

KẾT LUẬN THANH TRA

**Chuyên đề trách nhiệm về thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp, từ ngày 15/7/2021 đến 30/11/2023 đối với Văn phòng HĐND và UBND huyện (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện: lĩnh vực đất đai và lĩnh vực đăng ký kinh doanh),
UBND xã Mỹ Phú, UBND xã Khánh Hoà**

Thực hiện Quyết định số 263/QĐ-TTr ngày 26/12/2023 của Chánh Thanh tra huyện Châu Phú về việc thanh tra chuyên đề trách nhiệm về thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp đối với Văn phòng HĐND và UBND huyện (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện: lĩnh vực đất đai và lĩnh vực đăng ký kinh doanh); UBND xã Mỹ Phú và UBND xã Khánh Hoà.

Từ ngày 27/12/2023 đến ngày 07/02/2024, Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện (lĩnh vực đất đai và lĩnh vực đăng ký kinh doanh), UBND xã Mỹ Phú và UBND xã Khánh Hoà.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 11/BC-ĐTTr ngày 29/02/2024 của Trưởng Đoàn thanh tra.

Chánh Thanh tra huyện Châu Phú kết luận thanh tra như sau:

A. KHÁI QUÁT CHUNG

Việc triển khai, thực hiện cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông" trên địa bàn huyện Châu Phú trong những năm qua đã góp phần khắc phục các thủ tục hành chính rườm rà, chồng chéo, được tinh giản, gọn nhẹ, tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức rút ngắn thời gian, tiết kiệm chi phí, có thể tra cứu theo dõi tình hình giải quyết hồ sơ dễ dàng, thuận tiện; lãnh đạo cơ quan dễ theo dõi tình hình giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị, kịp thời nhắc nhở đối với các hồ sơ có khả năng trễ hạn; công chức chuyên môn có thể phân bổ thời gian hợp lý để tham mưu giải quyết thủ tục hành chính; góp phần nâng cao năng lực trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức về chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng xử lý công việc cũng như tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân; xây dựng mối quan hệ thân thiện, hòa nhã giữa công chức và nhân dân, tạo được lòng tin của nhân dân đối với đội ngũ cán bộ công chức thực thi công vụ và bộ máy hành chính Nhà nước, góp phần nâng cao tính minh bạch 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, điều 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, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức

Trên cơ sở các văn bản quy định pháp luật của Trung ương, UBND tỉnh, UBND huyện về các bộ thủ tục hành chính, việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức, các đơn vị đã kịp thời ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành từ năm 2021 đến năm 2023, như:

- Kế hoạch về tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính; Kế hoạch về cải cách hành chính; Kế hoạch về tuyên truyền cải cách hành chính; Kế hoạch về cải cách hành chính giai đoạn 2021-2030, giai đoạn 2022-2025; Quyết định kiện toàn Ban chỉ đạo cải cách hành chính giai đoạn 2021-2030; Kế hoạch triển khai Quyết định 06 của Thủ tướng chính phủ phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 – 2025, tầm nhìn đến năm 2030 (Đề án 06); Quyết định về việc thành lập tổ công nghệ số cộng đồng nhằm tuyên truyền, thông tin đến người dân về lợi ích khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- UBND huyện Châu Phú đã ban hành Quyết định về việc công bố danh sách cán bộ, công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn huyện Châu Phú năm 2021, 2022, 2023. Qua đó, các đơn vị đã phân công cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính từng lĩnh vực theo quy định.

2. Rà soát, kiến nghị để loại bỏ hoặc chỉnh sửa thủ tục hành chính không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế

Lãnh đạo các đơn vị luôn quan tâm, chỉ đạo công chức thực hiện việc rà soát, kiến nghị để chỉnh sửa, bổ sung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của địa phương.

3. Tổ chức vận hành bộ phận một cửa và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định

- UBND huyện, UBND xã Mỹ Phú và UBND xã Khánh Hoà có bố trí Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc; cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc cơ bản đảm bảo theo quy định 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; Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND tỉnh An Giang quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang; nơi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân có trang bị cơ bản đầy đủ các trang thiết bị văn phòng và hệ thống camera giám sát, có bảng hiệu, khẩu hiệu đúng theo quy định.

- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, UBND xã Khánh Hoà, UBND xã Mỹ Phú có ban hành Quyết định thành lập “Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả” theo cơ chế một cửa, thường xuyên củng cố, kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả

kết quả; xây dựng quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại đơn vị.

4. Công bố, công khai thủ tục hành chính theo quy định, việc thực hiện công khai minh bạch quá trình giải quyết; việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính

4.1. Công bố, công khai thủ tục hành chính theo quy định, việc thực hiện công khai minh bạch quá trình giải quyết:

- Các đơn vị được thanh tra có thực hiện công bố, công khai đầy đủ các thủ tục hành chính theo Quyết định số 1533/QĐ-UBND ngày 08/7/2021 của UBND tỉnh An Giang về việc công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang; Quyết định số 1031/QĐ-UBND, 1032/QĐ-UBND ngày 17/5/2021 của UBND tỉnh An Giang về việc công bố danh mục các thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND các huyện, thị xã, thành phố, các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh An Giang bằng hình thức niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị. Vị trí niêm yết thủ tục hành chính được bố trí nơi thông thoáng, dễ nhìn nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tham khảo, nắm bắt kịp thời những quy định, quy trình và thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

- Bên cạnh đó, có công khai đường dây nóng của tổ kiểm tra công vụ tỉnh, phòng kiểm soát thủ tục hành chính thuộc văn phòng UBND tỉnh, tổ kiểm tra công vụ huyện, số điện thoại của Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã, Trưởng bộ phận để tiếp nhận ý kiến, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân.

4.2. Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

- Thực hiện Quyết định số 2594/QĐ-UBND ngày 25/10/2022 của UBND tỉnh An Giang về ban hành danh mục thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ phải số hoá tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã và các đơn vị giải quyết thủ tục hành chính; Công văn 957/STTTT-CNTT-BCVT ngày 10/7/2023 của Sở thông tin và truyền thông hướng dẫn thực hiện số hoá hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

- Ngày 31/7/2023 Ủy ban nhân dân huyện ban hành Công văn số 692/UBND-VP về việc thực hiện số hoá hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Các đơn vị đã triển khai thực hiện việc số hoá hồ sơ đối với từng lĩnh vực và phân công cán bộ thực hiện từng lĩnh vực phụ trách theo quy định. Kết quả:

+ UBND xã Mỹ Phú: Số hồ sơ tiếp nhận 1.576 hồ sơ, trong đó số hồ sơ chưa số hoá 1.181 hồ sơ, có số hoá thành phần hồ sơ 395 hồ sơ (số hoá thành phần 139 hồ sơ và số hoá đầy đủ thành phần 256 hồ sơ); tỷ lệ số hoá đầy đủ thành phần đạt 16,24% .

Số hồ sơ đã giải quyết thủ tục hành chính 1.576 hồ sơ, chưa số hoá kết quả thủ tục hành chính 187 hồ sơ, có số hoá kết quả 1.389 hồ sơ, đạt tỷ lệ 88,13%.

Một số hồ sơ chưa thực hiện số hóa đầu vào đối với các thủ tục hành chính.

+ UBND xã Khánh Hoà: Số hồ sơ tiếp nhận 4.209 hồ sơ, trong đó chưa số hoá 516 hồ sơ, có số hoá thành phần hồ sơ 3.693 hồ sơ (số hoá thành phần 1.052 hồ sơ và số hoá đầy đủ thành phần 2.641 hồ sơ); tỷ lệ số hoá đầy đủ thành phần đạt 62,75% .

Số hồ sơ đã giải quyết thủ tục hành chính 4.209 hồ sơ, số hồ sơ chưa số hoá kết quả thủ tục hành chính 458 hồ sơ, số hồ sơ có số hoá kết quả 3.751 hồ sơ đạt tỷ lệ 89,18%.

Một số hồ sơ chưa thực hiện số hóa đầu vào đối với các thủ tục hành chính, vị trí ký chưa đúng với quy định tại khoản 1 Điều 8 Thông tư 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính Phủ.

+ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện: hồ sơ lĩnh vực kinh doanh được số hoá thủ tục hành chính 2.348 hồ sơ, đạt 100%.

4.3. Việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử:

- Thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Quyết định số 2552/QĐ-UBND ngày 18/10/2022 của UBND tỉnh ban hành danh mục thủ tục hành chính bắt buộc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử cho tổ chức, cá nhân; Quyết định số 2856/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh về việc công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần và lộ trình tích hợp, cung cấp trên cổng dịch vụ công Quốc gia năm 2022 trên địa bàn tỉnh An Giang. Các đơn vị đã triển khai thực hiện kịp thời việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến các thủ tục hành chính toàn trình và một phần.

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (dịch vụ công trực tuyến) cụ thể như sau:

+ UBND xã Mỹ Phú: hồ sơ tiếp nhận 3.369 hồ sơ, trong đó trực tiếp 75 hồ sơ, trực tuyến 3.294 hồ sơ (trực tuyến một phần 06 hồ sơ, trực tuyến toàn trình 3.288 hồ sơ). Đã giải quyết 3.369 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%.

+ UBND xã Khánh Hoà: Hồ sơ tiếp nhận 4.283 hồ sơ, trong đó trực tiếp 867 hồ sơ, trực tuyến 3.416 hồ sơ (trực tuyến một phần 1.836 hồ sơ, toàn trình 1.580 hồ sơ). Đã giải quyết 4.283 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%.

+ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện: hồ sơ trực tuyến lĩnh vực kinh doanh được giải quyết đạt 100%.

4.4. Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện Công văn 958/STTTT-CNTT-BCVT ngày 10/7/2023 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh về việc thực hiện quy định sử dụng tài khoản công dân để thực hiện đăng ký, nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến. Các đơn vị đã thành lập tổ công nghệ số cộng đồng, phát tờ rơi nhằm tuyên truyền, thông tin đến người dân về lợi ích khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến; hướng dẫn, hỗ trợ người dân tạo tài khoản dịch vụ công, nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến.

Tùng công chức đều ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện thủ tục hành chính, chủ động phối hợp và chia sẻ thông tin trong quá trình giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

5. 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 cá nhân, tổ chức.

- Thực hiện Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính các cấp. Các đơn vị đều có ban hành kế hoạch kiểm tra cải cách hành chính, công vụ, tổ kiểm tra công vụ nhằm tăng cường quản lý công tác tổ chức bộ máy và siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn. Đồng thời đôn đốc, giám sát việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính, kiên quyết xử lý nghiêm các hành vi vi phạm, gây những nhiễu, phiền hà, vi phạm quy tắc ứng xử với người dân và doanh nghiệp nhất là trong việc tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính theo quy định; lắp đặt camera giám sát bên trong và bên ngoài Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để lãnh đạo theo dõi, giám sát về tinh thần, thái độ và trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức.

- Trong kỳ, chưa phát sinh việc xử lý cán bộ, công chức vi phạm liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính.

II. GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức trong thời kỳ thanh tra: từ ngày 15/7/2021 đến ngày 30/11/2023:

Tổng số hồ sơ tiếp nhận 80.510 hồ sơ (trong đó số tiếp nhận trước 15/7/2021 chuyển qua 477 hồ sơ); trực tiếp 47.876 hồ sơ, trực tuyến 32.634 hồ sơ; giải quyết trước hạn 1.082 hồ sơ, đúng hạn 78.572 hồ sơ, trễ hạn 192 hồ sơ, huỷ 03 hồ sơ, trùng 04 hồ sơ, chuyển kỳ sau 657 hồ sơ (trong hạn). Cụ thể:

1.1. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện: đã tiếp nhận giải quyết 45.709 hồ sơ thủ tục hành chính (số tiếp nhận trước 15/7/2021 chuyển qua 477 hồ sơ), trong đó: tiếp nhận trực tiếp 20.539 hồ sơ và tiếp nhận trực tuyến 25.170 hồ sơ; giải quyết trước hạn 980 hồ sơ, đúng hạn 43.947 hồ sơ, trễ hạn 125 hồ sơ, chuyển kỳ sau 657 hồ sơ (trong hạn).

- Lĩnh vực đăng ký kinh doanh: tiếp nhận trong kỳ: 2.348 hồ sơ (trực tiếp 833 hồ sơ; trực tuyến: 1.515 hồ sơ); giải quyết đúng hạn 1.368 hồ sơ, trước hạn 980 hồ sơ.

+ Đăng ký hộ kinh doanh: Số tiếp nhận trước 15/7/2021 chuyển qua: 0 hồ sơ; tiếp nhận trong kỳ: 2.345 hồ sơ (trực tiếp 830 hồ sơ; trực tuyến: 1.515 hồ sơ); giải quyết đúng hạn 1.365 hồ sơ, trước hạn 980 hồ sơ.

+ Đăng ký thành lập mới Hợp Tác xã: Số tiếp nhận trước 15/7/2021 chuyển qua: 0 hồ sơ; tiếp nhận trực tiếp trong kỳ: 03 hồ sơ, giải quyết đúng hạn 03 hồ sơ.

Qua kiểm tra lĩnh vực kinh doanh: Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ chưa đúng mẫu theo Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 và

thông tin ghi trên phiếu chưa đầy đủ; một số giấy tiếp nhận hồ sơ người tiếp nhận chưa ký tên hoặc chưa đóng dấu đã đối chiếu bản chính.

- Lĩnh vực Đất đai: tiếp nhận trong kỳ: 43.361 hồ sơ, trong đó số tiếp nhận trước 15/7/2021 chuyển qua: 477 hồ sơ; trực tiếp 19.706 hồ sơ; trực tuyến: 23.655 hồ sơ; giải quyết đúng hạn 42.579 hồ sơ, trễ hạn 125 hồ sơ, chuyển kỳ sau 657 hồ sơ (trong hạn).

+ Lý do trễ hạn: xác minh hiện trạng gặp khó khăn phải đi lại nhiều lần, dân hện lại ngày đo đạc, vắng chủ giáp ranh dẫn đến hồ sơ trễ hạn. Các hồ sơ trễ hạn đều có phiếu xin lỗi và hện lại ngày trả kết quả gửi đến người dân. Tuy nhiên đến thời điểm thanh tra, các hồ sơ trễ hạn đã được trả kết quả.

+ Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ chưa đúng mẫu theo Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 và thông tin ghi trên phiếu chưa đầy đủ.

+ Hồ sơ giải quyết còn trễ hạn và chuyển trả nhiều lần.

- Tổng số hồ sơ đang giải quyết đến thời điểm 30/11/2023: 657 hồ sơ trong hạn (đến nay đã giải quyết đúng hạn).

1.2. UBND xã Khánh Hoà: đã tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính 19.934 hồ sơ (trực tiếp 16.053 hồ sơ, trực tuyến 3.881 hồ sơ); giải quyết trước hạn 102 hồ sơ, đúng hạn 19.799 hồ sơ, trễ hạn 26 hồ sơ, huỷ 03 hồ sơ, trùng 04 hồ sơ.

- Lĩnh vực Hộ tịch - Chứng thực: Số tiếp nhận trước 15/7/2021 chuyển qua: 0 hồ sơ; tiếp nhận trong kỳ: 18.294 hồ sơ (trực tiếp 14.623 hồ sơ; trực tuyến: 3.671 hồ sơ); giải quyết đúng hạn 18.268 hồ sơ, trễ hạn 23 hồ sơ, huỷ 03 hồ sơ.

Lý do huỷ, trễ hạn hồ sơ: do người dân nộp trùng thông tin; lỗi do hệ thống vào giờ cao điểm khó truy cập và đường truyền mạng chậm nên ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết công việc, đến nay đã được xử lý.

- Lĩnh vực Bảo trợ xã hội: Số tiếp nhận trước 15/7/2021 chuyển qua: 0 hồ sơ; tiếp nhận trong kỳ: 712 hồ sơ (trực tiếp 563 hồ sơ; trực tuyến: 149 hồ sơ); giải quyết đúng hạn 610 hồ sơ, trước hạn 102 hồ sơ; Mai táng phí: Số tiếp nhận trước 15/7/2021 chuyển qua: 0 hồ sơ; tiếp nhận trong kỳ: 338 hồ sơ (trực tiếp 277 hồ sơ; trực tuyến: 61 hồ sơ); giải quyết đúng hạn 338 hồ sơ.

Hồ sơ có lưu trữ nhưng chưa sắp xếp theo từng năm. Các quyết định hưởng chưa sắp xếp theo từng loại đối tượng quản lý.

- Lĩnh vực Địa chính: Số tiếp nhận trước 15/7/2021 chuyển qua: 0 hồ sơ; tiếp nhận trong kỳ: trực tiếp 516 hồ sơ, trực tuyến 0 hồ sơ; giải quyết đúng hạn 509 hồ sơ, trễ hạn 03 hồ sơ, trùng 04 hồ sơ.

+ Lý do trùng, trễ hạn hồ sơ: do người dân nộp trùng thông tin; nguồn gốc đất không rõ, UBND xã phải tìm người nắm rõ thông tin về đất để xác minh.

+ Có thực hiện lưu trữ hồ sơ trên máy vi tính và hồ sơ giấy nhưng chưa đầy đủ, một số hồ sơ lưu trữ còn thiếu biên bản công khai hoặc kết thúc công khai; có phiếu giao nhận hồ sơ với Văn phòng Đăng ký Đất đai chi nhánh huyện Châu Phú nhưng thiếu ngày tháng và thiếu chữ ký giữa bên tiếp nhận và bên giao;

thiếu phiếu lấy ý kiến khu dân cư, thiếu chữ ký đơn, hồ sơ chỉ lưu có phiếu lấy ý kiến khu dân cư còn các hồ sơ liên quan khác không lưu; Đối với hồ sơ cấp bản nhì: có hồ sơ xác nhận hết thời hạn niêm yết công khai chưa đúng và ngày trên thông báo công khai không khớp với ngày trên giấy xác nhận niêm yết công khai, thông báo thiếu nơi nhận.

- Lĩnh vực Xây dựng: Số tiếp nhận trước 15/7/2021 chuyển qua: 0 hồ sơ; tiếp nhận trong kỳ: trực tiếp 74 hồ sơ, trực tuyến 0 hồ sơ; giải quyết đúng hạn 74 hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ đang giải quyết đến thời điểm 30/11/2023: 0 hồ sơ.

1.3. UBND xã Mỹ Phú: đã tiếp nhận giải quyết 14.867 hồ sơ thủ tục hành chính, trong đó: tiếp nhận trực tiếp 11.284 hồ sơ và tiếp nhận trực tuyến 3.583 hồ sơ; giải quyết đúng hạn 14.826 hồ sơ, trễ hạn 41 hồ sơ.

- Lĩnh vực Hộ tịch - Chứng thực: Số tiếp nhận trước 15/7/2021 chuyển qua: 0 hồ sơ; tiếp nhận trong kỳ: 13.526 hồ sơ (trực tiếp 10.141 hồ sơ; trực tuyến: 3.385 hồ sơ); giải quyết đúng hạn 13.485 hồ sơ, trễ hạn 41 hồ sơ.

Lý do trễ hạn: lỗi do hệ thống vào giờ cao điểm khó truy cập và đường truyền mạng chậm nên ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết công việc, đến nay đã được xử lý.

- Lĩnh vực Bảo trợ xã hội: Số tiếp nhận trước 15/7/2021 chuyển qua: 0 hồ sơ; tiếp nhận trong kỳ: 435 hồ sơ (trực tiếp 281 hồ sơ; trực tuyến: 154 hồ sơ); giải quyết đúng hạn 435 hồ sơ; Mai táng phí: Số tiếp nhận trước 15/7/2021 chuyển qua: 0 hồ sơ; tiếp nhận trong kỳ: 216 hồ sơ (trực tiếp 172 hồ sơ; trực tuyến: 44 hồ sơ); giải quyết đúng hạn 216 hồ sơ.

Hồ sơ có lưu trữ nhưng chưa sắp xếp theo từng năm. Các quyết định hưởng chưa sắp xếp theo từng loại đối tượng quản lý.

- Lĩnh vực Địa chính: Số tiếp nhận trước 15/7/2021 chuyển qua: 0 hồ sơ; tiếp nhận trong kỳ: nhận trực tiếp 545 hồ sơ; giải quyết đúng hạn 545 hồ sơ.

+ UBND xã chưa lưu lại danh sách ký giao, tiếp nhận hồ sơ với Văn phòng Đăng ký Đất đai chi nhánh huyện Châu Phú; có 01 hồ sơ công khai, kết thúc chưa đúng thời gian quy định.

+ Đối với tiếp nhận hồ sơ cấp bản nhì: UBND xã chỉ lưu file scan trong máy vi tính, chưa lưu hồ sơ văn bản giấy (bản chính).

+ Đối với hồ sơ xác nhận trực tiếp sản xuất đất nông nghiệp: UBND xã có phát hành văn bản trả kết quả nhưng không lưu văn bản kèm theo hồ sơ công việc.

- Lĩnh vực Xây dựng: Số tiếp nhận trước 15/7/2021 chuyển qua: 0 hồ sơ; tiếp nhận trong kỳ: nhận trực tiếp 145 hồ sơ; giải quyết đúng hạn 145 hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ đang giải quyết đến thời điểm 30/11/2023: 0 hồ sơ.

2. Kiểm tra việc thực hiện trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức

Qua kiểm tra thực tế 3.981 hồ sơ thủ tục hành chính, gồm: Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả huyện 771 hồ sơ (lĩnh vực đất đai 302 hồ sơ, lĩnh vực đăng ký kinh doanh 469 hồ sơ); UBND xã Khánh Hoà 1.810 hồ sơ (Chứng thực - Hộ tịch 830 hồ sơ, Địa chính - Xây dựng 590 hồ sơ, Bảo trợ xã hội 390 hồ sơ); UBND xã Mỹ Phú 1.400 hồ sơ (Chứng thực - Hộ tịch 465 hồ sơ, Địa chính - Xây dựng 690 hồ sơ, Bảo trợ xã hội 245 hồ sơ). Kết quả kiểm tra: các hồ sơ thực hiện cơ bản đầy đủ các thủ tục, thời gian, yêu cầu đúng quy định và quy trình giải quyết nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính.

Việc mở sổ sách theo dõi: từng công chức phụ trách có mở sổ sách đúng theo quy định, ghi chép, cập nhật đầy đủ các thông tin.

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

Các đơn vị có phân công 01 lãnh đạo và 01 công chức tổ chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân. Kết quả:

- UBND xã Khánh Hoà, UBND xã Mỹ Phú: không phát sinh đơn.

- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện đã nhận 06 đơn kiến nghị, phản ánh của người dân, cụ thể

+ Trong năm 2022: 01 đơn phản ánh qua điện thoại về Sở Nội vụ nội dung thực hiện gia hạn hồ sơ, 01 đơn phản ánh xử lý hồ sơ thời gian dài thuộc lĩnh vực đất đai, 01 đơn phản ánh trên ứng dụng SmartAngiang về việc bắt số nộp hồ sơ tại Bộ phận. Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả huyện đã liên hệ người dân tìm hiểu rõ nội dung, đồng thời chấn chỉnh tác phong làm việc của nhân viên trực quầy hướng dẫn cũng như điều chỉnh phương thức thực hiện xếp hàng lấy số tự động.

+ Trong năm 2023: 01 đơn phản ánh qua điện thoại về Sở Nội vụ thuộc lĩnh vực thuế; 02 đơn phản ánh trên cổng dịch vụ công quốc gia về nộp hồ sơ phải đi nhiều lần thuộc lĩnh vực đất đai và thu phí giữ xe tại cơ quan nhà nước. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện đã liên hệ người dân giải thích rõ các vấn đề, người dân đã chấp thuận không còn thắc mắc. Riêng việc giữ xe hiện nay không có người giữ, người dân tự giữ lấy.

C. KẾT LUẬN

I. Những mặt làm được

- Đối với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, UBND xã Khánh Hoà, UBND xã Mỹ Phú đều thực hiện tốt công tác chỉ đạo, kịp thời ban hành các văn bản về công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông góp phần nâng cao năng lực trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức về chuyên môn nghiệp vụ, về kỹ năng xử lý công việc cũng như tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân; xây dựng mối quan hệ thân thiện, hòa nhã giữa công chức và nhân dân, tạo được lòng tin của nhân dân đối với đội ngũ công chức thực thi công vụ.

- Thực hiện công bố, công khai đầy đủ các thủ tục hành chính theo quy định. Quan tâm việc rà soát, kiến nghị để chỉnh sửa, bổ sung thủ tục hành chính đáp ứng nhu cầu thực tế.

- Tổ chức vận hành Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc; về cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc cơ bản đảm bảo theo quy định Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND.

- Triển khai thực hiện tốt việc số hoá hồ sơ theo Quyết định số 2594/QĐ-UBND Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã và các đơn vị giải quyết thủ tục hành chính.

II. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những việc làm được, các đơn vị còn những hạn chế, thiếu sót như:

1. Đối với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện:

1.1. Lĩnh vực đăng ký kinh doanh

- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ chưa đúng mẫu theo Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND và thông tin ghi trên phiếu chưa đầy đủ.

- Một số giấy tiếp nhận hồ sơ người tiếp nhận chưa ký tên hoặc chưa đóng dấu đã đối chiếu bản chính.

1.2. Lĩnh vực Đất đai

- Phát sinh đơn kiến nghị, phản ánh của người dân về quy định hành chính.

- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ chưa đúng mẫu theo Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND và thông tin ghi trên phiếu chưa đầy đủ.

- Hồ sơ giải quyết còn trễ hạn và chuyển trả nhiều lần.

2. Đối với UBND xã Khánh Hoà

2.1. Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Một số hồ sơ chưa thực hiện số hóa đầu vào đối với các thủ tục hành chính, vị trí ký chưa đúng với quy định tại khoản 1 Điều 8 Thông tư 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính Phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

2.2. Đối với lĩnh vực bảo trợ xã hội, mai táng phí

UBND xã có lưu trữ nhưng chưa sắp xếp theo từng năm, các quyết định hưởng chưa sắp xếp theo từng loại đối tượng quản lý.

2.3. Đối với lĩnh vực Địa chính – Xây dựng

- Giải quyết thủ tục hành chính vẫn còn trễ hạn: 03 hồ sơ.

- Có thực hiện lưu trữ hồ sơ trên máy vi tính và hồ sơ giấy nhưng chưa đầy đủ; việc giao, nhận hồ sơ với Văn phòng Đăng ký đất đai Chi nhánh Châu Phú còn thiếu chữ ký giữa bên tiếp nhận và bên giao; niêm yết công khai một số hồ sơ thực hiện chưa đúng theo quy định; một số hồ sơ còn thiếu biên bản công khai và kết thúc công khai.

3. Đối với UBND xã Mỹ Phú

3.1. Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Một số hồ sơ chưa thực hiện số hoá đầu vào.

3.2. Đối với lĩnh vực bảo trợ xã hội, mai táng phí

UBND xã có lưu trữ nhưng chưa sắp xếp theo từng năm, các quyết định hưởng chưa sắp xếp theo từng loại đối tượng quản lý.

3.3. Đối với lĩnh vực Địa chính – Xây dựng

- Đối với các hồ sơ do Văn phòng Đăng ký Đất đai chi nhánh huyện Châu Phú chuyển đến, UBND xã chưa lưu lại danh sách ký giao, nhận.

- Công tác lưu trữ hồ sơ:

+ Đối với tiếp nhận hồ sơ cấp bản nhì: UBND xã chỉ lưu file scan trong máy vi tính, chưa lưu hồ sơ văn bản giấy (bản chính).

+ Đối với hồ sơ xác nhận trực tiếp sản xuất đất nông nghiệp: UBND xã có phát hành văn bản trả kết quả nhưng không lưu văn bản kèm theo hồ sơ công việc.

D. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Kiến nghị Chủ tịch UBND huyện Châu Phú chỉ đạo:

1. Đối với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện

- Tiến hành chấn chỉnh, khắc phục các tồn tại, hạn chế đã nêu tại Mục 1.II.phần C, không để phát sinh hạn chế trong thời gian tới.

- Tổ chức họp rút kinh nghiệm đối với lĩnh vực đăng ký kinh doanh và lĩnh vực đất đai.

2. Đối với UBND xã Khánh Hoà, UBND xã Mỹ Phú

Tiến hành chấn chỉnh, khắc phục các tồn tại, hạn chế đã nêu tại Mục 2, Mục 3.II.phần C, không để phát sinh hạn chế trong thời gian tới.

3. Đối với Phòng Tài nguyên môi trường

Tổ chức cuộc họp thường xuyên hàng tháng hoặc quý giữa cấp xã và Văn phòng đăng ký đất đai Chi nhánh Châu Phú để tháo gỡ các khó khăn vướng mắc hồ sơ để giải quyết thủ tục hành chính cho người dân. Đồng thời nhắc nhở công chức Địa chính cấp xã thực hiện việc lưu trữ hồ sơ giấy phải đảm bảo đầy đủ.

4. Đối với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn

- Tăng cường kiểm tra, đôn đốc công chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức và cá nhân trên địa bàn. Giám sát việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính, kiên quyết xử lý nghiêm các hành vi vi phạm, gây nhiễu, phiền hà, vi phạm quy tắc ứng xử với người dân và doanh nghiệp nhất là trong việc tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính theo quy định.

- Tiếp tục thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo quy định.

- Chỉ đạo công chức địa chính hỗ trợ công tác ký biên bản đo đạc và xác minh nguồn gốc sớm kịp thời. Trường hợp hồ sơ vướng mắc đề nghị trả về Văn phòng đăng ký đất đai Chi nhánh Châu Phú không giữ hồ sơ để trễ hạn ảnh hưởng đến chỉ số thực hiện thủ tục hành chính của huyện, đồng thời cũng thông

báo người dân được biết nội dung vướng mắc tình trạng hồ sơ thực hiện. Trễ hạn phải phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả gửi đến người dân kèm hồ sơ.

E. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, UBND xã Khánh Hoà, UBND xã Mỹ Phú tổ chức niêm yết công khai Kết luận thanh tra tại trụ sở đơn vị 15 ngày liên tục kể từ ngày công bố Kết luận thanh tra theo quy định tại điểm c, khoản 2, Điều 49 Nghị định số 43/2023/NĐ-CP ngày 30/6/2023 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Thanh tra; Xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện và báo cáo kết quả thực hiện kết luận thanh tra đến Thanh tra huyện theo quy định tại Điều 104 Luật Thanh tra số 11/2022/QH15.

Thanh tra huyện chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp báo cáo, đề xuất (nếu có) với UBND huyện trong việc thực hiện kết luận theo quy định tại Điều 105 Luật Thanh tra số 11/2022/QH15.

Trên đây là kết luận thanh tra chuyên đề trách nhiệm về thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp đối với Văn phòng HĐND và UBND huyện (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện: lĩnh vực đất đai và lĩnh vực đăng ký kinh doanh); UBND xã Mỹ Phú và UBND xã Khánh Hoà./.

Nơi nhận:

- Thanh tra tỉnh;
- UBND huyện (để báo cáo);
- Phòng Tư pháp huyện;
- Phòng Văn hoá và Thông tin;
- Phòng Nội vụ;
- Phòng LĐTB&XH;
- Phòng TN&MT;
- Đoàn Thanh tra;
- Giám sát đoàn thanh tra;
- Lưu: VT, HSTTr.

CHÁNH THANH TRA



Phạm Văn Cường



TỔNG HỢP CÁC ĐOÀN, NỘI DUNG THANH TRA
(kèm theo Báo số 81/BC-TT ngày 08/4/2024 của Thanh tra huyện Châu Phú)

Phụ lục 1

STT	Số lượng đoàn thanh tra	Số lượng thành viên Đoàn thanh tra	Số Quyết định thanh tra	Ngày tháng văn bản	Nội dung thanh tra	Tên cơ quan, đơn vị được thanh tra	Thời gian tiến hành	Thời gian kết thúc	Thời hạn thanh tra
	1	13	1	26/12/2023	thanh tra chuyên đề trách nhiệm về thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp	- Văn phòng HĐND và UBND huyện (Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện: lĩnh vực đất đai và lĩnh vực đăng ký kinh doanh). - UBND xã Mỹ Phú. - UBND xã Khánh Hoà.	27/12/2023	7/2/2024	30 ngày

