá hạn cao như hiện nay (*phần đầu giảm tỷ lệ quá hạn xuống ít nhất 2% trong năm 2019 theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh*), nhất là trong bối cảnh triển khai thực hiện thu giá dịch vụ công (***Quyết định số 18/2019/QĐ-UBND ngày 17/7/2019***) thì cần phải đảm bảo nâng cao chất lượng phục vụ người dân lên, tránh để tỷ lệ hồ sơ quá hạn nhiều như thời gian vừa qua.

- Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố thực hiện nghiêm túc, đầy đủ, kịp thời việc thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả cho công dân đối với hồ sơ bị trễ hạn (*triển khai thực hiện chữ ký số thông báo xin lỗi để tiết kiệm thời gian, chi phí giấy tờ*) và lưu ý việc thông báo xin lỗi cần được thực hiện xong trước ngày trả kết quả ít nhất 01 ngày làm việc, tránh tình trạng trễ đến ngày trả kết quả hoặc qua ngày trả kết quả mới phát hành thông báo xin lỗi.

- Đề nghị từng cơ quan, bộ phận, cá nhân liên quan đến quy trình giải quyết TTHC về đất đai thực hiện nghiêm túc, đúng quy trình nội bộ được Chủ tịch phê duyệt tại Quyết định số 920/QĐ-UBND ngày 28/6/2019.

2. Việc trả hồ sơ không giải quyết cho người dân trong thời gian qua còn tùy tiện, chưa đúng quy định pháp luật, phổ biến là lấy lý do các xã, phường, Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố, Phòng Quản lý đô thị thành phố chưa xác nhận, chưa có ý kiến phản hồi nên không có cơ sở giải quyết; người dân chưa nộp lại biên bản đo đạc (*biên bản đo đạc giao chủ hồ sơ để các hộ liền kề ký giới cận chưa chuyển lại cho Chi nhánh thành phố trong khi theo quy định việc này không thuộc trách nhiệm của công dân*) hoặc hộ liền kề không ký vào biên bản đo đạc... thì phát hành văn bản trả hồ sơ không giải quyết, trong khi theo quy định đây là trách nhiệm của cơ quan nhà nước, chứ không phải của người dân.

Biện pháp khắc phục:

- Đề nghị Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố nâng cao tinh thần trách nhiệm trong xử lý hồ sơ; việc trả hồ sơ không giải quyết phải được thực hiện đúng quy định pháp luật và cập nhật thông báo trả hồ sơ lên phần mềm để Trung tâm PVHCC tỉnh kiểm soát, nếu Trung tâm đồng ý duyệt thì sau đó mới được trả hồ sơ.

- Trường hợp các cơ quan liên quan, nhất là UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố chậm phối hợp xác nhận hồ sơ, chậm có ý kiến trả lời Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố thì kịp thời gửi văn bản đề nghị các cơ quan này xem xét phối hợp theo đúng quy định pháp luật, đồng thời có văn bản thông báo cho Trung tâm PVHCC tỉnh để tham mưu cho Văn phòng UBND tỉnh đôn đốc, kiểm tra theo quy định hoặc đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo xử lý trách nhiệm.

3. Việc xử lý hồ sơ, kết thúc hoàn thành giải quyết hồ sơ trên phần mềm quản lý còn chưa trung thực; nhiều trường hợp chưa giải quyết xong nhưng trên phần mềm lại kết thúc xong, nhằm che dấu việc giải quyết trễ hạn... Việc làm này gây nhầm lẫn trong công tác chỉ đạo chung của lãnh đạo Sở Tài nguyên và Môi trường; nhầm lẫn trong theo dõi, kiểm soát tiến độ giải quyết công việc để trả lời cho công dân và sai lệch về số liệu báo cáo, thống kê của Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố, của Trung tâm PVHCC tỉnh.

Biện pháp khắc phục:

Đề nghị Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố tuân thủ, trung thực khi thực hiện thao tác trên phần mềm, đảm bảo phải đúng với thực tế xử lý công việc trên hồ sơ giấy. Việc không trung thực trong quá trình thao tác trên phần

mềm nếu bị phát hiện đề nghị đưa vào việc nhận xét, xếp loại, phân loại hoàn thành nhiệm vụ chuyên môn được giao và xử lý kỷ luật theo quy định.

4. Số lượng hồ sơ phát sinh mới trong ngày nhiều, có những ngày tăng đột biến dẫn đến việc hướng dẫn người dân khai hồ sơ không thể đầy đủ, kịp thời (hiện chỉ có một người kiểm tra hồ sơ đầu vào và hướng dẫn công dân chuẩn bị thủ tục hồ sơ, khai hồ sơ); nhiều trường hợp người dân không thể khai được hồ sơ nên khai rất chậm, khai bị sai so với hướng dẫn ban đầu, người lớn tuổi không viết được chữ... nhưng chưa có người hỗ trợ khai giùm làm cho người dân bị lúng túng, lo lắng, mất khá nhiều thời gian để hoàn thành hồ sơ nên thường xảy ra việc ùn ứ người.

Biện pháp khắc phục:

Đề nghị Sở Tài nguyên và Môi trường xem xét chỉ đạo bổ sung thêm ít nhất một người (*hiện có 06 người*) thường trực tại Trung tâm PVHCC tỉnh để trực tiếp hướng dẫn công dân viết hồ sơ và viết hộ hồ sơ cho những trường hợp không có khả năng khai hồ sơ, vì hiện nay đã chuyển sang việc thu giá dịch vụ công nên việc bố trí người để nâng cao chất lượng phục vụ là cần thiết.

5. Quy trình giao trả giấy chứng nhận QSDĐ theo quy định hiện nay phải trải qua nhiều bước, nhiều công đoạn nhưng thực hiện thủ công nên tốn nhiều thời gian, làm ảnh hưởng đến thời gian trả kết quả cho công dân, nhiều trường hợp công dân phản ứng vì ngồi đợi quá lâu.

Biện pháp khắc phục:

Đề nghị Sở Tài nguyên và Môi trường xem xét, chỉ đạo có giải pháp cải thiện, thay đổi công việc nội bộ để rút ngắn thời gian giao trả giấy chứng nhận QSDĐ cho người dân.

6. Tình trạng làm dịch vụ (“cò làm giấy tờ”) về lĩnh vực đất đai hiện diễn ra tương đối nhiều, đa dạng về thành phần. Qua theo dõi, những đối tượng làm dịch vụ đều nhận làm thay hồ sơ cho người dân dưới hình thức được ủy quyền bằng Giấy ủy quyền là hình thức ủy quyền làm thay không có thù lao nhưng trên thực tế người dân phải trả tiền công làm dịch vụ rất cao, trong khi nhà nước giải quyết hồ sơ cho người dân rất đơn giản, bình thường nhưng bị người làm dịch vụ bóp méo thông tin là cơ quan nhà nước sẽ không giải quyết được, giải quyết rất phức tạp... làm ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan nhà nước. Bên cạnh đó, người làm dịch vụ thường nhận làm thay cho nhiều người nên khi đến Trung tâm PVHCC tỉnh nộp một lần nhiều hồ sơ, làm cho người phía sau chờ đợi rất lâu.

Biện pháp khắc phục:

Trong khi quy định, chế tài xử lý tình trạng làm người làm dịch vụ giấy tờ trái pháp luật chưa có, đề nghị Sở Tài nguyên và Môi trường, Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh, Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố phối hợp với các cơ quan báo đài đẩy mạnh công tác tuyên truyền; bổ sung người hướng dẫn khai hồ sơ, viết hộ hồ sơ cho người dân, vì nhiều trường hợp người dân không biết chuẩn bị hồ sơ, khai hồ sơ như thế nào nên phải nhờ dịch vụ làm; quán triệt, xử lý

nghiêm, không đê công chức, viên chức, nhân viên trong nội bộ ngành thông đồng với những đối tượng làm dịch vụ giấy tờ trái pháp luật.

IV. Một số kiến nghị:

Bên cạnh việc khắc phục nhưng tồn tại, hạn chế nêu trên, Văn phòng UBND tỉnh có một số kiến nghị liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC về lĩnh vực đất đai, đăng ký giao dịch đảm bảo trong thời gian tới như sau:

1. Đề nghị Sở Tài nguyên và Môi trường tiếp tục có giải pháp phối hợp với các cơ quan báo chí, UBND thành phố, UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố... thông báo rộng rãi mời người dân đến nhận giấy chứng nhận QSDĐ đã giải quyết xong nhưng chưa đến nhận (*hiện còn khoảng 1.167 hồ sơ*), để giảm tải áp lực cho việc lưu trữ, giữ gìn giấy chứng nhận QSDĐ hiện nay.

2. Tinh thần, thái độ, phong cách phục vụ người dân trong thời gian qua được thể hiện tốt, người dân đánh giá cao. Tuy nhiên, cần tiếp tục phát huy hơn nữa kết quả đạt được thể hiện trong qua hơn 01 tháng làm việc tại Trung tâm PVHCC tỉnh, trong đó đề nghị lưu ý thực hiện việc duy trì tốt trạng thái tâm lý trong khâu hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả, tránh để xảy ra việc nóng giận nhất thời hoặc tỏ thái độ khó chịu; chủ động nắm bắt tâm lý, dành thêm thời gian giải thích cho người dân như về thời gian giải quyết thủ tục đối với trường hợp thực hiện đồng thời nhiều thủ tục (*như thực hiện thủ tục gia hạn quyền sử dụng đất nông nghiệp cùng với thủ tục cấp đổi giấy chứng nhận theo mẫu mới*), về những quy định mới phát sinh trong thời gian qua như thu thêm giá dịch vụ... để người dân chủ động về tài chính khi đến nhận kết quả; chủ động điện thoại liên lạc với những chủ hồ sơ bị quá hạn giải quyết để mời đến nhận kết quả... .

3. Việc áp dụng quy định về thu giá dịch vụ công cần tiếp tục tuyên truyền; có văn bản xác định cụ thể các nội dung, phân công việc để công khai việc tính thu giá dịch vụ để người dân hiểu, chấp hành (*được giao tại Khoản 3 Điều 3 Quyết định số 18/2019/QĐ-UBND ngày 17/7/2019*), vì thời gian qua có một số trường hợp công dân phản ứng, bất ngờ với việc triển khai thu giá dịch vụ; việc trả tiền công lao động, tiền thu nhập tăng thêm... cho người lao động Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố tại Trung tâm PVHCC tỉnh trong thời gian đến cần được quan tâm tương xứng với công sức lao động để đảm bảo chất lượng phục vụ cho người dân tại Trung tâm ngày một ổn định và tốt hơn.

4. Trong thời gian tới (đầu tháng 9/2019), sau khi vận hành ổn định, Trung tâm PVHCC tỉnh sẽ triển khai việc đánh giá kết quả giải quyết TTHC theo quy định của Văn phòng Chính phủ (*đánh giá qua thiết bị Tablet đang đặt tại các quầy; đánh giá qua mạng*). Vì vậy, đề nghị viên chức, nhân viên của Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố, công chức của Phòng Tài nguyên và Môi trường làm việc tại Trung tâm PVHCC tỉnh nghiêm túc triển khai thực hiện và đề nghị lãnh đạo Sở Tài nguyên và Môi trường, lãnh đạo UBND thành phố phối hợp theo dõi, xử lý kết quả đánh giá của người dân đối với ngành, cơ quan mình.

5. Đề nghị Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố phối hợp với Chi cục Thuế thành phố thực hiện quy trình chuyển kết quả thông báo thuế trên hệ

thống phần mềm để tiết kiệm thời gian xử lý hồ sơ thuế theo quy định tại Quyết định số 920/QĐ-UBND ngày 28/6/2019, được triển khai tập huấn vào ngày 20/7/2019 (*Chi nhánh chuyên hồ sơ giấy đến Chi cục Thuế thành phố qua đường bưu điện, sau đó thực hiện chuyển thông tin giả định trên hệ thống phần mềm làm cơ sở cho Chi cục Thuế thành phố đính kèm thông báo thuế lên phần mềm để chuyển lại cho Chi nhánh tại Trung tâm PVHCC tỉnh in ra và giao cho người dân*).

Trên đây là báo cáo đánh giá toàn bộ tình hình, kết quả tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực đất đai, lĩnh vực đăng ký biện pháp đảm bảo qua hơn 01 tháng chuyển vào làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi, Văn phòng UBND tỉnh kính báo cáo lãnh đạo UBND tỉnh, các cơ quan liên quan theo dõi, chỉ đạo và phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND tỉnh (b/cáo);
- Cục Kiểm soát TTHC - VPCP;
- Sở Tài nguyên và Môi trường;
- Sở Nội vụ;
- Sở Thông tin và Truyền thông;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Bí thư Thành ủy thành phố;
- UBND thành phố Quảng Ngãi;
- Văn phòng ĐKĐĐ tỉnh;
- Chi cục Thuế thành phố;
- Văn phòng ĐKĐĐ - Chi nhánh thành phố;
- Phòng TNMT thành phố;
- UBND các xã, phường thành phố;
- VPUB: CVP, PCVP, các phòng, ban, đơn vị;
- Lưu: VT, HCC.

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

Nguyễn Văn Huy