

Số: /KL-TTr

Kon Tum, ngày tháng năm 2024

## KẾT LUẬN THANH TRA

**Trách nhiệm về thực hiện công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp.**

Thực hiện Quyết định số 141/QĐ-TTr ngày 27 tháng 12 năm 2023 của Chánh Thanh tra tỉnh Kon Tum về thanh tra trách nhiệm về thực hiện công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp.

Từ ngày 05 tháng 01 năm 2024 đến ngày 04 tháng 4 năm 2024, Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại Ủy ban nhân dân thành phố Kon Tum, UBND các huyện Ngọc Hồi, Kon Plông, Ia H'Drai, Tu Mơ Rông, Đăk Glei và các Sở Y tế, Giao thông Vận tải, Kế hoạch và Đầu tư. Xét Báo cáo kết quả thanh tra ngày 12/4/2024 của Đoàn thanh tra, Chánh Thanh tra tỉnh Kon Tum kết luận như sau:

### A. KHÁI QUÁT CHUNG

Trong những năm qua, các địa phương, đơn vị đã thực hiện khá đồng bộ và hiệu quả việc cải cách hành chính, mà trọng tâm là việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Công tác cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh không ngừng được quan tâm đẩy mạnh; UBND tỉnh đã chỉ đạo, triển khai thực hiện nghiêm túc và có hiệu quả các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ liên quan đến cải cách TTHC và thực hiện đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Qua đó, đã góp phần nâng cao hiệu quả trong công tác cải cách TTHC, làm thay đổi diện mạo của Bộ phận Một cửa các cấp theo hướng chuyên nghiệp hơn, nâng cao năng suất lao động và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, đặc biệt là việc ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC góp phần công khai, minh bạch hơn, hướng tới nền hành chính hiện đại, xây dựng chính phủ số.

Các địa phương, đơn vị trên địa bàn tỉnh đã thực hiện khá đồng bộ và hiệu quả việc cải cách hành chính, mà trọng tâm là việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Nhờ đó, đã góp phần làm thay đổi cơ bản mối quan hệ giữa chính quyền và người dân; xây dựng nền hành chính công khai, minh bạch, phục vụ, tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức khi đến giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước. Các cơ quan đã chỉ đạo kiện toàn, tổ chức lại Bộ phận Một cửa; quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa, đồng thời tổ chức tiếp nhận 100% thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế

một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

## **B. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH**

### **I. Trách nhiệm quản lý nhà nước về việc thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức**

#### **1. Việc lãnh đạo, chỉ đạo, ban hành, triển khai thực hiện các quy định của Nhà nước, của đơn vị về trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ hành chính công (DVHCC) cho cá nhân, tổ chức trong thời kỳ thanh tra**

Trên cơ sở các văn bản của cấp trên, UBND các huyện Ngọc Hồi, Kon Plông, Ia H'Drai, Tu Mơ Rông, Đăk Glei, thành phố Kon Tum và các Sở Y tế, Giao thông Vận tải, Kế hoạch Đầu tư (Sau đây gọi tắt là các địa phương, đơn vị) đã tổ chức quán triệt các văn bản chỉ đạo của Trung ương và địa phương nhằm nâng cao việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho cán bộ, công chức và người lao động. Để triển khai thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính có hiệu quả, các đơn vị đã kịp thời ban hành các văn bản chỉ đạo thực hiện một số nhiệm vụ liên quan đến công tác cải cách TTHC tại địa phương, đơn vị.

#### **2. Việc kiểm soát, kiến nghị hoặc ban hành theo thẩm quyền để loại bỏ hoặc chỉnh sửa TTHC không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế:**

Hàng năm, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC định kỳ năm. Thông qua kết quả rà soát, đánh giá TTHC hàng năm, tỉnh đã có báo cáo kết quả rà soát, đánh giá TTHC định kỳ hàng năm gửi Văn phòng Chính phủ và Bộ, ngành liên quan để kiến nghị sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ TTHC không còn phù hợp. Đồng thời triển khai thực hiện Nghị quyết số 88/NQ-CP ngày 08/6/2023 của Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum đã chỉ đạo các sở ngành, địa phương triển khai thực hiện rà soát các quy định TTHC để đề xuất, kiến nghị cấp có thẩm quyền xem xét, sửa đổi đối với các quy định TTHC làm phát sinh chi phí, thủ tục, thời gian trái quy định hoặc không cần thiết cho công tác quản lý nhà nước, ảnh hưởng đến quyền lợi của doanh nghiệp, người dân trên địa bàn tỉnh.

Định kỳ ngay từ đầu năm, các địa phương, đơn vị đã xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương, đơn vị mình. Thường xuyên rà soát, cải tiến và tinh giảm một số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, nhất là TTHC liên quan đến người dân, doanh nghiệp để từ đó có kiến nghị đề xuất cấp có thẩm quyền cắt giảm, đơn giản hoá TTHC nhằm rút ngắn thời gian giải quyết một số TTHC, theo hướng tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội của tỉnh.

Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc thường xuyên theo dõi, thống kê, rà soát các TTHC ban hành mới, TTHC được sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết theo các Quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; kịp thời có kiến nghị, đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan, đơn vị trực thuộc đã đề nghị cấp có thẩm quyền điều chỉnh, bổ sung những quy định hành chính nhằm đảm bảo phù hợp với tình

hình thực tế trong công tác giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương, đơn vị đảm bảo các quy định của văn bản pháp luật hiện hành.

Việc tăng cường cung cấp, thực hiện dịch vụ công trực tuyến đã tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong giao dịch giảm thời gian, chi phí giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện các quy trình, thủ tục hành chính và quản lý hành chính của cơ quan được đẩy mạnh. Theo báo cáo của các đơn vị trong thời gian qua không có phản ánh, tố cáo, kiến nghị về các quy định hành chính hoặc việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết. Cán bộ, công chức, viên chức chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ: thực hiện tốt nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị; thực hiện chuẩn mực về ứng xử, đạo đức lối sống, hình thành phong cách, lề lối làm việc bảo đảm tính chuyên nghiệp, hiệu quả trong thực hiện nhiệm vụ, đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân và doanh nghiệp.

Tuy nhiên, qua kiểm tra, còn nội dung như sau:

Tại UBND huyện Ngọc Hồi còn trường hợp do đơn vị rà soát, đề nghị bãi bỏ thủ tục hành chính không đúng thẩm quyền (*thẩm quyền thuộc Phòng Lao động Thương binh và Xã hội theo Thông tư liên tịch số 02/2013/TTLT-BNV-LĐTBXH-BTC-BYT ngày 9 tháng 7 năm 2013 giữa Bộ Nội vụ - Bộ Lao động TBXH- Bộ Tài chính - Bộ Y tế*), cụ thể: **1)** Thủ tục thẩm định hồ sơ người đang trực tiếp tham gia hoạt động chữ thập đỏ bị tai nạn dẫn đến thiệt hại về sức khỏe. Mã số TTHC: 1.005358.000.00.00.H34; **2)** Thủ tục xem xét, chi trả chi phí cho người đang trực tiếp tham gia hoạt động chữ thập đỏ bị tai nạn dẫn đến thiệt hại về sức khỏe. Mã số TTHC: 1.005201.000.00.00.H34; **3)** Đề nghị bãi bỏ 01 TTHC UBND cấp xã: Cấp giấy chứng sinh đối với trường hợp trẻ được sinh ra ngoài cơ sở khám bệnh, chữa bệnh nhưng được cán bộ y tế hoặc cô đỡ thôn bản đỡ đẻ<sup>2</sup> nhưng lĩnh vực thuộc thẩm quyền của Trạm y tế xã.

### **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<sup>3</sup>:**

Thực hiện Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum đã ban hành Đề án Tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh Kon Tum (*Quyết định số 26/QĐ-UBND ngày 09/01/2020 của UBND tỉnh*). Trên cơ sở Đề án được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, các địa phương trên địa bàn tỉnh đã hoàn thành việc tổ chức và tổ chức lại Bộ phận Một cửa trước đây thành Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

<sup>1</sup> Hướng dẫn quy trình, thủ tục, hồ sơ, mức hỗ trợ người đang trực tiếp tham gia hoạt động chữ thập đỏ bị tai nạn dẫn đến thiệt hại về sức khỏe.

<sup>2</sup> Quyết định số 301/QĐ-UBND ngày 11/6/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Kon Tum về việc công bố danh mục TTHC chuẩn hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Kon Tum;

<sup>3</sup> Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP; Quyết định 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021, như: Việc tổ chức và vận hành Trung tâm phục vụ Hành chính công, Bộ phận Một cửa các cấp; việc ban hành và thực hiện quy chế hoạt động của Trung tâm phục vụ Hành chính công, Bộ phận Một cửa các cấp; việc bố trí nhân lực, trang thiết bị tại Trung tâm phục vụ Hành chính công, Bộ phận Một cửa các cấp; báo cáo thống kê số TTHC tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Một cửa; tình hình, kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông,...

cấp huyện, cấp xã; ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã (*10/10 huyện, thành phố và 102/102 xã, phường, thị trấn đã hoàn thành việc tổ chức và tổ chức lại Bộ phận Một cửa*) theo đúng quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Thực hiện Quyết định số 26/QĐ-UBND ngày 09/01/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc phê duyệt Đề án Tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh Kon Tum, UBND các huyện, thành phố đã ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Quyết định kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông huyện thuộc Văn phòng HĐND – UBND huyện, thành phố.

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố đã cử công chức, viên chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Ở cấp xã Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chỉ đạo, phụ trách; công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định tại Luật cán bộ, công chức do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương (thực hiện đảm bảo quy định tại Điều 10, Điều 11 (*Nghị định số 01/VBHN-VPCP ngày 11/01/2022 của Chính phủ hợp nhất Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP*)).

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các huyện, thành phố đã nghiêm túc thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân huyện và các đơn vị liên quan tại Bảng niêm yết đặt tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện. Ngoài ra, phối hợp với VNPT Kon Tum cập nhật thủ tục hành chính lên Trang thông tin điện tử huyện và Hệ thống hành chính công tỉnh Kon Tum ở cấp xã, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các xã đã nghiêm túc thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã tại Bảng niêm yết thủ tục hành chính cấp xã.

Tuy nhiên, bên cạnh đó còn có một số nội dung như sau:

\* *Tại UBND huyện Ia H'Drai:* Khi kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông<sup>4</sup> (*mô hình đặc thù*) thuộc Văn phòng Huyện ủy - HĐND - UBND huyện (*bố trí các chức danh Trưởng, phó Bộ phận một cửa không theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Quyết định số 26/QĐ-UBND ngày 9 tháng 01 năm 2020 của UBND tỉnh, cụ thể: Chánh Văn phòng Huyện ủy - HĐND - UBND huyện làm Trưởng bộ phận, Phó Trưởng Bộ phận là Phó Trưởng Cơ quan Tổ chức - Nội vụ huyện*) địa phương chưa xin ý kiến của cấp có thẩm quyền và trao đổi với cơ quan chuyên môn quản lý ngành, lĩnh vực (*Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ..*).

*Nguyên nhân:* Xuất phát từ điều kiện thực tế tổ chức bộ máy của huyện (*thiếu biên chế, mô hình tổ chức bộ máy đặc thù theo điều kiện địa phương khi thành lập huyện*); trong quá trình tổ chức và triển khai Bộ phận Tiếp nhận và Trả

<sup>4</sup> Theo Quyết định số 141/QĐ-UBND ngày 20/03/2020 ngày 12/3/2020 của Ủy ban nhân dân huyện

kết quả cấp huyện (theo mô hình như trên) địa phương có số lượng hồ sơ TTHC cần giải quyết ít (do chỉ có 03 xã). Ngày 7 tháng 11 năm 2023, UBND huyện đã kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông huyện (do một lãnh đạo văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện đứng đầu) tại Quyết định số 225/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân huyện. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện Ia H'Drai hiện nay thực hiện nhiệm vụ cơ bản đảm bảo theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

+ Đến thời điểm thanh tra, UBND huyện Ia H'Drai đang tổ chức thực hiện giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện theo quy định tại Quyết định số 56/QĐ-UBND ngày 28 tháng 3 năm 2019 của UBND huyện, chưa kịp thời cập nhật, bổ sung các quy định mới để phù hợp tình hình thực tiễn. Trong giai đoạn năm 2021, 2022 UBND huyện thực hiện chưa toàn diện, đồng bộ từ việc thành lập, tổ chức lại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện, chưa kịp thời kiện toàn, bố trí nhân sự (Trưởng Bộ phận và Phó Trưởng Bộ phận khi các nhân sự này chuyển công tác sang đơn vị khác)

*Nguyên nhân:* do có mô hình tổ chức bộ máy đặc thù điều kiện địa phương có khó khăn về biên chế, nhân lực.

Một số địa phương, đơn vị chưa kịp thời phê duyệt danh sách công chức cử đến làm việc (để thay thế, không làm gián đoạn việc giải quyết TTHC) tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, thành phố (khi có sự thay đổi nhân sự các phòng ban chuyên môn của UBND huyện, thành phố); chưa kịp thời bổ nhiệm Trưởng Bộ phận và Phó Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện (UBND huyện Tu Mơ Rông<sup>5</sup>, Đăk Glei<sup>6</sup>, thành phố Kon Tum<sup>7</sup>); các Phòng, ban chuyên môn của UBND huyện Đăk Glei chưa xây dựng phương án nhân sự cử đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (chính thức, dự phòng), gửi Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện tổng hợp trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện phê duyệt<sup>8</sup>.

Còn có trường hợp cán bộ được bố trí làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chưa đảm bảo theo tiêu chuẩn quy định tại điểm b, khoản 1, Điều 11 Nghị định số 01/VBHN-VPCP ngày 11 tháng 01 năm 2022 của Chính phủ hợp nhất Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP (chưa đủ thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành<sup>9</sup>).

---

<sup>5</sup> Khi có sự thay đổi nhân sự lãnh đạo Phòng Nội vụ, Văn phòng HĐND - UBND huyện Tu Mơ Rông năm 2021, 2022.

<sup>6</sup> Khi có sự thay đổi nhân sự lãnh đạo Phòng Nội vụ, lãnh đạo Văn phòng HĐND, UBND huyện Đăk Glei năm 2021, 2022, 2023

<sup>7</sup> Khi có sự thay đổi nhân sự Phó Chánh Văn phòng HĐND, UBND thành phố (ông Phan Thành Trung); qua kiểm tra ngày 7/3/2024 Văn phòng HĐND UBND thành phố đã có Tờ trình số 14/TTr-VP trình phê duyệt nhân sự Phó Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố (thay thế ông Phan Thành Trung).

<sup>8</sup> Theo quy định tại khoản 2, Điều 4, Quyết định số 174/QĐ-UBND ngày 27/02/2020 của UBND huyện.

<sup>9</sup> Nguyễn Hoàng Thảo My, Sở Giao thông vận tải.

Việc ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả còn chậm (*UBND huyện Đắk Glei*<sup>10</sup>); tại Quyết định<sup>11</sup> tổ chức lại có kèm theo danh sách thành viên Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện là không đảm bảo theo quy định tại khoản 2, Điều 4 Quyết định số 174/QĐ-UBND ngày 27 tháng 02 năm 2020 của UBND huyện về việc tổ chức lại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện Đắk Glei; chưa thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy định của Chính phủ và của địa phương về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính<sup>12</sup>. Việc ban hành và thực hiện quy định về thời gian làm việc<sup>13</sup> tại Điều 4, Quyết định số 484/QĐ-UBND về Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện không đúng với thực tế (*Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện có niêm yết nội quy trong đó quy định thời gian tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC và trả kết quả buổi sáng từ 7h30-10h30 phút, buổi chiều từ 13h30 đến 16h30 phút*).

Cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức<sup>14</sup> chưa chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý cán bộ, công chức, viên chức có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức, viên chức để kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân (*khoản 8, Điều 12*); chưa phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa hằng năm theo quy định<sup>15</sup>.

- Về trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức (*quy định tại Điều 12, Nghị định số 01/VBHN-VPCP ngày 11/01/2022 của Chính phủ hợp nhất Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP*):

Có đơn vị chưa chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý cán bộ, công chức, viên chức có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức, viên chức để kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Chưa phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa hằng năm theo quy định tại khoản 10, Điều 12 Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và khoản 9, Điều 13, Quyết định số 440/QĐ-

---

<sup>10</sup> Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện Đắk Glei được tổ chức lại tại Quyết định số 174/QĐ-UBND ngày 27/02/2020 của UBND nhưng đến ngày 17/6/2021 địa phương mới ban hành Quyết định số 484/QĐ-UBND về Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện.

<sup>11</sup> Số 174/QĐ-UBND ngày 27/02/2020 của UBND huyện về việc tổ chức lại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện Đắk Glei

<sup>12</sup> Nghị định số 01/VBHN-VPCP ngày 11/01/2022 của Chính phủ hợp nhất Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

<sup>13</sup> Quy định buổi sáng từ 7h đến 11h, buổi chiều từ 13h đến 17h

<sup>14</sup> Quy định tại Điều 12, Nghị định số 01/VBHN-VPCP ngày 11/01/2022 của Chính phủ hợp nhất Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP

<sup>15</sup> UBND huyện Ngọc Hồi, Kon Plông, Ia H'Drai, Tu Mơ Rông, Đắk Glei, thành phố Kon Tum

UBND ngày 03/4/2020 về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện.

- Về bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa (*quy định tại Điều 13, Nghị định số 01/VBHN-VPCP ngày 11/01/2022 của Chính phủ hợp nhất Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP*):

Căn cứ vào tính chất công việc và tình hình thực tế tại các địa phương, đơn vị và tiêu chuẩn, định mức về máy móc, thiết bị trang bị cho cơ quan nhà nước, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các Sở quyết định theo thẩm quyền trang thiết bị, phương tiện làm việc của Bộ phận Một cửa, đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động; qua kiểm tra: nhìn chung các đơn vị đã trang bị đầy đủ trang thiết bị làm việc, phục vụ người dân khi đến liên hệ giao dịch, có bố trí khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính có quét mã QR code<sup>16</sup>; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau, chưa tổ chức quầy hướng dẫn hoặc quầy dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; lắp đặt camera, màn hình giám sát, theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong toàn hệ thống; bố trí khu vực đặt các trang thiết bị: máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin một cửa điện tử và thiết bị phục vụ số hóa hồ sơ, tài liệu; máy vi tính; máy in; máy photocopy; máy scan; máy điện thoại bàn...

Tuy nhiên, qua kiểm tra còn có một số nội dung sau:

+ Tại UBND huyện Ngọc Hồi: Tên gọi ghi trên biển tên của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả chưa chính xác với tên cơ quan quy định tại văn bản của cơ quan có thẩm quyền thành lập<sup>17</sup> (*nơi tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính, các chế độ chính sách, đăng ký làm việc và tiếp công dân*), vị trí Bộ phận Một cửa ở xa đường trục chính nhưng chưa có biển chỉ dẫn (*quy định tại Thông tư số 05/2008/TT-BNV ngày 07 tháng 8 năm 2008 của Bộ Nội vụ về hướng dẫn biển tên cơ quan hành chính nhà nước*).

+ Tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện chưa tổ chức quầy hướng dẫn hoặc quầy dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật (*UBND huyện Ngọc Hồi, Kon Plông, Ia H'Drai, Tu Mơ Rông, Đăk Glei, thành phố Kon Tum*); camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong toàn hệ thống một số nơi qua kiểm tra thực tế hư hỏng, không hoạt động (*UBND huyện Ngọc Hồi, Ia H'Drai*); máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin một cửa điện tử còn ít sử dụng (*UBND huyện Ngọc Hồi, Kon Plông, Ia H'Drai, Tu Mơ Rông*): *đơn vị giải trình do người dân không có nhu cầu, hồ sơ phát sinh ít không cần sử dụng*); chưa bố trí (*hoặc có bố trí nhưng không sử dụng*) các

<sup>16</sup> Triển khai thực hiện Kế hoạch số 4011/KH-UBND, ngày 24/11/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai thực hiện Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp.

<sup>17</sup> Quy định tại Thông tư số [05/2008/TT-BNV](#) ngày 07/8/2008 của Bộ Nội vụ về hướng dẫn biển tên cơ quan hành chính nhà nước.

màn hình cảm ứng (*hoặc máy tính*) phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hài lòng.. theo quy định tại điểm b khoản 2, Điều 13 (*UBND huyện Ngọc Hồi, Tu Mơ Rông, Đăk Glei*).

Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính (*quy định tại Điều 15*) chưa đa dạng, hiệu quả như: hướng dẫn về Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính; Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác thông qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai; Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép; Bảng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính; Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

Còn có đơn vị<sup>18</sup> chưa thực hiện hiệu quả cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định tại khoản 2, Điều 16 Nghị định số 01/VBHN-VPCP ngày 11 tháng 01 năm 2022 của Chính phủ.

**4. Việc công bố, công khai thủ tục hành chính (*viết tắt là TTHC*) theo quy định<sup>19</sup>; việc thực hiện công khai, minh bạch quá trình giải quyết; việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC:**

- Việc công khai trong tiếp nhận và giải quyết hồ sơ: Nhìn chung các đơn vị thực hiện theo quy định; công khai trên Hệ thống giải quyết TTHC tại địa chỉ tên miền: motcua.kontum.gov.vn và cổng dịch vụ công quốc gia; Việc thực hiện công khai, minh bạch quá trình giải quyết: Thực hiện quy định của pháp luật về cập nhật, công khai thủ tục hành chính, đến nay các đơn vị đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện cập nhật và công khai tất cả các thủ tục hành chính theo đúng quy định trên Trang thông tin điện tử của địa phương, đơn vị; đồng thời, thực hiện đóng tập bộ tài liệu công khai thủ tục hành chính tại từng quầy giao dịch của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

- Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, các địa phương, đơn vị đã ban hành các văn bản về giao chỉ tiêu triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

- Việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử: các đơn vị, địa phương đã triển khai Quyết định số 56/QĐ-UBND ngày 08 tháng 02 năm 2023 của Chủ

---

<sup>18</sup> UBND huyện Tu Mơ Rông

<sup>19</sup> Điều 8 Nghị định 63/2010/NĐ-CP và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC (*đầy đủ, đúng hạn,...; số lượng, tên các Quyết định đã công bố*); TTHC công bố chưa đầy đủ; TTHC đã được công bố nhưng chưa công khai hoặc công khai chưa đúng hạn trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC; TTHC được niêm yết đầy đủ, chính xác, kịp thời tại nơi giải quyết TTHC.

Việc lãnh đạo, chỉ đạo và kết quả thực hiện Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về ban hành Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021-2030 đối với các bộ, ngành, địa phương.



tịch Ủy ban nhân tỉnh về Phê duyệt Danh mục thủ tục hành chính thực hiện luân chuyển, xử lý hồ sơ hoàn toàn trên môi trường điện tử áp dụng thí điểm trên địa bàn tỉnh Kon Tum đến các cơ quan, đơn vị trực thuộc; Triển khai theo đúng quy định về việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử theo Điều 14 Quyết định số 05/2022/QĐ-UBND ngày 10 tháng 3 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC: Các địa phương, đơn vị đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương và Bộ phận Một cửa thực hiện đồng bộ việc khai thác thông tin cá nhân của công dân từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ công tác tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC thay cho sổ hộ khẩu, sổ tạm trú thông qua hình thức như: Tra cứu thông tin trên Hệ thống thông tin tin giải quyết TTHC, ứng dụng VNeID, quét mã QR thẻ CCCD,... qua đó đã tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân khi thực hiện các thủ tục hành chính không cần phải mang theo các loại giấy tờ chứng minh nơi cư trú, quá trình kiểm tra, xác minh thông tin công dân của cán bộ tiếp nhận hồ sơ được nhanh chóng, chính xác hơn.

Tuy nhiên, bên cạnh đó còn có nội dung như sau:

Bảng niêm yết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại một số đơn vị sử dụng khung kính để che chắn là thực hiện chưa đúng quy định tại khoản 2 Điều 15 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ<sup>20</sup>; nội dung của một số TTHC được niêm yết tại từng quầy giao dịch và tại bảng niêm yết trình bày chưa đúng theo mẫu số 03 tại Phụ lục IV kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP; TTHC niêm yết được in hai mặt trên tờ giấy là không đúng quy định tại điểm b khoản 4 Điều 15 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP; niêm yết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh tại bảng niêm yết TTHC là chưa phù hợp (*UBND huyện Ngọc Hồi, Kon Plông, Ia H'Drai, Tu Mơ Rông, Đăk Glei, thành phố Kon Tum*).

Nội dung của một số TTHC được niêm yết trên bảng trình bày chưa đúng theo mẫu số 03 tại Phụ lục IV kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP; TTHC niêm yết trên bảng được in hai mặt trên tờ giấy là không đúng quy định tại điểm b khoản 4 Điều 15 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP (*UBND Kon Plông*).

Số lượng hồ sơ chưa số hóa kết quả hồ sơ giải quyết TTHC ở cấp xã thuộc huyện Kon Plông<sup>21</sup>, Tu Mơ Rông còn nhiều. Có địa phương<sup>22</sup> qua kiểm tra, việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử chưa hoàn thành chỉ tiêu 50% hồ sơ DVCTT trên tổng số hồ sơ TTHC theo Quyết định số 17/QĐ-UBCĐSQG ngày 04 tháng 4 năm 2023 của Ủy ban quốc gia về chuyển đổi số.

---

<sup>20</sup> Hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính

<sup>21</sup> Tại huyện Kon Plông có 03 xã tỷ lệ số hóa hồ sơ kết quả giải quyết TTHC có triển khai nhưng chưa đạt chỉ tiêu giao, theo quy định tối thiểu 15% tuy nhiên, chưa đạt: xã Măng Bút: 3,32%, xã Ngọc Tem: 13,08%; xã Pờ Ê: 0,61%.

<sup>22</sup> huyện Kon Plông: Cấp huyện: 25,11%; Cấp xã: Thị trấn Măng Đen: 26,94%; Hiếu: 46,07%; Măng Cảnh: 6,93%; Ngọc Tem: 2,05%; Đăk Nền: 6,95%; Đăk Tăng: 46,07%; Pờ Ê: 1,2%; ĐăkRing: 13,27%; Măng Bút: 2,45%

- Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC (*sử dụng các phương tiện kết nối dịch vụ công trực tuyến như điện thoại, internet tại nhà...*) còn khó khăn, hạn chế do điều kiện kinh tế - xã hội (UBND Ia H'Drai).

Qua kiểm tra hầu hết các mục tiêu cụ thể của các địa phương, đơn vị chưa đạt được kết quả theo yêu cầu, cụ thể về: Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu từ các Cơ sở dữ liệu quốc gia, các cơ sở dữ liệu chuyên ngành với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh phục vụ cho việc đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ công dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp; việc số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với kết quả thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện, cấp xã để đảm bảo việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Xây dựng Kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa tỉnh, tích hợp với Kho dữ liệu tại các bộ, ngành; hệ thống xác thực định danh Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh; việc tổ chức triển khai quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại 50% Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện và 30% Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã; Tối thiểu 30% người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công thủ tục hành chính (trước đó), mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính đang quản lý hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đó được cơ quan nhà nước khác sẵn sàng chia sẻ và đáp ứng được yêu cầu; Giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xuống trung bình còn tối đa 30 phút/01 lần đến giao dịch; tỷ lệ số hóa, ký số và lưu trữ điện tử đối với hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được giải quyết thành công trong mỗi năm thêm 20% đối với mỗi cấp hành chính cho đến khi đạt tỷ lệ 100% để đảm bảo việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công ....

#### **5. Việc kiểm tra, đôn đốc, 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.**

Giai đoạn thanh tra từ 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023, việc kiểm tra, đôn đốc, xử lý đối với cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân được Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo thường xuyên, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh thực hiện nghiêm túc. Qua kiểm tra, thanh tra chưa phát hiện hợp cán bộ, công chức có hành vi vi phạm pháp luật trong việc giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho cá nhân, tổ chức.

### **II. Việc giải quyết thủ tục hành chính**

Từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023, toàn tỉnh tiếp nhận 593.098 hồ sơ thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (*trong đó, 102.484 hồ sơ trực tuyến, 486.667 hồ sơ trực tiếp và bưu chính công ích, 3.874 hồ sơ từ kỳ trước chuyển qua*). Đã giải quyết 587.954 hồ sơ (*trong đó, 566.746 hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn; 21.208 hồ sơ giải quyết quá hạn*).

Tại các địa phương, đơn vị được thanh tra, Đoàn Thanh tra chọn mẫu một số hồ sơ phát sinh để kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính của địa phương, đơn vị, qua kiểm tra có một số nội dung như sau:

Nhìn chung các địa phương đơn vị giải quyết các thủ tục hành chính đúng theo trình tự thủ tục quy định, đa số được giải quyết trước và trong hạn, tuy nhiên, bên cạnh đó còn có một số nội dung tồn tại như sau:

- Một số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các đơn vị không lưu phiếu kiểm soát thủ tục hành chính hoặc phiếu kiểm soát thủ tục hành chính tại các đơn vị thiếu chữ ký của các cá nhân trong quá trình giao nhận hồ sơ theo như quy trình nội bộ của đơn vị, theo ý kiến của các đơn vị, các thủ tục trên được giải quyết trên môi trường điện tử (trực tuyến), do đó phiếu kiểm soát thủ tục hành chính được lưu trên hệ thống.

- Một số giấy tiếp nhận hồ sơ không ghi thành phần hồ sơ nộp.

- Nhiều hồ sơ trễ hạn tại các đơn vị với nguyên nhân do chậm kết thúc trên hệ thống (*thực tế hồ sơ đã trả trước hạn*)

- Một số hồ sơ sau khi tiếp nhận bộ phận một cửa xác định thời gian trả kết quả chưa phù hợp<sup>23</sup>, theo báo cáo của đơn vị, việc xác định thời gian thực hiện thủ tục hành chính 30 ngày như trên do hệ thống mặc định theo loại thủ tục hành chính.

- Một số hồ sơ<sup>24</sup> giải quyết trễ hạn chưa có giấy xin lỗi hoặc có giấy xin lỗi nhưng không ghi lý do trễ hạn theo quy định

Ngoài ra còn có một số tồn tại trong giải quyết thủ tục hành chính tại các đơn vị như sau:

## **1. Tại UBND huyện Ngọc Hồi**

### **- Lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường:**

Đoàn Thanh tra chọn mẫu 11 hồ sơ về lĩnh vực tài nguyên và môi trường, kết quả kiểm tra cụ thể như sau:

Có hồ sơ đơn vị chậm thực hiện các thủ tục hành chính khi trả hồ sơ cấp giấy chứng nhận QSD đất lần đầu cho người dân (*Hồ sơ của Nguyễn Thị Thuận xã Pờ Y*), Hồ sơ cá nhân nộp ngày 10/7/2023, tuy nhiên, đến ngày 11/10/2023 phòng Tài nguyên và Môi trường mới có văn bản trả hồ sơ với nguyên nhân diện tích đất đề nghị cấp GCN QSD đất lần đầu đã được UBND tỉnh có Quyết định thu hồi (*Quyết định số 365/QĐ-UBND ngày 19/4/2007 của UBND tỉnh Kon Tum*) và giao cho BQL Khu kinh tế cửa khẩu quốc tế Pờ Y lập phương án bồi thường. Ngoài ra theo văn bản của phòng Tài nguyên và Môi trường thì diện tích đề nghị chuyển mục đích nói trên đã được UBND xã Pờ Y xác nhận

<sup>23</sup> Hồ sơ lĩnh vực tài nguyên của Nguyễn Ngọc Vang – 9 tháng, Bùi Thị Hạ - 3 tháng; Đinh Văn Biên – 14 ngày, Đào Thị Càn – 3 tháng, Lê Viết Loan...) tại Ngọc Hồi; Huyện Kon Plông: *Hồ sơ đăng ký biến động Nguyễn Thị Phương hẹn trả kết quả 5 tháng, Hồ sơ Hà Hoàng Ngọc Thạch hẹn trả kết quả 5 tháng kể từ ngày nộp hồ sơ, các hồ sơ cấp Giấy chứng nhận của Nguyễn Minh Thắng, Hồ sơ Đặng Thái Trung. Các hồ sơ giao đất theo hình thức đấu giá tại huyện Ia H'Drai. Hồ sơ đề nghị xác định và cấp giấy xác nhận khuyết tật cho ông Nguyễn Văn Diễn huyện Ia H'Drai; Hồ sơ A Mát, A Biên-Đăk Glei*

<sup>24</sup> Lê Viết Loan- Ngọc Hồi, Mai Hoàng Hiếu (xã Đăk Xú, Ngọc Hồi); Hồ sơ xin chuyển mục đích của Hồ sơ của ông Nguyễn Duy Cường, Hồ sơ Lê An Bình huyện Kon Plong; Hồ sơ cấp phép xây dựng của Trần Ngọc Dũng – Đăk Glei; Hồ sơ lĩnh vực văn hóa của A Nún, bà Y Thắm, ông A Lói (Đăk Glei), Hồ sơ xác định lại dân tộc của Nguyễn Việt Anh – TP Kon Tum

về nguồn gốc đất và được Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện trình thẩm định ký GCN QSD đất. Việc xác nhận và trình đề nghị cấp GCN như trên của UBND xã Pờ Y và Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai là sai theo quy định, tuy nhiên, phòng Tài nguyên và Môi trường thực hiện trả hồ sơ cho người dân và không hướng dẫn các bước tiếp theo để thực hiện thủ tục hành chính hoặc xác định có thực hiện được hay không, không xác định trách nhiệm của các cơ quan xác nhận và trình hồ sơ đề nghị cấp giấy chứng nhận sai theo quy trình. Hồ sơ đơn vị cung cấp chỉ có văn bản trả hồ sơ của phòng Tài nguyên và Môi trường nên Đoàn Thanh tra không có cơ sở đánh giá tính hợp pháp, hợp lệ trong việc thực hiện quy trình, thủ tục hành chính.

Hồ sơ chuyển mục đích của Trần Văn Tiến quá thời hạn hẹn trả đơn vị mới có văn bản trả hồ sơ (*thời hạn hẹn trả là ngày 11/11/2022, tuy nhiên, đến ngày 12/12/2022 phòng Tài Nguyên và Môi trường mới có văn bản chuyển hồ sơ*) với lý do không phù hợp quy hoạch. Hồ sơ đơn vị cung cấp chỉ có văn bản trả hồ sơ Đoàn Thanh tra không có cơ sở đánh giá tính hợp pháp, hợp lệ trong việc thực hiện quy trình, thủ tục hành chính.

Có hồ sơ không thực hiện xử lý (*Hồ sơ A Trung*) với nguyên nhân do việc sai sót không phải do trong quá trình kê khai đăng ký tuy nhiên, văn bản trả hồ sơ của Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai của huyện không hướng dẫn công dân để thực hiện thủ tục nêu trên.

Có hồ sơ đề nghị xin cấp GCN QSD đất bị trả hồ sơ (*Nguyễn Thị Hoa*) với nguyên nhân là diện tích trùng với diện tích đo đạc năm 2006 tại thửa đất của bà Hoa là mang tên ông Kring Dom, do đó phòng TNMT đề nghị trả lại hồ sơ cho bà Nguyễn Thị Hoa và đề nghị chi nhánh VPĐK đất đai huyện phối hợp với UBND xã Đăk Nông kiểm tra lại hồ sơ. Việc thông báo trả lại hồ sơ như trên chưa phù hợp với quy định vì Văn phòng ĐKĐĐ huyện đã thẩm tra đủ điều kiện, việc phát hiện có nội dung chưa rõ thì đề nghị VPĐK đất đai làm rõ, việc trả hồ sơ cho người dân nêu trên nhưng không hướng dẫn các bước tiếp theo để thực hiện thủ tục hành chính là chưa đúng theo quy định tại Quyết định 245/QĐ-UBND ngày 17/5/2023 của UBND tỉnh.

Có hồ sơ đình chính quá thời hạn hẹn trả (*Hồ sơ Trần Đức Long nộp ngày 06/7/2023, hẹn ngày 24/7/2023*) tuy nhiên, đơn vị không thực hiện các nội dung theo hồ sơ hoặc trả hồ sơ, đến ngày 25/10/2023 ông Trần Đức Long có đơn xin rút hồ sơ (*do có một số nội dung sai sót trong đơn*).

Hồ sơ của hộ ông Nguyễn Ghi: Tiếp nhận hồ sơ của ông Nguyễn Ghi ngày 17/10/2022, hẹn trả kết quả ngày 02/01/2023, thực tế trả hồ sơ ngày 28/2/2023, Lý do trễ hạn được nêu tại phiếu xin lỗi ngày 01/01/2023 là do hồ sơ nhiều giai đoạn khi trình hồ sơ nên bị lỗi hệ thống dẫn đến bị chậm trễ. Qua kiểm tra, hồ sơ quá hạn vì thời gian kiểm tra tính đầy đủ hợp lệ của hồ sơ quá thời gian xử lý theo quy trình (*theo quy trình là 14 ngày*). Tuy nhiên, Phòng Tài nguyên và Môi trường huyện cần xác định lại vị trí đất có nằm trong khu vực quản lý của Ban quản lý khu kinh tế tỉnh hay không (*ngày 26/11/2022 UBND huyện Ngọc Hồi đã có văn bản số 3527/UBND-TNMT gửi Ban Quản lý khu kinh tế tỉnh về việc xin cung cấp thông tin về vị trí đất, tới ngày 21/12/2022*

*Ban QLKKT tỉnh mới có văn bản phúc đáp) dẫn đến việc chậm xử lý hồ sơ theo quy định*

**- Lĩnh vực văn hóa:**

+ Hồ sơ Xét tặng danh hiệu khu dân cư văn hóa của Xã Pờ Y: Trễ hạn 04 ngày làm việc, theo hồ sơ đơn vị xác nhận lý do trễ hạn: Lỗi hệ thống. Tuy nhiên, Qua kiểm tra hồ sơ nhận thấy, hồ sơ quá hạn nguyên nhân do bộ phận văn phòng và lãnh đạo UBND huyện Ngọc Hồi đã chậm trễ trong việc ký Quyết định công nhận thôn văn hóa (*ban chỉ đạo phong trào toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa đã có tờ trình số 55/TTr-BCĐ ngày 13/3/2023 về việc đề nghị xét công nhận thôn văn hóa gửi UBND huyện Ngọc Hồi là đúng theo quy trình*). Ngoài ra Bản đăng ký tham gia thi đua xây dựng danh hiệu văn hóa của các thôn thuộc xã Pờ Y đều được lập vào tháng 3 năm 2022 là chưa đúng so với quy định tại Khoản 1, Điều 4, Nghị định 122/2018/NĐ-CP (*Phải đăng ký trước ngày 30/01 hằng năm*).

+ Hồ sơ Xét tặng danh hiệu khu dân cư văn hóa của Xã Đăk Ang: Hồ sơ trễ hạn 07 ngày làm việc, theo đơn vị xác định lý do trễ hạn: Công chức chuyên môn tham mưu (*gồm nhiều thành phần tham gia đánh giá bản công tác chưa sắp xếp được thời gian để đánh giá*). Qua kiểm tra hồ sơ nhận thấy, hồ sơ quá hạn vì bộ phận văn phòng và lãnh đạo UBND huyện Ngọc Hồi đã chậm trễ trong việc ký Quyết định công nhận thôn văn hóa (*ban chỉ đạo phong trào toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa đã có tờ trình số 52/TTr-BCĐ ngày 13/3/2023 về việc đề nghị xét công nhận thôn văn hóa gửi UBND huyện Ngọc Hồi là đúng theo quy trình*).

+ Hồ sơ Xét tặng danh hiệu khu dân cư văn hóa của Xã Đăk Nông: Trễ hạn 04 ngày làm việc. Đơn vị xác định lý do trễ hạn: Lỗi hệ thống. Qua kiểm tra hồ sơ nhận thấy, hồ sơ quá hạn vì bộ phận văn phòng và lãnh đạo UBND huyện Ngọc Hồi đã chậm trễ trong việc ký Quyết định công nhận thôn văn hóa (*Ban chỉ đạo phong trào toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa đã có tờ trình số 50/TTr-BCĐ ngày 13/3/2023 về việc đề nghị xét công nhận thôn văn hóa gửi UBND huyện Ngọc Hồi là đúng theo quy trình*). Ngoài ra Bản đăng ký tham gia thi đua xây dựng danh hiệu văn hóa năm 2022 của các Thôn thuộc Xã Đăk Nông đều được lập vào tháng 9 năm 2022 là chưa đúng so với quy định tại Khoản 1, Điều 4, Nghị định 122/2018/NĐ-CP. (*Phải đăng ký trước ngày 30/01 hằng năm*).

+ Hồ sơ Xét tặng danh hiệu khu dân cư văn hóa của Xã Đăk Xú: Trễ hạn 04 ngày làm việc, đơn vị xác định lý do trễ hạn: Lỗi hệ thống. Qua kiểm tra hồ sơ nhận thấy, hồ sơ quá hạn vì bộ phận văn phòng và lãnh đạo UBND huyện Ngọc Hồi đã chậm trễ trong việc ký Quyết định công nhận thôn văn hóa (*Ban chỉ đạo phong trào toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa đã có tờ trình số 53/TTr-BCĐ ngày 13/3/2023 về việc đề nghị xét công nhận thôn văn hóa gửi UBND huyện Ngọc Hồi là đúng theo quy trình*).

**+ Lĩnh vực đăng ký kinh doanh (khí)**

Qua kiểm tra chọn mẫu 02 hồ sơ đề nghị cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện cửa hàng bán lẻ LPG chai, kết quả như sau:

+ Tại một số tài liệu đơn vị cung cấp và hồ sơ lưu trên hệ thống có khác nhau về chữ ký của chủ hộ kinh doanh (*hộ kinh doanh Ông Nguyễn Xuân Quý*) tuy nhiên, đơn vị chưa làm rõ nguyên nhân.

Quá trình lưu trữ hồ sơ thiếu một số thành phần hồ sơ sau:

- Hồ sơ lưu của ông Nguyễn Xuân Quý (*giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh số 1685/GCNĐDK-UBND ngày 21/11/2022*): Thiếu bản sao hợp đồng LPG với thương nhân có giấy chứng nhận đủ điều kiện còn hiệu lực. Thiếu tài liệu chứng minh đáp ứng đủ điều kiện về phòng cháy và chữa cháy (*gồm biên bản kiểm tra an toàn về PCCC & CNCH, giấy chứng nhận về kỹ thuật an toàn trong kinh doanh khí, giấy chứng nhận huấn luyện PCCC của nhân viên, quản lý cửa hàng*). Tuy nhiên, hồ sơ lưu trên hệ thống (scan) có đầy đủ các hồ sơ trên

- Hồ sơ của bà Lưu Thị Thu Hằng (*giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh số 1678/GCNĐDK-UBND ngày 17/11/2022*): Thiếu Bản sao hợp đồng LPG với thương nhân có giấy chứng nhận đủ điều kiện còn hiệu lực.

## **2. Tại UBND huyện Kon Plông**

### **\* Về lĩnh vực Tài nguyên:**

- Nhiều hồ sơ theo danh mục báo cáo của đơn vị không xác định thời hạn giải quyết hồ sơ, tuy nhiên, kết quả báo cáo lại xác định là hồ sơ giải quyết trước hạn là không có cơ sở. Theo giải trình của đơn vị nội dung này do hệ thống tự hiển thị, đơn vị xuất file từ hệ thống và gửi cho Đoàn Thanh tra, không thực hiện chỉnh sửa file của hệ thống. Danh mục hồ sơ cung cấp cho Đoàn Thanh tra được xuất file từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, đơn vị không có sự can thiệp đến số liệu, ngày tháng được xuất từ hệ thống. Tuy nhiên,, số liệu từ hệ thống không chính xác, nhiều hồ sơ có mã hồ sơ theo danh mục nhưng không có hồ sơ trên thực tế; nhiều hồ sơ thực tế chỉ có 01 bộ đã trả trước hạn nhưng hệ thống xuất thành 02 mã hồ sơ trong đó có 01 mã trả trước hạn, mã còn lại trả quá hạn. Đơn vị đã liên hệ với VNPT Kon Tum để rà soát nhưng VNPT báo hồ sơ của năm 2021 trên Hệ thống không thể kiểm tra chi tiết, do đó khi Đoàn thanh tra chọn hồ sơ kiểm tra đã chọn trúng một số mã hồ sơ không có trên thực tế.

- Một số hồ sơ chuyên mục đích sử dụng đất theo danh mục báo cáo của đơn vị ghi là đã giải quyết quá hạn, tuy nhiên, tại mục tình trạng xử lý là ghi đã hủy, tuy nhiên, chưa rõ lý do, theo báo cáo của đơn vị các hồ sơ trên là do đơn vị quản lý hệ thống chạy thử hệ thống nên không có hồ sơ.

Kiểm tra chọn mẫu một số hồ sơ có các nội dung như sau:

Về đăng ký cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu do trúng đấu giá của ông Đặng Thái Trung sau khi tiếp nhận hồ sơ ngày 25/11/2021 đơn vị hẹn trả kết quả **30 ngày** để lấy thông báo nghĩa vụ thuế, sau khi cá nhân hoàn thành nghĩa vụ thuế ngày 14/12/2021 đơn vị hẹn trả giấy chứng nhận vào ngày 02/3/2022 (*50 ngày làm việc*). Việc hẹn trả kết quả như trên của bộ phận 01 của là chưa đúng theo quy định thủ tục hành chính về thời gian cấp giấy chứng nhận lần đầu. Theo hồ sơ đơn vị cung cấp thì Giấy chứng nhận được ký vào ngày 21/12/2021, tuy nhiên, theo phiếu kiểm soát thủ tục hành chính thì hồ sơ vẫn

luân chuyển giữa chi nhánh VPĐK ĐĐ, phòng Tài nguyên và Môi trường và lãnh đạo UBND huyện đến 14/02/2022. Ngoài ra các ngày tháng của hồ sơ kèm theo không trùng khớp, cụ thể hồ đơn xin cấp giấy ghi ngày 16/11/2021, tuy nhiên, đến ngày 13/12/2021 UBND thị trấn mới xác nhận nội dung đơn đầy đủ (*gần 30 ngày*), đến ngày 17/12/2021 chi nhánh văn phòng mới xác nhận đủ điều kiện, tuy nhiên, tại giấy tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa là ghi ngày 25/11/2021.

Theo báo cáo của đơn vị hồ sơ thực tế đã ra sản phẩm là Giấy chứng nhận QSDĐ đã được ký vào ngày 21/12/2021 và được trả cho công dân trước hạn. Tuy nhiên,, do quá trình luân chuyển hồ sơ trên hệ thống bị chậm nên dẫn đến việc sai lệch về ngày tháng ký Giấy chứng nhận QSD đất và ngày chuyển hồ sơ trên hệ thống. Hiện tại, đơn vị đã rút kinh nghiệm và khắc phục đối với nội dung này.

Hồ sơ xin chuyển mục đích của Hồ sơ của ông Nguyễn Duy Cường và bà Trần Thị Ái Nữ: Hồ sơ tiếp nhận ngày 13/6/2022, đơn vị hẹn trả ngày 11/07/2022 (*20 ngày làm việc*), đến ngày 11/07/2022 đơn vị đơn vị không trả đúng hạn và có giấy xin lỗi vì sự trễ hạn, đồng thời hẹn trả kết quả vào ngày 04/8/2022, tuy nhiên, đến ngày 03/8/2022 phòng Tài nguyên và Môi trường huyện có văn bản trả lời không thực hiện được thủ tục hành chính về chuyển mục đích do không phù hợp quy hoạch. Việc xác định quy hoạch sử dụng đất khu đất trên là đất rừng sản xuất đã được xác định tại biên bản kiểm tra ngày 23/6/2022, tuy nhiên, đến tháng 8/2022 mới có văn bản trả lời cho người dân về không thể thực hiện thủ tục hành chính là không đúng theo quy trình (*1.000798.000.00.00.H34*)

Hồ sơ của bà Lê An Bình: Ngày nhận hồ sơ: 24/10/2023, ngày hẹn trả: 15/11/2023 (đúng theo quy trình), ngày trả thực tế: 21/11/2023. Trễ hạn 04 ngày làm việc. Đã có phiếu xin lỗi ngày 15/11/2023 nhưng không ghi lý do trễ hạn. Qua kiểm tra hồ sơ nhận thấy: hồ sơ trễ hạn tại bước thẩm định hồ sơ (*ngày 21/11/2023 phòng Tài nguyên – Môi trường huyện mới có văn bản phúc đáp đối với hồ sơ xin chuyển mục đích sử dụng đất của Bà Lê An Bình*). Qua văn bản phúc đáp, vì không đủ điều kiện để chuyển mục đích sử dụng đất nên phòng Tài nguyên – Môi trường đã trả hồ sơ cho chủ hồ sơ.

**\* Lĩnh vực Lao động, thương binh và xã hội:**

Qua kiểm tra 03 hồ sơ trợ giúp xã hội thường xuyên trên địa bàn (*Y Dép, Y Pùm, Y Bon*), cả 3 hồ sơ đều trễ hạn (hẹn ngày 08/11/2022) và có phiếu xin lỗi người dân, lý do trễ hạn là Lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện bận đi công tác dài ngày nên chưa kí duyệt được, đồng thời hẹn trả kết quả vào ngày 28/11/2022. Qua quá trình kiểm tra hồ sơ nhận thấy, hồ sơ quá hạn tại bước xem xét, thẩm định, xử lý hồ sơ (*ngày 21/11/2022 Phòng Lao động - Thương binh xã hội mới ban hành tờ trình số 359/TTr-PLĐT BXH về việc xin phê duyệt Quyết định gửi UBND huyện Kon Plông là quá hạn so với quy trình*).

Hồ sơ Hỗ trợ mai táng phí của gia đình ông A Đơn: Hồ sơ giải quyết trễ hạn, có phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả, tuy nhiên, tại phiếu kiểm soát thủ tục hành chính đều xác định tại các khâu là trước hạn. Theo phiếu kiểm soát thủ tục hành chính thì ngày 31/10/2022 đã bàn giao kết quả cho bộ phận một cửa

để trả cho người dân, tuy nhiên, theo hồ sơ đơn vị cung cấp thì đến ngày 09/11/2022 phòng LĐ, TB và XH mới có Tờ trình và ngày 11/11/2022 UBND huyện mới ban hành Quyết định, do đó việc kiểm soát thủ tục hành chính nêu trên là chưa đúng theo thực tế.

### **3. Tại UBND huyện Ia H'Drai**

#### **\* Về lĩnh vực Tài nguyên:**

- Có hồ sơ còn kèm theo Sổ hộ khẩu (công chứng) là chưa phù hợp với quy định của Luật Cư trú 2020 (*Hồ sơ Trần Đại Vương, Hồ sơ Trần Quốc Tuấn*). Theo ý kiến giải trình của đơn vị việc các hộ gia đình nộp theo sổ hộ khẩu là do các hộ gia đình cá nhân (*Hồ sơ Trần Đại Vương, Hồ sơ Trần Quốc Tuấn*) trong quá trình tham gia đấu giá, để thể hiện thông tin hộ gia đình không có người thân tham gia đấu giá trong cùng một thửa đất theo phương án đấu giá quyền sử dụng đất được phê duyệt, sau khi thực hiện xong việc đấu giá, cơ quan tổ chức đấu giá luân chuyển hồ sơ đấu giá cho Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả để thực hiện các bước tiếp theo nên có sổ hộ khẩu kèm theo. Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả không yêu cầu các hộ gia đình, cá nhân phải phô tô sổ hộ khẩu (công chứng) kèm theo.

#### **\* Lĩnh vực xây dựng:**

Qua kiểm tra một số hồ sơ cấp phép xây dựng năm 2021 do UBND huyện cung cấp có một số nội dung như sau: Hồ sơ nộp bao gồm hồ sơ thiết kế (bản vẽ xây dựng), giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, căn cước công dân, sổ hộ khẩu (*giấy xác nhận thông tin về cư trú nếu không có sổ hộ khẩu*), đơn đề nghị cấp giấy phép xây dựng và văn bản cam kết trách nhiệm. Việc đề nghị hộ gia đình nộp sổ hộ khẩu (*hoặc giấy xác nhận thông tin nơi cư trú*) là chưa phù hợp theo Điều 11, Thông tư số 15/2016/TT-BXD ngày 30/6/2006 của Bộ Xây dựng hướng dẫn về cấp phép xây dựng.

#### **\* Lĩnh vực nông nghiệp và phát triển nông thôn**

Qua kiểm tra chọn mẫu 01 hồ sơ thuộc thủ tục hành chính phê duyệt kế hoạch khuyến nông địa phương của Trung tâm dịch vụ Nông nghiệp, hồ sơ cơ bản được giải quyết đúng theo trình tự thủ tục được quy định tại Quyết định 567/QĐ-UBND ngày 03/8/2020 của UBND tỉnh Kon Tum. Tuy nhiên, việc nộp hồ sơ vào ngày 23/10/2023 là chưa đúng thời gian theo quy định (*nộp hồ sơ trước ngày 30/9 hàng năm*).

#### **\* Lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội**

Hồ sơ đề nghị xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật cho Diệp Thị Nga (*Biên bản họp kết luận dạng khuyết tật và mức độ khuyết tật của hội đồng xác định mức độ khuyết tật xã Ia Dom thiếu chữ ký và đóng dấu của các thành phần tham gia, trong hồ sơ lưu không có giấy xác nhận mức độ khuyết tật cho em Diệp Thị Nga*)

Ý kiến phòng Lao động, Thương binh và Xã hội huyện: Hai hồ sơ trên theo quy định giải quyết thuộc Ủy ban nhân dân xã thực hiện.

**\* Lĩnh vực chứng thực tại các xã:** Thành phần hồ sơ có kèm theo bản sao giấy khai sinh, sổ hộ khẩu, xác nhận thông tin nơi cư trú là chưa đúng quy



định theo Quyết định 137/QĐ-UBND ngày 22/3/2021 của UBND tỉnh Kon Tum

#### **4. UBND huyện Đăk Glei**

##### **\* Về lĩnh vực Tài nguyên:**

Đoàn Thanh tra chọn mẫu 05 hồ sơ cấp mới của các hộ (*Lê Doãn Lộc, Hà Thị Huế, Y Bảy, A Mát, A Dên, A Biên năm 2023*), và 02 hồ sơ đính chính giấy chứng nhận, qua kiểm tra nhìn chung việc tiếp nhận và hẹn trả kết quả tại đơn vị đúng theo trình tự thủ tục quy định, tuy nhiên, bên cạnh đó còn có một số nội dung như sau:

+ Các mẫu phiếu lấy ý kiến về giải quyết thủ tục hành chính đều đánh dấu chỉ liên hệ với 01 (một) cơ quan đơn vị, tổ chức tuy nhiên, qua kiểm tra đều xác thấy người dân liên hệ với hơn một cơ quan đơn vị tổ chức (*UBND xã, 01 cửa của UBND huyện*)

+ Hồ sơ ông Lê Doãn Lộc và Y Bảy nộp ngày 07/6/2023 tại UBND xã Đăk Môn, UBND xã đã thực hiện các thủ tục theo quy định như xác nhận hiện trạng đất, lấy ý kiến khu dân cư, xác nhận hộ gia đình trực tiếp sản xuất đất nông nghiệp, thực hiện việc niêm yết công khai theo quy định. Đến ngày 30/6/2023 UBND xã xác nhận vào đơn cấp giấy chứng nhận và trả cho người dân để tự đi nộp vào bộ phận một cửa của huyện. Việc UBND xã trả hồ sơ cho người dân để tự đi nộp lên bộ phận một cửa là chưa đúng theo quy trình cấp giấy chứng nhận lần đầu.

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai xác nhận đủ điều kiện cấp giấy chứng nhận vào ngày 21/9/2023 (6 ngày làm việc) và chuyển hồ sơ đến phòng Tài nguyên và Môi trường là trễ hạn so với quy trình giải quyết. Sau khi kiểm tra hồ sơ đảm bảo quy định ngày 26/9/2023 phòng Tài nguyên và môi trường có văn bản xác nhận đủ điều kiện cấp giấy CN QSD đất (3 ngày làm việc) là quá hạn so với quy trình giải quyết. Sau khi có thông báo nghĩa vụ tài chính của Chi cục thuế (*ngày 29/9/2023*), ngày 25/10/2023 người dân nộp hồ sơ đề nghị cấp giấy (*không ghi thành phần hồ sơ*), đến ngày 10/11/2023 UBND ký giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Tuy nhiên, theo hồ sơ cấp giấy của ông Lê Doãn Lộc xác nhận thời hạn sử dụng đất đến ngày 01/7/2064, tuy nhiên, giấy CNQSD đất xác nhận thời hạn sử dụng đến ngày 01/4/2064 nhưng không nêu rõ lý do.

+ Hồ sơ Hà Thị Huế nộp hồ sơ ngày 19/5/2023 và được xã Đăk Pét xác nhận đủ điều kiện ngày 02/6/2023, qua kiểm tra hồ sơ cho thấy, trong cùng ngày 19/5/2023 UBND xã Đăk Pét đã thực hiện các nội dung sau: Đo đạc, mô tả ranh giới thửa đất, xác nhận kết quả đo đạc hiện trạng thửa đất, lấy ý kiến khu dân cư, niêm yết. Đến ngày 02/6/2023 UBND xã xác nhận đủ điều kiện, phù hợp để cấp GCN (*không có hồ sơ về chuyển kết quả cho một cửa hoặc trả cho người dân*), đến ngày 24/7/2023 ông Nguyễn Dũng (không xác định) nộp hồ sơ vào bộ phận 01 cửa, tuy nhiên, đến ngày 08/8/2023 chi nhánh văn phòng mới xác nhận (*quy trình là từ 01-02 ngày làm việc*). Sau khi hộ gia đình hoàn thành nghĩa vụ tài chính ngày 22/9/2023 theo thông báo thuế, phòng Tài nguyên và Môi trường đã có Tờ trình ngày 25/9/2023, tuy nhiên, đến ngày 4/10/2023

UBND mới ký GCN (theo quy trình là 2-4 ngày). Ngoài ra qua kiểm tra hồ sơ về xác định nghĩa vụ tài chính theo Chi cục thuế huyện xác nhận giá trị chuyển nhượng Bất động sản thực tế là 178.000.000 đồng (bao gồm đất 100.000.000 triệu đồng và nhà ở 78.000.000 đồng), so sánh với giá UBND tính quy định (đất 160.474.000 đồng và nhà ở 55.930.000 đồng) để xác định giá trị tính thuế là 238.474.000 đồng (gồm đất ở là 160.474.000 đồng và nhà ở là 78.000.000 đồng). Việc xác định nghĩa vụ tài chính như trên của Chi cục thuế là chưa đúng theo hồ sơ kèm theo, cụ thể năm 2003 bà Hà Thị Huế mua thửa đất trên với giá trị là 178.000.000 triệu đồng, đến năm 2011 bà thực hiện xây nhà với giá trị là 78.000.000 đồng (theo tờ khai thuế của đơn vị), do đó giá trị tính thuế phải xác định là 256.000.000 đồng.

+ Hồ sơ ông A Dên: Hồ sơ gia đình nộp lần đầu ngày 09/3/2023, sau khi UBND thị trấn thực hiện các thủ tục, tuy nhiên, sau khi nộp hồ sơ tại bộ phận 01 cửa ngày 20/6/2023 vẫn thiếu một số nội dung, dẫn đến ngày 22/6/2023 chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐ huyện đã có Thông báo số 199/TB-CNVPĐK về chuyển trả hồ sơ để hoàn thiện, việc thực hiện kiểm tra hồ sơ của UBND thị trấn chưa đảm bảo theo quy định gây phiền hà cho người dân và kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính theo quy định, Sau khi hộ gia đình hoàn thành nghĩa vụ tài chính và nộp lại hồ sơ tại bộ phận 01 cửa ngày 11/9/2023, đến ngày 14/9/2023 phòng Tài nguyên và Môi trường có Tờ trình đề nghị cấp giấy CN QSD đất, tuy nhiên, đến ngày 04/10/2023 UBND huyện mới ký GCN QSD đất là chưa đúng với thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định

+ Đối với hồ sơ đính chính Giấy chứng nhận QSD đất của ông Đinh Văn Nhích, nội dung đính chính là do sai sót của các cơ quan chuyên môn khi kiểm soát hồ sơ, thẩm định hồ sơ nhầm lẫn, không phát hiện sai về địa chỉ thường trú (nhầm lẫn xã Đăk Long thành xã Đăk Môn), tuy nhiên, tại biên bản làm việc lại Kết luận là Chủ sử dụng đất nhầm lẫn mà không nói trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn. Đối với hồ sơ của hộ Gia đình A Nhung kê khai sai tên, nhưng cơ quan chuyên môn chưa kiểm tra, rà soát đối chiếu với giấy tờ của người nộp hồ sơ, tuy nhiên, biên bản làm việc không kết luận về nội dung trên.

#### **\* Về lĩnh vực Bảo trợ xã hội.**

- Qua kiểm tra chọn mẫu 05 hồ sơ bảo trợ xã hội tại xã Mường Hoong do phòng Lao động, Thương binh và Xã hội cấp nhìn chung việc tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính tại phòng Lao động, Thương binh và Xã hội theo đúng Nghị định 20/2021/NĐ-CP và quy trình nội bộ của đơn vị, tuy nhiên, có một số nội dung như sau, việc giải quyết thủ tục hành chính tại cấp xã từ khi hộ dân nộp hồ sơ đến khi UBND xã xác nhận và chuyển hồ sơ lên phòng Lao động, thương binh và xã hội chậm so với quy định tại Nghị định 20/2021/NĐ-CP (theo quy định là 10 ngày làm việc, tuy nhiên, đơn vị giải quyết trong hơn 20 ngày (các hồ sơ Y Thiệp, Y Niếp, Y Nênh, Y Nuát, Y Muối năm 2023). Các hồ sơ không lưu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ tại thời điểm giải quyết (các phiếu được in và ký lại ngày 04/3/2024 là chưa đúng với quy trình giải quyết thủ tục hành chính).

#### **\* Lĩnh vực hoạt động xây dựng Phòng Kinh tế hạ tầng**

Qua kiểm tra ngẫu nhiên 05 hồ sơ xin cấp phép xây dựng, trong đó có 04 hồ sơ xử lý trước hạn của các cá nhân ông Nguyễn Ngọc Hoàng, bà Trần Thị Duyệt, bà Y Sâm, ông Phạm Thanh Bắc, 01 hồ sơ xử lý quá hạn của ông Trần Ngọc Dũng, kết quả kiểm tra như sau:

- Giấy phép xây dựng cấp cho ông Phạm Thành Bắc với diện tích xây dựng là 175,5 m<sup>2</sup>, không trùng khớp với diện tích xây dựng thể hiện trong đơn đề nghị và văn bản cam kết là 185,5 m<sup>2</sup> (*diện tích xây dựng tính theo hồ sơ thiết kế là 174,25 m<sup>2</sup>*), nhưng không nêu rõ lý do thay đổi diện tích cấp phép theo đề nghị của người dân.

**\* Lĩnh vực thành lập và hoạt động của hộ kinh doanh**

- Qua kiểm tra ngẫu nhiên 05 hồ sơ thủ tục hành chính thành lập và hoạt động của hộ kinh doanh, trong đó có 02 bộ hồ sơ trễ hạn hộ ông Kiều Văn Phúc, hộ ông Nguyễn Văn Hoà, 03 hồ sơ xử lý trước hạn hộ Trần Văn Thành, Nguyễn Thị Thu, A Diêng, kết quả kiểm tra như sau: Hồ sơ lưu trữ đầy đủ, quá trình xử lý hồ sơ đúng theo quy trình, tuy nhiên, hồ sơ lưu còn thiếu bản sao thẻ CCCD hoặc CMND đối với hồ sơ của hộ Nguyễn Thị Thu, A Diêng.

**\* Lĩnh vực thi đua khen thưởng**

- Qua kiểm tra 02 hồ sơ thủ tục tặng danh hiệu tập thể lao động tiên tiến, thủ tục tặng danh hiệu lao động tiên tiến của Phòng Lao động - Thương binh xã hội huyện. Kết quả kiểm tra như sau:

Thời gian nhận hồ sơ: 14/9/2023, thời gian hẹn trả kết quả hồ sơ: 04/10/2023, hồ sơ trễ hạn vì lý do ngày 10/10/2023 UBND huyện mới ký phê duyệt quyết định, đến ngày 10/10/2023 phòng nội vụ mới có phiếu xin lỗi và hẹn trả kết quả là chưa đúng theo quy trình, trong phiếu xin lỗi (ngày 10/10/2023) hẹn trả kết quả giải quyết vào ngày 18/10/2023 là chưa phù hợp (đã có kết quả ngày 10/10/2023).

**\* Lĩnh vực giáo dục trung học.**

Qua kiểm tra ngẫu nhiên 03 hồ sơ xin chuyển trường đối với học sinh trung học cơ sở của các cá nhân A Lờ, A Quang, Y Thép, kết quả kiểm tra như sau:

- Thời gian trong giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, phiếu kiểm soát thủ tục hành chính không đúng với thời gian xử lý thực tế của phòng Giáo dục (*kết quả xử lý thủ tục hành chính có trước ngày tiếp nhận hồ sơ*).

**\* Lĩnh vực văn hoá**

- Qua kiểm tra 01 hồ sơ thủ tục công nhận danh hiệu Khu dân cư văn hoá của UBND xã Đăk Môn, kết quả kiểm tra như sau: hồ sơ không lưu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ tại thời điểm giải quyết, hồ sơ lưu thiếu bản đăng ký tham gia thi đua xây dựng danh hiệu văn hoá hằng năm.

**\* Thủ tục hành chính phát sinh xã Đăk Kroong.**

- Qua kiểm tra hồ sơ thủ tục đăng ký khai tử của bà Y Thô, kết quả kiểm tra như sau: Hồ sơ giải quyết trước hạn, hồ sơ lưu thiếu CMND hoặc thẻ CCCD của người có yêu cầu đăng ký khai tử, thiếu giấy tờ chứng minh nơi cư trú cuối cùng của người chết.

**5. Tại UBND huyện Tu Mơ Rông**

**\* Lĩnh vực lưu thông hàng hóa trong nước:**

Qua kiểm tra hồ sơ đề nghị cấp phép sản xuất rượu và giấy phép bán lẻ rượu (*Hợp tác xã TMTH Trông và chế biến dược liệu An Thành, Công ty cổ phần Sâm Ngọc Linh Tu Mơ Rông Kon Tum, hộ kinh doanh Y Phương*) nhìn chung đơn vị thực hiện theo đúng trình tự thủ tục theo quy định của Luật Phòng chống tác hại của rượu, bia và 105/2017/NĐ-CP ngày 14/9/2017 của Chính phủ về kinh doanh rượu, việc giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn theo quy định. Tuy nhiên, có hồ sơ của đơn vị (*Hợp tác xã TMTH Trông và chế biến dược liệu An Thành, hộ kinh doanh Y Phương*) không có bản sao Bản công bố sản phẩm rượu hoặc bản sao Giấy tiếp nhận bản công bố hợp quy hoặc Giấy xác nhận công bố phù hợp quy định an toàn thực phẩm theo quy định của Nghị định 17/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

Đối với giấy phép bán lẻ sản phẩm thuốc lá (*hồ sơ Võ Tấn Hòa, thôn Mô Pả*), việc giải quyết hồ sơ đúng theo quy định, tuy nhiên, hồ sơ không có tài liệu chứng minh địa điểm bán thuốc lá theo quy định tại điểm 2, Điều 25 Luật phòng chống tác hại của thuốc lá

**\* Lĩnh vực Lâm nghiệp:**

Qua kiểm tra 05 hồ sơ phê duyệt, điều chỉnh thiết kế dự toán công trình lâm sinh của UBND xã Đăk Sao, xã Tu Mơ Rông, xã Đăk Tơ Kan, xã Đăk Na, xã Ngọc Lây. Kết quả kiểm tra như sau: hồ sơ lưu trữ đầy đủ, quá trình xử lý hồ sơ đúng theo quy trình. Hồ sơ xử lý xong trước hạn. Tuy nhiên, vẫn còn một số thiếu sót sau: Thiếu bản đồ thiết kế xây dựng nền bản đồ địa hình đối với các hồ sơ của xã Đăk Sao, xã Đăk Tơ Kan. Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả bị lỗi phần thời gian nhận và thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: Xã Đăk Na, xã Tu Mơ Rông, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ của xã Ngọc Lây thiếu chữ ký của các cá nhân phụ trách xử lý.

**\* Lĩnh vực thi đua khen thưởng .**

- Qua kiểm tra 03 bộ hồ sơ thủ tục tặng giấy khen của Chủ tịch UBND cấp huyện về thành tích thi đua theo đợt, chuyên đề của Ban chỉ huy quân sự huyện, phòng Kinh tế hạ tầng huyện, Liên đoàn lao động huyện. Kết quả kiểm tra như sau: hồ sơ lưu trữ đầy đủ, quá trình xử lý hồ sơ đúng theo quy trình. Hồ sơ xử lý xong trước hạn. Tuy nhiên, có một số thiếu sót sau: Thời gian ký quyết định khen thưởng không khớp với thời gian xử lý ghi trong phiếu kiểm soát quá trình xử lý hồ sơ đối với 02 hồ sơ của Ban chỉ huy quân sự huyện, phòng Kinh tế Hạ tầng huyện.

**\* Lĩnh vực văn hóa:** Đơn vị lưu trữ hồ sơ không khoa học, chưa cung cấp hồ sơ theo đề nghị của Đoàn Thanh tra do đó Đoàn Thanh tra không có cơ sở để đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính của đơn vị.

**\* Lĩnh vực giáo dục trung học .**

Qua kiểm tra ngẫu nhiên 05 hồ sơ xin chuyển trường của các cá nhân Y Hà Linh, Nông Gia Bảo, Y Hằng, A Nhật, Y Hoàng Phương, kết quả kiểm tra như sau:

- Nhìn chung các hồ sơ lưu trữ đầy đủ, quá trình xử lý hồ sơ đúng theo quy trình. Hồ sơ xử lý xong trước hạn. Tuy nhiên, còn một số thiếu sót sau: Các

hồ sơ xin chuyển trường của các em Y Hằng, Nông Gia Bảo, Y Hoàng Phụng, Y Hà Linh cấp trung học cơ sở thiếu bản công chứng bằng tốt nghiệp cấp học dưới.

**\* Kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính tại UBND các xã:**

Xã Đăk Rơ Ông: Qua kiểm tra các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh (*Y Day, Y Xe*) và thủ tục đăng ký kết hôn Y Đản và A Thịnh nhìn chung việc giải quyết thủ tục hành chính đúng trình tự thủ tục và trước thời hạn quy định. Về thủ tục xác định mức độ khuyết tật (*A Xài, Y Kiều Phường*) đơn vị thực hiện thủ tục cơ bản đúng quy định theo Thông tư 01/2019/TT-BLĐ,TB,&XH ngày 02/01/2019 của Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội, tuy nhiên, hồ sơ đơn vị không có tài liệu chứng minh việc niêm yết, thông báo công khai kết luận của Hội đồng của Chủ tịch UBND xã theo quy định tại khoản 1, Điều 6 Thông tư 01/2019/TT-BLĐDTBXH. Biên bản họp của hội đồng không kết luận mức độ khuyết tật, đơn đề nghị không có thông tin về dạng khuyết tật (*A Xài*).

**6. Tại UBND Thành phố Kon Tum**

**\* Về lĩnh vực Tài nguyên:**

Đoàn Thanh tra chọn mẫu 8 hồ sơ để kiểm tra, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị, kết quả cụ thể như sau:

(1) Hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu năm 2021 của ông Trương Duy Nam (phường Lê Lợi):

Hồ sơ chưa phù hợp về ngày tháng: Đơn của hộ dân nộp ngày 22/7/2021 tuy nhiên, ngày 11/3/2021 Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố có phiếu xin lỗi chậm trả kết quả đến ngày 24/9/2021 nguyên nhân do hồ sơ bổ sung nhiều lần và mất nhiều thời gian. Việc hẹn giải quyết thủ tục hành chính với thời gian là 6 tháng như trên là chưa đúng theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

Tại đơn đăng ký xác định nguồn gốc sử dụng đất là nhận chuyển nhượng nhưng mất giấy tờ sang nhượng. Hồ sơ nộp ngày 22/7/2021, đến ngày 10/12/2021 UBND xã xác nhận đủ điều kiện. Sau khi nhận được hồ sơ, UBND phường thực hiện các thủ tục như lấy ý kiến khu dân cư, xác nhận cá nhân trực tiếp sản xuất đất nông nghiệp, kiểm tra hiện trạng sử dụng đất, niêm yết công khai hồ sơ, tuy nhiên, từ ngày nộp hồ sơ đến ngày 22/11/2021 đơn vị mới thực hiện các thủ tục trên là chưa đúng theo quy trình (*theo ý kiến của UBND phường Lê Lợi: Đối với hồ sơ của Trương Duy Nam, khi UBND phường mời họp tổ chức lấy ý kiến khu dân cư về nguồn gốc đất thì một số người được mời không đến tham dự đầy đủ thành phần nên cuộc họp phải mời đi, mời lại nhiều lần; Đồng thời, trong thời gian này chủ sử dụng đất đi làm ăn xa, không có mặt ở địa phương, do đó đến ngày 24.11.2021 UBND phường mới triển khai họp được dẫn đến hồ sơ bị trễ hạn*). Ngoài ra đến ngày 12/01/2022 mới kết thúc công khai hồ sơ, tuy nhiên, ngày 10/12/2021 UBND phường đã xác nhận là đất không tranh chấp là sai theo quy định.

Việc xử lý thủ tục chưa đúng với trình tự thủ tục dẫn đến hồ sơ được chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai chuyển trả 02 lần (*lần 01 ngày 30/8/2021,*

*lần 2 ngày 27/12/2021), 01 lần chuyển trả hồ sơ của Chi cục Thuế tỉnh (ngày 04/3/2022), do thiếu các hồ sơ, tài liệu, thông tin có liên quan và sai khác mục đích sử dụng trong các tài liệu và 01 lần chuyển trả của Phòng Tài nguyên và Môi trường do Giám đốc Chi nhánh chưa ký, chưa làm rõ nội dung đất của người chuyển nhượng... Đến ngày 26/4/2022 UBND phường Lê Lợi bổ sung nội dung hồ sơ theo nội dung đề nghị của phòng Tài nguyên và Môi trường. Việc giải quyết sai quy trình, sai quy định nêu trên của các đơn vị đã dẫn đến việc chậm trễ giải quyết hồ sơ cho người dân. Đến ngày 22/5/2022 UBND thành phố ký GCN QSD đất. Do hồ sơ không có phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả, phiếu kiểm soát thủ tục hành chính không có đầy đủ nội dung, do đó Đoàn Thanh tra không có cơ sở xác định thời gian trễ hạn của hồ sơ.*

(2) Hồ sơ của ông Lương Tấn Thời- Bùi Thị Lý (Phường Duy Tân): Hồ sơ đề nghị cấp GCN QSD đất nộp ngày 27/7/2023 tuy nhiên, đến ngày 29/9/2023 UBND phường mới thực hiện lấy ý kiến khu dân cư và thực hiện niêm yết công khai, đến ngày 16/10/2023 mới có phiếu xin lỗi công dân với nguyên nhân mất nhiều thời gian trong xác minh nguồn gốc đất và lấy ý kiến khu dân cư.

(3) Hồ sơ A Beng- Y Mau: Hồ sơ cấp giấy chứng nhận QSD đất lần đầu tại phường Thống Nhất: Nhìn chung việc giải quyết hồ sơ cơ bản đảm bảo theo quy định, tuy nhiên, có một số bước trong quy trình giải quyết quá thời hạn quy định như: Việc kiểm tra xác minh tại xã, việc chuyển thông tin nghĩa vụ tài chính và việc ký giấy chứng nhận sau khi phòng Tài nguyên và Môi trường trình. Hồ sơ không có giấy tiếp nhận và hẹn trả thủ tục hành chính. Hồ sơ có thư xin lỗi ngày 08/9/2022 với lý do Văn phòng đăng ký đất đai thành phố thiếu sót trong quá trình thẩm tra hồ sơ, UBND xã phường chậm trong xác minh nguồn gốc đất và việc trả hồ sơ của phòng TNMT và Chi cục thuế do nhiều lý do khác nhau, Tuy nhiên, tại thư xin lỗi không hẹn ngày trả hồ sơ.

(4) Hồ sơ chuyển mục đích của Nguyễn Văn Duy tại xã Đăk Cấm năm 2023: Hộ gia đình nộp đơn ngày 20/11/2023, đến ngày 30/11/2023 phòng Tài nguyên và Môi trường phối hợp với UBND xã Đăk Cấm xác minh thực địa (*trong đó xác nhận không có tranh chấp*). Đến ngày 19/12/2023 phòng Tài nguyên và Môi trường có báo cáo thẩm định về nhu cầu chuyển mục đích sử dụng đất, và xác định thửa đất không nằm trong các dự án thu hút đầu tư (*các thửa đất phù hợp với quy hoạch sử dụng đất nhưng nằm trong ranh giới dự án thu hút đầu tư thì không được chuyển mục đích, nội dung này không có quy định của Điều 52, Luật Đất đai 2013*)

(5) Hồ sơ xin chuyển mục đích sử dụng đất của ông Dương Hồng Quang (xã Đăk Blà): Hồ sơ không có giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả. Đơn đề nghị xin chuyển mục đích ngày 22/5/2023, tuy nhiên, đến ngày 30/10/2023 phòng Tài nguyên và Môi trường mới xác minh thực địa, đến ngày 17/11/2023 phòng Tài nguyên và Môi trường có báo cáo thẩm định nhu cầu chuyển mục đích và Tờ trình đề nghị chuyển mục đích sử dụng đất, đến ngày 06/12/2023 phòng Tài nguyên Môi trường có Tờ trình lần 2 về đề nghị chuyển mục đích sử dụng đất (*theo đề nghị của Văn phòng tại Văn bản số 355/PC-VP ngày 01/12/2023 (hồ sơ không kèm theo văn bản của Văn phòng)*), Sau khi hoàn thành nghĩa vụ thuế

ngày 27/12/2023 Văn phòng Đăng ký đất đai của tỉnh ký GCN (*chuyển mục đích phải tách thửa*). Do hồ sơ không có các phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả, phiếu kiểm soát thủ tục hành chính không ghi đầy đủ ngày giờ, người giao nhận nên Đoàn Thanh tra không có cơ sở để xác định nguyên nhân việc chậm giải quyết thủ tục hành chính.

(6) Hồ sơ cấp giấy chứng nhận lần đầu của Nguyễn Hữu Thắng năm 2023: Chi nhánh Văn phòng từ chối giải quyết do có dấu hiệu giả mạo giấy tờ sang nhượng quyền sử dụng đất (giấy viết tay), Chi nhánh VPĐKĐĐ đã kiểm tra và thực hiện trả hồ sơ theo quy định.

(7) Hồ sơ chuyển mục đích sử dụng đất được phép của cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với hộ gia đình cá nhân cho Nguyễn Ái Lê - Võ Thị Lộc. Thời gian tiếp nhận hồ sơ: 18/01/2022, thời gian hẹn trả hồ sơ: 15/02/2022, hồ sơ trễ hạn (*ngày 20/4/2022 phòng TN-MT mới có tờ trình về nghị cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất*) nhưng không có phiếu xin lỗi và hẹn trả kết quả. Do hồ sơ không có các phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả, phiếu kiểm soát thủ tục hành chính không ghi đầy đủ ngày giờ, người giao nhận nên Đoàn Thanh tra không có cơ sở để xác định nguyên nhân việc chậm giải quyết thủ tục hành chính. Hồ sơ không lưu kết quả giải quyết hồ sơ (*giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đối với hồ sơ chuyển mục đích sử dụng đất*).

(8) Hồ sơ chuyển mục đích sử dụng đất được phép của cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với hộ gia đình cá nhân cho ông Ngô Đình Chánh. Thời gian tiếp nhận hồ sơ: 04/12/2023, thời gian hẹn trả hồ sơ: 25/12/2023, hồ sơ giải quyết trễ hạn (*ngày 09/01/2024 là ngày cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất*) nhưng không có phiếu xin lỗi và hẹn trả kết quả. Do hồ sơ không có các phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả, phiếu kiểm soát thủ tục hành chính không ghi đầy đủ ngày giờ, người giao nhận nên Đoàn Thanh tra không có cơ sở để xác định nguyên nhân việc chậm giải quyết thủ tục hành chính.

#### **\* Lĩnh vực hoạt động xây dựng Phòng Quản lý đô thị**

Qua kiểm tra 05 hồ sơ thủ tục cấp phép xây dựng đối với nhà ở riêng lẻ của ông Bùi Xuân Quý, bà Nguyễn Thị Ánh Nguyệt, ông Vũ Văn Tấn, ông Hoàng Thới, ông Thân Thanh Hải, kết quả kiểm tra như sau: nhìn chung các hồ sơ lưu trữ đầy đủ, quá trình xử lý hồ sơ đúng theo quy trình, hồ sơ xử lý xong trước hạn, tuy nhiên, còn một số thiếu sót sau: Giấy phép xây dựng cấp cho ông Vũ Văn Tấn với diện tích xây dựng là 151,64 m<sup>2</sup>, không trùng khớp với diện tích xây dựng thể hiện trong đơn đề nghị và văn bản cam kết là 139,2 m<sup>2</sup>.

\* Ý kiến của phòng Quản lý đô thị thành phố:

Đối với công trình nhà ở tư nhân với diện tích xây dựng dưới 250 m<sup>2</sup> là chủ đầu tư thiết kế và lập các thủ tục về đơn liên quan đến việc cấp Giấy phép xây dựng, Việc đơn xin cấp phép xây dựng và bản cam kết không không trùng khớp với diện tích xây dựng là do người dân tính khi ghi diện tích xây dựng vào đơn và bản cam kết là không chính xác, còn khi cấp phép thì diện tích được tính cụ thể trên bản vẽ của công dân lập nên dẫn đến số liệu diện tích xây dựng trong đơn và diện tích xây dựng trong giấy phép không trùng nhau. Nhằm hạn

ché để người dân đi lại nhiều lần, gây phiền hà nên trong quá trình giải quyết hồ sơ cán bộ kỹ thuật không gọi người dân lên để thay đổi đơn.

**\* Kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính tại UBND các phường**

Đoàn Thanh tra chọn mẫu một số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các phường trên địa bàn thành phố, kết quả kiểm tra cụ thể như sau:

**\* Hồ sơ thủ tục hành chính phường Trần Hưng Đạo**

Qua kiểm tra ngẫu nhiên 04 hồ sơ thủ tục hành chính, trong đó 01 hồ sơ đăng ký kết hôn của Hồ Ngọc Bình; 02 hồ sơ cấp phép xây dựng Đặng Thị Huân, Lê Văn Lý; 01 hồ sơ chứng thực của Trần Vũ Thị Mỹ Vân. Kết quả kiểm tra như sau: các hồ sơ lưu trữ đầy đủ, quá trình xử lý hồ sơ đúng theo quy trình, hồ sơ xử lý xong trước hạn. Tuy nhiên, còn một số thiếu sót sau:

- Hồ sơ xin phép xây dựng của ông Lê Văn Lý trễ hạn (*hẹn trả kết quả ngày 23/3/2022 nhưng đến ngày 24/3/2022 mới có kết quả*) nhưng chưa có phiếu xin lỗi và hẹn trả kết quả. Theo ý kiến của UBND phường thì lý do hồ sơ trễ hạn do việc tham mưu giải quyết của cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố.

**\* Về giải quyết kiến nghị thủ tục hành chính**

Giai đoạn 2021-2023, UBND thành phố đã tiếp nhận: 20 hồ sơ; số đã xử lý đúng hạn: 03 hồ sơ; số đã xử lý quá hạn: 17 hồ sơ. Qua kiểm tra các nội dung kiến nghị và báo cáo kết quả giải quyết: Các nội dung kiến nghị tập trung tại lĩnh vực đất đai. Sau khi người dân có kiến nghị trên cổng dịch vụ công Quốc gia, UBND tỉnh có văn bản chỉ đạo, UBND thành phố đã chỉ đạo đơn vị có liên quan rà soát, báo cáo nguyên nhân và tình hình giải quyết thủ tục hành chính. Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền sau khi có ý kiến chỉ đạo đều được cơ quan chức năng giải quyết xong, chuyển trả hồ sơ và xin lỗi người dân (trường hợp trễ hạn) theo quy định.

**7. Tại Sở Y Tế**

**\* Cấp giấy chứng nhận vệ sinh an toàn thực phẩm:** Hồ sơ Hà Văn Hợp Giấy đăng ký kinh doanh tại số 85 đường Lê Hồng Phong, tuy nhiên, nhà hàng đề nghị cấp giấy chứng nhận (Nhà Sàn) là ở 381 Trần Nhân Tông. Theo giải trình của đơn vị: theo quy định UBND thành phố: chỉ thực hiện cấp 1 Giấy phép kinh doanh/ 1 hộ kinh doanh, tuy nhiên, Hộ kinh doanh Hà Văn Hợp trụ sở chính tại số 85 đường Lê Hồng Phong và có chi nhánh tại 381 Trần Nhân Tông, dựa vào địa điểm kinh doanh đề nghị cấp nên cấp giấy chứng nhận (Nhà Sàn) là ở 381 Trần Nhân Tông là phù hợp.

**\* Lĩnh vực trang thiết bị y tế:**

Qua kiểm tra quá trình xử lý trực tuyến trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến quản lý trang thiết bị y tế [dmecc.moh.gov.vn](http://dmecc.moh.gov.vn) 05 hồ sơ thủ tục công bố đủ điều kiện mua bán trang thiết bị y tế thuộc loại B, C, D của các đơn vị Công ty TNHH MTV thiết bị vật tư y tế Bảo Huy, Công ty cổ phần FPT Long Châu - Địa điểm kinh doanh nhà thuốc Long Châu 959, Nhà thuốc Quảng Thành, Nhà thuốc Thảo Nguyên, Nhà thuốc bệnh viện Đa khoa Vạn Gia An, kết quả kiểm tra như sau: thành phần hồ sơ đầy đủ, tuy nhiên, thời gian công bố thông tin



của 02 hồ sơ<sup>25</sup> trên trang thông tin điện tử chậm so với quy trình đối với quy trình giải quyết (*thời gian giải quyết theo quy trình là 0 ngày ban hành theo quyết định 590/QĐ-UBND ngày 26/9/2022 của UBND tỉnh Kon Tum*).

- Hồ sơ Thủ tục của Nhà thuốc bệnh viện Đa khoa Vạn Gia An đã nộp lên hồ sơ lên hệ thống dịch vụ công của tỉnh ngày 25/01/2022, hẹn trả kết quả ngày 28/01/2022, hồ sơ được tính là hồ sơ trễ hạn với lý do thủ tục này hiện đang triển khai, thực hiện trên môi trường mạng tại Hệ thống dịch vụ công trực tuyến Quản lý trang thiết bị y tế của Bộ Y tế, đã có thư xin lỗi. Sau khi được Sở Y tế hướng dẫn, đơn vị đã nộp hồ sơ lên hệ thống của Bộ Y tế vào ngày 14/02/2022 và được công bố thông tin đúng hạn.

## **C. KẾT LUẬN**

### **I. Kết quả đạt được**

Nhìn chung, việc triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC tại địa phương, đơn vị luôn được cấp ủy và chính quyền quan tâm, chỉ đạo. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính đã đem lại hiệu quả trong công tác quản lý nhà nước, chất lượng phục vụ dịch vụ công ngày càng được nâng cao. Việc áp dụng giải quyết TTHC bằng hình thức trực tuyến đã giảm được chi phí, thời gian đi lại cho doanh nghiệp. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện các quy trình, thủ tục hành chính và quản lý hành chính của cơ quan được đẩy mạnh.

Công tác triển khai, thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg của các địa phương, đơn vị đã có nhiều chuyển biến tích cực trong công tác cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính; chất lượng phục vụ dịch vụ công của thành phố ngày được nâng cao thông qua thực hiện và duy trì đồng bộ cơ chế một cửa, một cửa liên thông; với các thủ tục hành chính được cải cách theo hướng tinh gọn, đơn giản, dễ thực hiện, tạo điều kiện thuận lợi cho các cá nhân, tổ chức đến liên hệ làm việc, đem đến sự hài lòng cho người dân, góp phần phát triển kinh tế - xã hội . Các thủ tục hành chính tại các đơn vị đa số đều được giải quyết đúng và trước hạn.

### **II. Khuyết điểm, tồn tại**

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

- Tại UBND huyện Ia H'Drai: Khi kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông<sup>26</sup> (*mô hình đặc thù*) thuộc Văn phòng Huyện ủy - HĐND - UBND huyện (*bố trí các chức danh Trưởng, phó Bộ phận một cửa không theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Quyết định số 26/QĐ-UBND ngày 9 tháng 01 năm 2020 của UBND tỉnh, cụ thể: Chánh Văn phòng Huyện ủy - HĐND - UBND huyện làm Trưởng bộ phận, Phó Trưởng Bộ phận là Phó Trưởng Cơ quan Tổ chức - Nội vụ huyện*) địa

<sup>25</sup> Hồ sơ của Công ty cổ phần FPT Long Châu; Hồ sơ của Công ty TNHH MTV thiết bị vật tư y tế Bảo Huy

<sup>26</sup> Theo Quyết định số 141/QĐ-UBND ngày 20/03/2020 ngày 12/3/2020 của Ủy ban nhân dân huyện

phương chưa xin ý kiến của cấp có thẩm quyền và trao đổi với cơ quan chuyên môn quản lý ngành, lĩnh vực (*Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ..*).

*Nguyên nhân: xuất phát từ điều kiện thực tế tổ chức bộ máy của huyện (thiếu biên chế, mô hình tổ chức bộ máy đặc thù theo điều kiện địa phương khi thành lập huyện); trong quá trình tổ chức và triển Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện (theo mô hình như trên) địa phương có số lượng hồ sơ TTHC cần giải quyết ít (do chỉ có 03 xã). Ngày 7 tháng 11 năm 2023, UBND huyện đã kiến toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông huyện (do một lãnh đạo văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện đứng đầu) tại Quyết định số 225/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân huyện. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện Ia H'Drai hiện nay thực hiện nhiệm vụ cơ bản đảm bảo theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.*

+ Đến thời điểm thanh tra, UBND huyện Ia H'Drai đang tổ chức thực hiện giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện theo quy định tại Quyết định số 56/QĐ-UBND ngày 28 tháng 3 năm 2019 của UBND huyện, chưa kịp thời cập nhật, bổ sung các quy định mới để phù hợp tình hình thực tiễn. Trong giai đoạn năm 2021, 2022 UBND huyện thực hiện chưa toàn diện, đồng bộ từ việc thành lập, tổ chức lại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện, chưa kịp thời kiến toàn, bố trí nhân sự (*Trưởng Bộ phận và Phó Trưởng Bộ phận khi các nhân sự này chuyển công tác sang đơn vị khác*)

*Nguyên nhân: do có mô hình tổ chức bộ máy đặc thù điều kiện địa phương có khó khăn về biên chế, nhân lực.*

*Trách nhiệm trên thuộc về UBND huyện Ia H'Drai*

- Một số địa phương, đơn vị chưa kịp thời phê duyệt danh sách công chức cử đến làm việc (*để thay thế, không làm gián đoạn việc giải quyết TTHC*) tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện (*khi có sự thay đổi nhân sự các phòng ban chuyên môn của UBND huyện*); chưa kịp thời bổ nhiệm Trưởng Bộ phận và Phó Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện (*UBND huyện Tu Mơ Rông<sup>27</sup>, Đăk Glei<sup>28</sup>, thành phố Kon Tum<sup>29</sup>*); các Phòng, ban chuyên môn của UBND huyện Đăk Glei chưa xây dựng phương án nhân sự cử đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (*chính thức, dự phòng*), gửi Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện tổng hợp trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện phê duyệt<sup>30</sup>.

---

<sup>27</sup> Khi có sự thay đổi nhân sự lãnh đạo Phòng Nội vụ, Văn phòng HĐND - UBND huyện Tu Mơ Rông năm 2021, 2022.

<sup>28</sup> Khi có sự thay đổi nhân sự lãnh đạo Phòng Nội vụ, lãnh đạo Văn phòng HĐND, UBND huyện Đăk Glei năm 2021, 2022, 2023

<sup>29</sup> Khi có sự thay đổi nhân sự Phó Chánh Văn phòng HĐND, UBND thành phố (ông Phan Thành Trung); qua kiểm tra ngày 7/3/2024 Văn phòng HĐND UBND thành phố đã có Tờ trình số 14/TTr-VP trình phê duyệt nhân sự Phó Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố (*thay thế ông Phan Thành Trung*).

<sup>30</sup> Theo quy định tại khoản 2, Điều 4, Quyết định số 174/QĐ-UBND ngày 27/02/2020 của UBND huyện.

*Trách nhiệm trên thuộc về UBND các huyện Tu Mơ Rông, Đăk Glei, thành phố Kon Tum*

- Còn có trường hợp cán bộ được bố trí làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chưa đảm bảo theo tiêu chuẩn quy định tại điểm b, khoản 1, Điều 11 Nghị định số 01/VBHN-VPCP ngày 11 tháng 01 năm 2022 của Chính phủ hợp nhất Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP (*chưa đủ thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành*<sup>31</sup>).

*Trách nhiệm trên thuộc về Sở Giao thông và Vận tải*

- Việc ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả còn chậm (*UBND huyện Đăk Glei*<sup>32</sup>); tại Quyết định<sup>33</sup> tổ chức lại có kèm theo danh sách thành viên Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện là chưa đảm bảo theo quy định tại khoản 2, Điều 4 Quyết định số 174/QĐ-UBND ngày 27 tháng 02 năm 2020 của UBND huyện về việc tổ chức lại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện Đăk Glei; chưa thực hiện đầy đủ quy định của Chính phủ và của địa phương về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính<sup>34</sup>. Việc ban hành và thực hiện quy định về thời gian làm việc<sup>35</sup> tại Điều 4, Quyết định số 484/QĐ-UBND về Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện không đúng với thực tế.

*Trách nhiệm trên thuộc về UBND huyện Đăk Glei*

- Cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức<sup>36</sup> chưa chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý cán bộ, công chức, viên chức có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức, viên chức để kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân (*khoản 8, Điều 12*); chưa phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa hằng năm theo quy định<sup>37</sup>.

*Trách nhiệm trên thuộc về UBND huyện Ngọc Hồi, Kon Plông, Ia H'Drai, Tu Mơ Rông, Đăk Glei, thành phố Kon Tum*

- Về trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức:

Có đơn vị chưa chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý cán bộ, công chức, viên chức có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức, viên chức để kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại

<sup>31</sup> Nguyễn Hoàng Thảo My, Sở Giao thông vận tải.

<sup>32</sup> Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện Đăk Glei được tổ chức lại tại Quyết định số 174/QĐ-UBND ngày 27/02/2020 của UBND nhưng đến ngày 17/6/2021 địa phương mới ban hành Quyết định số 484/QĐ-UBND về Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện.

<sup>33</sup> Số 174/QĐ-UBND ngày 27/02/2020 của UBND huyện về việc tổ chức lại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện Đăk Glei

<sup>34</sup> Nghị định số 01/VBHN-VPCP ngày 11/01/2022 của Chính phủ hợp nhất Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

<sup>35</sup> Quy định buổi sáng từ 7h đến 11h, buổi chiều từ 13h đến 17h

<sup>36</sup> Quy định tại Điều 12, Nghị định số 01/VBHN-VPCP ngày 11/01/2022 của Chính phủ hợp nhất Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP

<sup>37</sup> UBND huyện Ngọc Hồi, Kon Plông, Ia H'Drai, Tu Mơ Rông, Đăk Glei, thành phố Kon Tum

Bộ phận Một cửa trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Chưa phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa hằng năm theo quy định tại khoản 10, Điều 12 Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và khoản 9, Điều 13, Quyết định số 440/QĐ-UBND ngày 03/4/2020 về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện.

*Trách nhiệm trên thuộc các cơ quan cử cán bộ công chức, viên chức thuộc UBND huyện Ngọc Hồi*

- Về bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa :

+ Tại UBND huyện Ngọc Hồi: Tên gọi ghi trên biển tên của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả chưa chính xác với tên cơ quan quy định tại văn bản của cơ quan có thẩm quyền thành lập<sup>38</sup> (*nơi tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính, các chế độ chính sách, đăng ký làm việc và tiếp công dân*), vị trí Bộ phận Một cửa ở xa đường trục chính nhưng chưa có biển chỉ dẫn (*quy định tại Thông tư số 05/2008/TT-BNV ngày 07 tháng 8 năm 2008 của Bộ Nội vụ về hướng dẫn biển tên cơ quan hành chính nhà nước*).

*Trách nhiệm trên thuộc về UBND huyện Ngọc Hồi*

+ Tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện chưa tổ chức quây hương dẫn hoặc quây dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật (*UBND huyện Ngọc Hồi, Kon Plông, Ia H'Drai, Tu Mơ Rông, Đăk Glei, thành phố Kon Tum*); camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong toàn hệ thống một số nơi qua kiểm tra thực tế hư hỏng, không hoạt động (*UBND huyện Ngọc Hồi, Ia H'Drai*); máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin một cửa điện tử còn ít sử dụng (*UBND huyện Ngọc Hồi, Kon Plông, Ia H'Drai, Tu Mơ Rông*): đơn vị giải trình do người dân không có nhu cầu, hồ sơ phát sinh ít không cần sử dụng); chưa bố trí (*hoặc có bố trí nhưng không sử dụng*) các màn hình cảm ứng (*hoặc máy tính*) phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hài lòng.. theo quy định tại điểm b khoản 2, Điều 13 (*UBND huyện Ngọc Hồi, Tu Mơ Rông, Đăk Glei*).

+ Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính (quy định tại Điều 15) chưa đa dạng, hiệu quả như: *hướng dẫn về Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính; Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác thông qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai; Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép; Bảng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính; Qua các bộ hồ sơ*

---

<sup>38</sup> Quy định tại Thông tư số 05/2008/TT-BNV ngày 07/8/2008 của Bộ Nội vụ về hướng dẫn biển tên cơ quan hành chính nhà nước.

điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác (các đơn vị đối tượng thanh tra).

+ Còn có đơn vị<sup>39</sup> chưa thực hiện hiệu quả cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định tại khoản 2, Điều 16 Nghị định số 01/VBHN-VPCP ngày 11 tháng 01 năm 2022 của Chính phủ.

*Trách nhiệm trên thuộc về UBND huyện Ngọc Hồi, Kon Plông, Ia H'Drai, Tu Mơ Rông, Đăk Glei, thành phố Kon Tum*

- Bảng niêm yết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại một số đơn vị sử dụng khung kính để che chắn là thực hiện chưa đúng quy định tại khoản 2 Điều 15 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ<sup>40</sup>; nội dung của một số TTHC được niêm yết tại từng quầy giao dịch và tại bảng niêm yết trình bày chưa đúng theo mẫu số 03 tại Phụ lục IV kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP; TTHC niêm yết được in hai mặt trên tờ giấy là không đúng quy định tại điểm b khoản 4 Điều 15 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP; niêm yết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh tại bảng niêm yết TTHC là chưa phù hợp (UBND huyện Ngọc Hồi, Kon Plông, Ia H'Drai, Tu Mơ Rông, Đăk Glei, thành phố Kon Tum).

*Trách nhiệm trên thuộc về Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND các huyện Ngọc Hồi, Kon Plông, Ia H'Drai, Tu Mơ Rông, Đăk Glei và thành phố Kon Tum*

- Nội dung của một số TTHC được niêm yết trên bảng trình bày chưa đúng theo mẫu số 03 tại Phụ lục IV kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP; TTHC niêm yết trên bảng được in hai mặt trên tờ giấy là không đúng quy định tại điểm b khoản 4 Điều 15 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

*Trách nhiệm trên thuộc về Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND huyện Kon Plông*

- Số lượng hồ sơ chưa số hóa kết quả hồ sơ giải quyết TTHC ở cấp xã thuộc huyện Kon Plông<sup>41</sup>, Tu Mơ Rông còn nhiều. Có địa phương<sup>42</sup> qua kiểm tra, việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử chưa hoàn thành chỉ tiêu 50% hồ sơ DVCTT trên tổng số hồ sơ TTHC theo Quyết định số 17/QĐ-UBCĐSQG ngày 04 tháng 4 năm 2023 của Ủy ban quốc gia về chuyển đổi số.

- Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC (sử dụng các phương tiện kết nối dịch vụ công trực tuyến như điện thoại, internet tại nhà...) còn khó khăn, hạn chế do điều kiện kinh tế - xã hội (UBND Ia H'Drai).

<sup>39</sup> UBND huyện Tu Mơ Rông

<sup>40</sup> Hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính

<sup>41</sup> Tại huyện Kon Plông có 03 xã tỷ lệ số hóa hồ sơ kết quả giải quyết TTHC có triển khai nhưng chưa đạt chỉ tiêu giao, theo quy định tối thiểu 15% tuy nhiên, chưa đạt: xã Măng Bút: 3,32%, xã Ngọc Tem: 13,08%; xã Pờ Ê: 0,61%.

<sup>42</sup> huyện Kon Plông: Cấp huyện: 25,11%; Cấp xã: Thị trấn Măng Đen: 26,94%; Hiếu: 46,07%; Măng Cảnh: 6,93%; Ngọc Tem: 2,05%; Đăk Nền: 6,95%; Đăk Tăng: 46,07%; Pờ Ê: 1,2%; Đăk Ring: 13,27%; Măng Bút: 2,45%

Qua kiểm tra hầu hết các mục tiêu cụ thể của các địa phương, đơn vị chưa đạt được kết quả theo yêu cầu

*Trách nhiệm trên thuộc về UBND huyện Ngọc Hồi, Kon Plông, Ia H'Drai, Tu Mơ Rông, Đăk Glei, thành phố Kon Tum*

## **2. Việc giải quyết thủ tục hành chính**

- Một số giấy tiếp nhận hồ sơ không ghi thành phần hồ sơ nộp. Nhiều hồ sơ trễ hạn tại các đơn vị với nguyên nhân do chậm kết thúc trên hệ thống (*thực tế hồ sơ đã trả trước hạn*). Một số hồ sơ sau khi tiếp nhận bộ phận một cửa xác định thời gian trả kết quả chưa phù hợp<sup>43</sup>, theo báo cáo của đơn vị, việc xác định thời gian thực hiện thủ tục hành chính 30 ngày như trên do hệ thống mặc định theo loại thủ tục hành chính. Một số hồ sơ<sup>44</sup> giải quyết trễ hạn chưa có giấy xin lỗi hoặc có giấy xin lỗi nhưng không ghi lý do trễ hạn theo quy định.

*Trách nhiệm trên thuộc về lãnh đạo phòng chuyên môn và công chức, viên chức tham mưu xử lý tại các địa phương, đơn vị*

### **2.1. Tại UBND huyện Ngọc Hồi**

Có hồ sơ đơn vị chậm thực hiện các thủ tục hành chính khi trả hồ sơ cấp giấy chứng nhận QSD đất lần đầu cho người dân (*Hồ sơ của Nguyễn Thị Thuận xã Pờ Y*). Ngoài ra theo văn bản của phòng Tài nguyên và Môi trường thì diện tích đề nghị chuyển mục đích nói trên đã được UBND xã Pờ Y xác nhận về nguồn gốc đất và được Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện trình thẩm định ký GCN QSD đất. Việc xác nhận và trình đề nghị cấp GCN như trên của UBND xã Pờ Y và Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai là sai theo quy định, tuy nhiên, phòng Tài nguyên và Môi trường thực hiện trả hồ sơ cho người dân và không hướng dẫn các bước tiếp theo để thực hiện thủ tục hành chính hoặc xác định có thực hiện được hay không, không xác định trách nhiệm của các cơ quan xác nhận và trình hồ sơ đề nghị cấp giấy chứng nhận sai theo quy trình.

*Trách nhiệm trên thuộc về Phòng Tài nguyên và Môi trường, UBND xã Pờ Y và Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai của huyện*

Hồ sơ chuyển mục đích của Trần Văn Tiến quá thời hạn hẹn trả đơn vị mới có văn bản trả hồ sơ (*thời hạn hẹn trả là ngày 11/11/2022, tuy nhiên, đến ngày 12/12/2022 phòng Tài Nguyên và Môi trường mới có văn bản chuyển hồ sơ*) với lý do không phù hợp quy hoạch.

*Trách nhiệm trên thuộc về Phòng Tài nguyên và Môi trường huyện*

Có hồ sơ không thực hiện xử lý (*Hồ sơ A Trung*) với nguyên nhân do việc sai sót không phải do trong quá trình kê khai đăng ký tuy nhiên, văn bản

<sup>43</sup> Hồ sơ lĩnh vực tài nguyên của Nguyễn Ngọc Vang – 9 tháng, Bùi Thị Hạ - 3 tháng; Đinh Văn Biên – 14 ngày, Đào Thị Càn – 3 tháng, Lê Viết Loan...) tại Ngọc Hồi; Huyện Kon Plông: *Hồ sơ đăng ký biến động Nguyễn Thị Phương hẹn trả kết quả 5 tháng, Hồ sơ Hà Hoàng Ngọc Thạch hẹn trả kết quả 5 tháng kể từ ngày nộp hồ sơ, các hồ sơ cấp Giấy chứng nhận của Nguyễn Minh Thắng, Hồ sơ Đặng Thái Trung. Các hồ sơ giao đất theo hình thức đấu giá tại huyện Ia H'Drai. Hồ sơ đề nghị xác định và cấp giấy xác nhận khuyết tật cho ông Nguyễn Văn Diễn huyện Ia H'Drai; Hồ sơ A Mát, A Biên-Đăk Glei*

<sup>44</sup> Lê Viết Loan- Ngọc Hồi, Mai Hoàng Hiếu (xã Đăk Xú, Ngọc Hồi); Hồ sơ xin chuyển mục đích của Hồ sơ của ông Nguyễn Duy Cường, Hồ sơ Lê An Bình huyện Kon Plông; Hồ sơ cấp phép xây dựng của Trần Ngọc Dũng – Đăk Glei; Hồ sơ lĩnh vực văn hóa của A Nún, bà Y Thắm, ông A Lói (Đăk Glei), Hồ sơ xác định lại dân tộc của Nguyễn Việt Anh – TP Kon Tum

trả hồ sơ của Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai của huyện không hướng dẫn công dân để thực hiện thủ tục nêu trên.

*Trách nhiệm trên thuộc Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện*

Có hồ sơ xin cấp GCN QSD đất bị trả hồ sơ (*Nguyễn Thị Hoa*) với nguyên nhân là diện tích trùng với diện tích đo đạc năm 2006 tại thửa đất của bà Hoa là mang tên ông Kring Dom, do đó phòng TNMT đề nghị trả lại hồ sơ cho bà Nguyễn Thị Hoa và đề nghị Chi nhánh VPĐK đất đai huyện phối hợp với UBND xã Đăk Nông kiểm tra lại hồ sơ. Việc thông báo trả lại hồ sơ như trên chưa phù hợp với quy định vì Văn phòng ĐKĐĐ huyện đã thẩm tra đủ điều kiện, việc phát hiện có nội dung chưa rõ thì đề nghị VPĐK đất đai làm rõ, việc trả hồ sơ cho người dân nêu trên nhưng không hướng dẫn các bước tiếp theo để thực hiện thủ tục hành chính là chưa đúng theo quy định tại Quyết định 245/QĐ-UBND ngày 17/5/2023 của UBND tỉnh.

Có hồ sơ đình chính quá thời hạn hẹn trả (*Hồ sơ Trần Đức Long nộp ngày 06/7/2023, hẹn ngày 24/7/2023*) tuy nhiên, đơn vị không thực hiện các nội dung theo hồ sơ hoặc trả hồ sơ, đến ngày 25/10/2023 ông Trần Đức Long có đơn xin rút hồ sơ (*do có một số nội dung sai sót trong đơn*).

Hồ sơ của hộ ông Nguyễn Ghi: Tiếp nhận hồ sơ của ông Nguyễn Ghi ngày 17/10/2022, hẹn trả kết quả ngày 02/01/2023, thực tế trả hồ sơ ngày 28/2/2023, Lý do trễ hạn được nêu tại phiếu xin lỗi ngày 01/01/2023 là do hồ sơ nhiều giai đoạn khi trình hồ sơ nên bị lỗi hệ thống dẫn đến bị chậm trễ. Qua kiểm tra, hồ sơ quá hạn vì thời gian kiểm tra tính đầy đủ hợp lệ của hồ sơ quá thời gian xử lý theo quy trình (*theo quy trình là 14 ngày*). Tuy nhiên, Phòng Tài nguyên môi trường huyện cần xác định lại vị trí đất có nằm trong khu vực quản lý của Ban quản lý khu kinh tế tỉnh hay không (*ngày 26/11/2022 UBND huyện Ngọc Hồi đã có văn bản số 3527/UBND-TNMT gửi Ban Quản lý khu kinh tế tỉnh về việc xin cung cấp thông tin về vị trí đất, tới ngày 21/12/2022 Ban QLKT tỉnh mới có văn bản phúc đáp*) dẫn đến việc chậm xử lý hồ sơ theo quy định.

*Trách nhiệm trên thuộc về Phòng Tài nguyên và Môi trường huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Ngọc Hồi*

**- Lĩnh vực văn hóa:**

+ Hồ sơ Xét tặng danh hiệu khu dân cư văn hóa của Xã Pờ Y: Trễ hạn 04 ngày làm việc, nguyên nhân do bộ phận văn phòng và lãnh đạo UBND huyện Ngọc Hồi đã chậm trễ trong việc ký Quyết định công nhận thôn văn hóa. Ngoài ra Bản đăng ký tham gia thi đua xây dựng danh hiệu văn hóa của các thôn thuộc xã Pờ Y đều được lập vào tháng 3 năm 2022 là chưa đúng so với quy định tại Khoản 1, Điều 4, Nghị định 122/2018/NĐ-CP (*Phải đăng ký trước ngày 30/01 hằng năm*).

*Trách nhiệm trên thuộc về lãnh đạo UBND huyện Ngọc Hồi, Văn phòng UBND huyện và UBND xã Pờ Y*

+ Hồ sơ Xét tặng danh hiệu khu dân cư văn hóa của Xã Đăk Ang: trễ hạn 07 ngày làm việc nguyên nhân bộ phận Văn phòng và lãnh đạo UBND huyện Ngọc Hồi đã chậm trễ trong việc ký Quyết định công nhận thôn văn hóa.

*Trách nhiệm trên thuộc về lãnh đạo UBND huyện Ngọc Hồi, Văn phòng UBND huyện*

+ Hồ sơ Xét tặng danh hiệu khu dân cư văn hóa của Xã Đăk Nông: trễ hạn 04 ngày làm việc. Nguyên nhân bộ phận văn phòng và lãnh đạo UBND huyện Ngọc Hồi đã chậm trễ trong việc ký Quyết định công nhận thôn văn hóa. Ngoài ra Bản đăng ký tham gia thi đua xây dựng danh hiệu văn hóa năm 2022 của các Thôn thuộc Xã Đăk Nông đều được lập vào tháng 9 năm 2022 là chưa đúng so với quy định tại Khoản 1, Điều 4, Nghị định 122/2018/NĐ-CP. (*Phải đăng ký trước ngày 30/01 hằng năm*).

*Trách nhiệm trên thuộc về lãnh đạo UBND huyện Ngọc Hồi, Văn phòng UBND huyện và UBND xã Đăk Nông*

+ Hồ sơ Xét tặng danh hiệu khu dân cư văn hóa của Xã Đăk Xú: trễ hạn 04 ngày làm việc, nguyên nhân bộ phận văn phòng và lãnh đạo UBND huyện Ngọc Hồi đã chậm trễ trong việc ký Quyết định công nhận thôn văn hóa

*Trách nhiệm trên thuộc về lãnh đạo UBND huyện Ngọc Hồi, Văn phòng UBND huyện*

**\* Lĩnh vực đăng ký kinh doanh (khí)**

+ Tại một số tài liệu đơn vị cung cấp và hồ sơ lưu trên hệ thống có khác nhau về chữ ký của chủ hộ kinh doanh (*hộ kinh doanh Ông Nguyễn Xuân Quý*) tuy nhiên, đơn vị chưa làm rõ nguyên nhân.

Quá trình lưu trữ hồ sơ thiếu một số thành phần hồ sơ sau: Hồ sơ của bà Lưu Thị Thu Hằng (*giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh số 1678/GCNĐDK-UBND ngày 17/11/2022*): Thiếu Bản sao hợp đồng LPG với thương nhân có giấy chứng nhận đủ điều kiện còn hiệu lực.

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Kinh tế Hạ tầng huyện*

**2.2. Tại UBND huyện Kon Plông**

**\* Về lĩnh vực Tài nguyên:**

Hồ sơ xin chuyển mục đích của Hồ sơ của ông Nguyễn Duy Cường và bà Trần Thị Ái Nữ: Việc xác định quy hoạch sử dụng đất khu đất trên là đất rừng sản xuất đã được xác định tại biên bản kiểm tra ngày 23/6/2022, tuy nhiên, đến tháng 8/2022 mới có văn bản trả lời cho người dân về không thể thực hiện thủ tục hành chính là không đúng theo quy trình (1.000798.000.00.00.H34)

Hồ sơ của bà Lê An Bình: hồ sơ trễ hạn 04 ngày làm việc. Đã có phiếu xin lỗi ngày 15/11/2023 nhưng không ghi lý do trễ hạn. Qua kiểm tra hồ sơ nhận thấy: hồ sơ trễ hạn tại bước thẩm định hồ sơ (*ngày 21/11/2023 phòng Tài nguyên – Môi trường huyện mới có văn bản phúc đáp đối với hồ sơ xin chuyển mục đích sử dụng đất của Bà Lê An Bình*).

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Tài nguyên và Môi trường huyện*

**\* Lĩnh vực Lao động, thương binh và xã hội:**

Một số hồ sơ đều trễ hạn có phiếu xin lỗi người dân, lý do trễ hạn là Lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện bận đi công tác dài ngày nên chưa ký duyệt được, tuy nhiên, quá trình kiểm tra hồ sơ nhận thấy, hồ sơ quá hạn tại bước xem xét, thẩm định, xử lý hồ sơ.

Hồ sơ Hỗ trợ mai táng phí của gia đình ông A Đơn: Hồ sơ giải quyết trễ



hẹn, có phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả, tuy nhiên, tại phiếu kiểm soát thủ tục hành chính đều xác định tại các khâu là trước hạn. Theo phiếu kiểm soát thủ tục hành chính thì ngày 31/10/2022 đã bàn giao kết quả cho bộ phận một cửa để trả cho người dân, tuy nhiên, theo hồ sơ đơn vị cung cấp thì đến ngày 09/11/2022 phòng LĐ, TB và XH mới có Tờ trình và ngày 11/11/2022 UBND huyện mới ban hành Quyết định, do đó việc kiểm soát thủ tục hành chính nêu trên là chưa đúng theo thực tế.

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Lao động, Thương binh và Xã hội huyện*

### **2.3. Tại UBND huyện Ia H'Drai**

#### **\* Lĩnh vực xây dựng:**

Việc đề nghị hộ gia đình nộp sổ hộ khẩu (*hoặc giấy xác nhận thông tin nơi cư trú*) là chưa phù hợp theo Điều 11, Thông tư số 15/2016/TT-BXD ngày 30/6/2006 của Bộ Xây dựng hướng dẫn về cấp phép xây dựng.

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Kinh tế Hạ tầng huyện*

#### **\* Lĩnh vực Nông nghiệp và Phát triển nông thôn**

Việc nộp hồ sơ vào ngày 23/10/2023 là chưa đúng thời gian theo quy định (*nộp hồ sơ trước ngày 30/9 hàng năm*).

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn huyện*

#### **\* Lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội**

Hồ sơ đề nghị xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật cho Diệp Thị Nga (*Biên bản họp kết luận dạng khuyết tật và mức độ khuyết tật của hội đồng xác định mức độ khuyết tật xã Ia Dom thiếu chữ ký và đóng dấu của các thành phần tham gia, trong hồ sơ lưu không có giấy xác nhận mức độ khuyết tật cho em Diệp Thị Nga*)

*Trách nhiệm trên thuộc về Ủy ban nhân dân xã Ia Dom*

**\* Lĩnh vực chứng thực tại các xã:** Qua kiểm tra một số hồ sơ tại xã Ia Toi và Ia Dom nhìn chung việc giải quyết hồ sơ đảm bảo thời gian theo quy định, tuy nhiên, thành phần hồ sơ có kèm theo bản sao giấy khai sinh, sổ hộ khẩu, xác nhận thông tin nơi cư trú là chưa đúng quy định theo Quyết định 137/QĐ-UBND ngày 22/3/2021 của UBND tỉnh Kon Tum

*Trách nhiệm trên thuộc về UBND xã Ia Toi và UBND xã Ia Dom*

### **2.4. UBND huyện Đăk Glei**

#### **\* Về lĩnh vực Tài nguyên:**

+ Các mẫu phiếu lấy ý kiến về giải quyết thủ tục hành chính đều đánh dấu chỉ liên hệ với 01 (một) cơ quan đơn vị, tổ chức tuy nhiên, qua kiểm tra đều xác thấy người dân liên hệ với hơn một cơ quan đơn vị tổ chức (*UBND xã, 01 cửa huyện*)

+ Hồ sơ ông Lê Doãn Lộc và Y Bảy: Việc UBND xã trả hồ sơ cho người dân để tự đi nộp lên bộ phận một cửa là chưa đúng theo quy trình cấp giấy chứng nhận lần đầu. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai xác nhận đủ điều kiện cấp giấy chứng nhận vào ngày 21/9/2023 (*6 ngày làm việc*) và chuyển hồ sơ đến phòng Tài nguyên và Môi trường là trễ hạn so

với quy trình giải quyết. Sau khi kiểm tra hồ sơ đảm bảo quy định ngày 26/9/2023 phòng Tài nguyên và môi trường có văn bản xác nhận đủ điều kiện cấp giấy CN QSD đất (3 ngày làm việc) là quá hạn so với quy trình giải quyết. Hồ sơ cấp giấy của ông Lê Doãn Lộc xác nhận thời hạn sử dụng đất đến ngày 01/7/2064, tuy nhiên, giấy CNQSD đất xác nhận thời hạn sử dụng đến ngày 01/4/2064 nhưng không nêu rõ lý do.

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Tài nguyên và Môi trường, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, Lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện*

+ Hồ sơ Hà Thị Huế: Ngày 02/6/2023 UBND xã xác nhận đủ điều kiện, phù hợp để cấp GCN (không có hồ sơ về chuyển kết quả cho một cửa hoặc trả cho người dân), Ngày 24/7/2023 hồ sơ được nộp vào bộ phận 01 cửa, tuy nhiên, đến ngày 08/8/2023 chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐ mới xác nhận (quy trình là từ 01-02 ngày làm việc). Sau khi hộ gia đình hoàn thành nghĩa vụ tài chính ngày 22/9/2023, phòng Tài nguyên và Môi trường đã có Tờ trình ngày 25/9/2023, tuy nhiên, đến ngày 4/10/2023 UBND mới ký GCN QSD đất (theo quy trình là 2-4 ngày). Ngoài ra việc xác định nghĩa vụ tài chính của Chi cục thuế là chưa chính xác theo hồ sơ kèm theo.

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Tài nguyên và Môi trường, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai, Chi cục thuế huyện, Văn phòng HĐND - UBND huyện.*

+ Hồ sơ ông A Dên: Việc thực hiện kiểm tra hồ sơ của UBND thị trấn chưa đảm bảo theo quy định gây phiền hà cho người dân và kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính theo quy định, Sau khi hộ gia đình hoàn thành nghĩa vụ tài chính và nộp lại hồ sơ tại bộ phận 01 cửa ngày 11/9/2023, đến ngày 14/9/2023 phòng Tài nguyên và Môi trường có tờ trình đề nghị cấp giấy CN QSD đất, tuy nhiên, đến ngày 04/10/2023 UBND huyện mới ký GCN là chưa đúng với thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định

*Trách nhiệm trên thuộc về UBND thị trấn, Văn phòng HĐND và UBND huyện.*

+ Đối với hồ sơ đính chính Giấy chứng nhận QSD đất của ông Đinh Văn Nhích, nội dung đính chính là do sai sót của các cơ quan chuyên môn khi kiểm soát hồ sơ, thẩm định hồ sơ nhầm lẫn, không phát hiện sai về địa chỉ thường trú (nhầm lẫn xã Đăk Long thành xã Đăk Môn), tuy nhiên, tại biên bản làm việc lại Kết luận là Chủ sử dụng đất nhầm lẫn mà không nói trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn. Đối với hồ sơ của hộ Gia đình A Nhung kê khai sai tên, nhưng cơ quan chuyên môn chưa kiểm tra, rà soát đối chiếu với giấy tờ của người nộp hồ sơ, tuy nhiên, biên bản làm việc không kết luận về nội dung trên.

*Trách nhiệm trên thuộc về Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện*

#### **\* Về lĩnh vực Bảo trợ xã hội.**

- Việc giải quyết thủ tục hành chính tại cấp xã từ khi hộ dân nộp hồ sơ đến khi UBND xã xác nhận và chuyển hồ sơ lên phòng Lao động, Thương binh và Xã hội chậm so với quy định tại Nghị định 20/2021/NĐ-CP (theo quy định

là 10 ngày làm việc, tuy nhiên, đơn vị giải quyết trong hơn 20 ngày (các hồ sơ Y Thiếp, Y Niếp, Y Nênh, Y Nuát, Y Muối năm 2023).

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Lao động, Thương binh và Xã hội*

**\* Lĩnh vực hoạt động xây dựng Phòng Kinh tế hạ tầng**

Có hồ sơ cấp Giấy phép xây dựng cấp cho ông Phạm Thành Bắc với diện tích xây dựng là 175,5 m<sup>2</sup>, không trùng khớp với diện tích xây dựng thể hiện trong đơn đề nghị và văn bản cam kết là 185,5 m<sup>2</sup> (diện tích xây dựng tính theo hồ sơ thiết kế là 174,25 m<sup>2</sup>), nhưng không nêu rõ lý do thay đổi diện tích cấp phép theo đề nghị của người dân.

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Kinh tế Hạ tầng huyện*

**\* Lĩnh vực thi đua khen thưởng**

- Qua kiểm tra 02 hồ sơ thủ tục tặng danh hiệu tập thể lao động tiên tiến, thủ tục tặng danh hiệu lao động tiên tiến của Phòng Lao động - Thương binh xã hội huyện, hồ sơ trễ hạn vì lý do UBND huyện chậm ký quyết định và thời gian xin lỗi và hện trả kết quả là chưa phù hợp theo quy trình, trong phiếu xin lỗi (ngày 10/10/2023) hện trả kết quả giải quyết vào ngày 18/10/2023 là chưa phù hợp (đã có kết quả ngày 10/10/2023).

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Nội vụ huyện*

**\* Lĩnh vực giáo dục trung học.**

Qua kiểm tra ngẫu nhiên 03 hồ sơ xin chuyển trường đối với học sinh trung học cơ sở của các cá nhân A Lôi, A Quang, Y Thép, kết quả kiểm tra như sau: Thời gian trong giấy tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả, phiếu kiểm soát thủ tục hành chính không đúng với thời gian xử lý thực tế của phòng Giáo dục (kết quả xử lý thủ tục hành chính có trước ngày tiếp nhận hồ sơ).

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Giáo dục và Đào tạo huyện*

**\* Lĩnh vực văn hoá**

- Qua kiểm tra 01 hồ sơ thủ tục công nhận danh hiệu Khu dân cư văn hoá của UBND xã Đăk Môn, kết quả kiểm tra như sau: hồ sơ không lưu giấy tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ tại thời điểm giải quyết, hồ sơ lưu thiếu bản đăng ký tham gia thi đua xây dựng danh hiệu văn hoá hằng năm.

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Văn hóa thông tin huyện*

**2.5. Tại UBND huyện Tu Mơ Rông**

**\* Lĩnh vực lưu thông hàng hóa trong nước:**

Có hồ sơ của đơn vị (Hợp tác xã TMTTH Trông và chế biến dược liệu An Thành, hộ kinh doanh Y Phương) không có Bản sao Bản công bố sản phẩm rượu hoặc bản sao Giấy tiếp nhận bản công bố hợp quy hoặc Giấy xác nhận công bố phù hợp quy định an toàn thực phẩm theo quy định của Nghị định 17/2020/NĐ-CP.

Đối với giấy phép bán lẻ sản phẩm thuốc lá (hồ sơ Võ Tấn Hòa, thôn Mô Pả), việc giải quyết hồ sơ đúng theo quy định, tuy nhiên, hồ sơ không có tài liệu chứng minh địa điểm bán thuốc lá theo quy định tại điểm 2, Điều 25 Luật phòng chống tác hại của thuốc lá

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Kinh tế và Hạ tầng huyện*

**\* Lĩnh vực Lâm nghiệp:**

Một số hồ sơ thiếu bản đồ thiết kế xây dựng nền bản đồ địa hình đối với các hồ sơ của xã Đăk Sao, xã Đăk Tơ Kan. Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả bị lỗi phần thời gian nhận và thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: Xã Đăk Na, xã Tu Mơ Rông, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ của xã Ngok Lây thiếu chữ ký của các cá nhân phụ trách xử lý.

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn huyện*

**\* Lĩnh vực thi đua khen thưởng**

Có hồ sơ thời gian ký quyết định khen thưởng không khớp với thời gian xử lý ghi trong phiếu kiểm soát quá trình xử lý hồ sơ đối với 02 hồ sơ của Ban chỉ huy quân sự huyện, phòng Kinh tế hạ tầng huyện

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Nội vụ huyện*

**\* Lĩnh vực văn hóa:** Đơn vị lưu trữ hồ sơ không khoa học, chưa cung cấp kịp thời hồ sơ theo đề nghị của Đoàn Thanh tra

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Văn hóa Thông tin huyện*

**\* Lĩnh vực giáo dục trung học**

Các hồ sơ xin chuyển trường của các em Y Hằng, Nông Gia Bảo, Y Hoàng Phương, Y Hà Linh cấp trung học cơ sở thiếu bản công chứng bằng tốt nghiệp cấp học dưới.

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng giáo dục và đào tạo huyện*

**\* Kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính tại UBND các xã:**

Hồ sơ xác định mức độ khuyết tật tại Xã Đăk Rơ Ông không có tài liệu chứng minh việc niêm yết, thông báo công khai kết luận của Hội đồng của Chủ tịch UBND xã theo quy định tại khoản 1, Điều 6 Thông tư 01/2019/TT-BLĐ, TB&XH. Biên bản họp của hội đồng không kết luận mức độ khuyết tật, đơn đề nghị không có thông tin về dạng khuyết tật (A Xài).

*Trách nhiệm trên thuộc về UBND xã Đăk Rơ Ông*

## **6. Tại UBND Thành phố Kon Tum**

**\* Về lĩnh vực Tài nguyên:**

(1) Hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu năm 2021 của ông Trương Duy Nam (phường Lê Lợi): Hồ sơ có chưa phù hợp về ngày tháng, thời gian hẹn trả kết quả 6 tháng là chưa đúng theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính. UBND phường chậm thực hiện các thủ tục hành chính theo quy định, theo ý kiến của đơn vị mời họp tổ chức lấy ý kiến khu dân cư về nguồn gốc đất thì một số người được mời không đến tham dự đầy đủ thành phần nên cuộc họp phải mời đi, mời lại nhiều lần; Đồng thời, trong thời gian này chủ sử dụng đất đi làm ăn xa, không có mặt ở địa phương.

*Trách nhiệm trên thuộc về UBND phường Lê Lợi, Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai thành phố*

Hồ sơ A Beng- Y Mau: Hồ sơ cấp giấy chứng nhận QSD đất lần đầu tại phường Thống Nhất: Có một số bước trong quy trình giải quyết quá thời hạn quy định như: Việc kiểm tra xác minh tại xã, việc chuyển thông tin nghĩa vụ tài

chính và việc ký giấy chứng nhận sau khi phòng Tài nguyên và Môi trường trình. Hồ sơ không có giấy tiếp nhận và hẹn trả thủ tục hành chính. Hồ sơ có thư xin lỗi ngày 08/9/2022 với lý do Văn phòng đăng ký đất đai thành phố thiếu sót trong quá trình thẩm tra hồ sơ, UBND phường chậm trong xác minh nguồn gốc đất và việc trả hồ sơ của phòng TNMT và Chi cục thuế do nhiều lý do khác nhau, Tuy nhiên, tại phiếu xin lỗi không hẹn ngày trả hồ sơ.

*Trách nhiệm trên thuộc về Văn phòng HĐND và UBND thành phố,, UBND phường Thống nhất, Chi nhánh văn phòng Đăng ký đất đai thành phố*

Hồ sơ chuyển mục đích của Nguyễn Văn Duy tại xã Đăk Cấm năm 2023: Hồ sơ có nội dung thẩm định của phòng Tài nguyên và Môi trường về nhu cầu chuyển mục đích sử dụng đất, và xác định thửa đất không nằm trong các dự án thu hút đầu tư (các thửa đất phù hợp với quy hoạch sử dụng đất nhưng nằm trong ranh giới dự án thu hút đầu tư thì không được chuyển mục đích, nội dung này không có quy định của Điều 52, Luật Đất đai 2013)

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố*

Hồ sơ xin chuyển mục đích sử dụng đất của ông Dương Hồng Quang (xã Đăk Blà): Hồ sơ không có giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả. Đơn đề nghị xin chuyển mục đích ngày 22/5/2023, tuy nhiên, đến ngày 30/10/2023 phòng Tài nguyên và Môi trường mới xác minh thực địa, đến ngày 17/11/2023 phòng Tài nguyên và Môi trường có báo cáo thẩm định nhu cầu chuyển mục đích và Tờ trình đề nghị chuyển mục đích sử dụng đất, đến ngày 06/12/2023 phòng Tài nguyên Môi trường có Tờ trình lần 2 về đề nghị chuyển mục đích sử dụng đất (theo đề nghị của Văn phòng tại Văn bản số 355/PC-VP ngày 01/12/2023 (hồ sơ không kèm theo văn bản của Văn phòng), Sau khi hoàn thành nghĩa vụ thuế ngày 27/12/2023 Văn phòng Đăng ký đất đai của tỉnh ký GCN (chuyển mục đích phải tách thửa). Do hồ sơ không có các phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả, phiếu kiểm soát thủ tục hành chính không ghi đầy đủ ngày giờ, người giao nhận nên Đoàn Thanh tra không có cơ sở để xác định nguyên nhân việc chậm giải quyết thủ tục hành chính.

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Thành phố*

Hồ sơ chuyển mục đích sử dụng đất phải được phép của cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với hộ gia đình cá nhân cho Nguyễn Ái Lê - Võ Thị Lộc; Ngô Đình Chánh. Hồ sơ trễ hạn nhưng không có phiếu xin lỗi và hẹn trả kết quả, không lưu kết quả giải quyết hồ sơ .

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Thành phố*

**\* Việc giải quyết thủ tục hành chính tại UBND các phường**

**\* Hồ sơ thủ tục hành chính phường Trần Hưng Đạo**

- Hồ sơ xin phép xây dựng của ông Lê Văn Lý trễ hạn (hẹn trả kết quả ngày 23/3/2022 nhưng đến ngày 24/3/2022 mới có kết quả) nhưng chưa có phiếu xin lỗi và hẹn trả kết quả. Theo ý kiến của UBND phường thì lý do hồ sơ trễ hạn do việc tham mưu giải quyết của cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố.

*Trách nhiệm trên thuộc về phòng Quản lý đô thị thành phố*

## **2. 7. Tại Sở Y Tế**

### **\* Lĩnh vực trang thiết bị y tế:**

Qua kiểm tra quá trình xử lý trực tuyến trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến quản lý trang thiết bị y tế [dmecc.moh.gov.vn](http://dmecc.moh.gov.vn) 05 hồ sơ thủ tục công bố đủ điều kiện mua bán trang thiết bị y tế thuộc loại B, C, D của các đơn vị Công ty TNHH MTV thiết bị vật tư y tế Bảo Huy, Công ty cổ phần FPT Long Châu - Địa điểm kinh doanh nhà thuốc Long Châu 959, Nhà thuốc Quảng Thành, Nhà thuốc Thảo Nguyên, Nhà thuốc bệnh viện Đa khoa Vạn Gia An, kết quả kiểm tra như sau: thành phần hồ sơ đầy đủ, tuy nhiên, thời gian công bố thông tin của 02 hồ sơ<sup>45</sup> trên trang thông tin điện tử chậm so với quy trình đối với quy trình giải quyết.

*Trách nhiệm trên thuộc về Sở Y tế và bộ phận trực tiếp tham mưu giải quyết thủ tục hành chính*

### **D. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ**

Đề nghị Giám đốc Sở Y tế, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Giao thông vận tải, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện Ngọc Hồi, Kon Plông, Ia H'Drai, Tu Mơ Rông, Đăk Glei và thành phố Kon Tum phát huy những kết quả đạt được, kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế đã nêu tại phần Kết luận. Tổ chức họp kiểm điểm, làm rõ trách nhiệm đối với tập thể lãnh đạo cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan đến tồn tại, hạn chế được nêu tại phần kết luận thanh tra (*trường hợp nội dung xử lý vượt thẩm quyền thì báo cáo, đề xuất cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định*).

Đề nghị UBND huyện Đăk Glei chỉ đạo cơ quan chuyên môn phối hợp với Chi cục thuế huyện xác định lại nghĩa vụ tài chính đối với hồ sơ của bà Hà Thị Huế để truy thu nộp số tiền nghĩa vụ tài chính theo quy định. Chỉ đạo Văn phòng UBND huyện phối hợp với phòng Tài nguyên và Môi trường kiểm tra lại hồ sơ cấp giấy của ông Lê Doãn Lộc về thời hạn sử dụng đất, trường hợp chưa chính xác đề nghị thực hiện các thủ tục điều chỉnh theo quy định.

Đề nghị UBND huyện Ngọc Hồi chỉ đạo phòng Lao động, Thương binh và Xã hội chủ trì tham mưu để điều chỉnh hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính theo quy định đối với thủ tục hành chính không phù hợp, không đúng thẩm quyền (*thẩm quyền thuộc Phòng Lao động Thương binh và Xã hội theo Thông tư liên tịch số 02/2013/TTLT-BNV-LĐTBXH-BTC-BYT ngày 9 tháng 7 năm 2013 giữa Bộ Nội vụ - Bộ Lao động TBXH- Bộ Tài chính - Bộ Y tế*<sup>46</sup>).

Đề nghị các địa phương, đơn vị là đối tượng thanh tra tổng hợp các nội dung vướng mắc, bất cập trong quá trình thực hiện các Quyết định của Thủ tướng Chính phủ: số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; số 45/2016/QĐ-TTg về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết

<sup>45</sup> Hồ sơ của Công ty cổ phần FPT Long Châu; Hồ sơ của Công ty TNHH MTV thiết bị vật tư y tế Bảo Huy

<sup>46</sup> Hướng dẫn quy trình, thủ tục, hồ sơ, mức hỗ trợ người đang trực tiếp tham gia hoạt động chữ thập đỏ bị tai nạn dẫn đến thiệt hại về sức khỏe.

TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, đề kiến nghị sửa đổi, bổ sung các quy định cho phù hợp với tình hình thực tiễn.

Đề nghị các địa phương, đơn vị xây dựng Kế hoạch khắc phục các khuyết điểm, tồn tại, hạn chế được nêu tại Kết luận thanh tra, hoàn thành trước ngày 22/05/2024 gửi về Thanh tra tỉnh để theo dõi. Báo cáo kết quả thực hiện các kết luận, kiến nghị nêu trên trong thời hạn 45 ngày kể từ ngày ký ban hành Kết luận thanh tra và niêm yết công khai kết luận thanh tra tại trụ sở làm việc của đơn vị theo quy định./.

***Nơi nhận:***

- Thanh tra Chính phủ (B/c);
- UBND tỉnh (B/c);
- Ban NC Tỉnh ủy (B/c);
- UBKT Tỉnh ủy (B/c);
- UBND thành phố Kon Tum, UBND các huyện Ngọc Hồi, Ia H'Drai, Kon Plông, Tu Mơ Rông, Đăk Glei (t/hiện);
- Sở KH&ĐT, sở Y tế, sở GTVT (t/hiện);
- Chánh Thanh tra;
- VP, Phòng NV 2, 3;
- Lưu: VT, HS ĐTT.

**KT. CHÁNH THANH TRA  
PHÓ CHÁNH THANH TRA**

**Trương Quang Việt**