

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

Thực hiện theo Quyết định số 201/QĐ-TTT ngày 26/12/2023 của Chánh Thanh tra tỉnh 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, thời kỳ thanh tra từ 15/7/2021 đến 30/11/2023; Quyết định số 12/QĐ-TTT ngày 26/01/2024 về việc tạm dừng hoạt động thanh tra và Quyết định số 23/QĐ-TTT ngày 16/02/2024 của Chánh Thanh tra tỉnh về việc tiếp tục hoạt động thanh tra.

Xét báo cáo kết quả thanh tra ngày 26/4/2024 của Trưởng đoàn thanh tra, Chánh Thanh tra tỉnh kết luận thanh tra như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

Thực hiện Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về việc kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC); 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 TTHC; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 1140/QĐ-UBND ngày 14/5/2019 thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh An Giang trên cơ sở tổ chức lại Trung tâm Hành chính công thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; đồng thời UBND tỉnh ban hành các Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 quy định giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang; Quyết định số 1031/QĐ-UBND ngày 17/5/2021 về việc công bố danh mục các TTHC thực hiện tiếp nhận và không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 1331/QĐ-UBND ngày 21/6/2021 về việc công bố Danh mục TTHC cắt giảm thời gian giải quyết so với quy định hiện hành thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 1364/QĐ-UBND ngày 24/6/2021 công bố Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh được giao tiếp nhận tại bộ phận một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh An Giang; Quyết định số 2042/QĐ-UBND ngày 06/9/2021 về việc công bố Danh mục TTHC thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 trên địa bàn tỉnh An

Giang; Quyết định số 403/QĐ-UBND ngày 07/3/2022 ban hành kế hoạch triển khai thực hiện Nghị định số 107/2021/NĐ-CP; Quyết định số 2594/QĐ-UBND ngày 25/10/2022 ban hành danh mục TTHC có thành phần hồ sơ phải số hóa 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 TTHC; Quyết định số 1012/QĐ-UBND ngày 29/6/2023 về việc công bố danh mục các TTHC thực hiện tiếp nhận và không thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh,... và ban hành các văn bản chỉ đạo việc thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

Thực hiện các quy định của pháp luật và quyết định, kế hoạch, văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Sở Giao thông vận tải (GTVT), Sở Kế hoạch và Đầu tư (KH&ĐT), UBND huyện Tri Tôn đã triển khai thực hiện giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp tại đơn vị theo quy định.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

1. Trách nhiệm quản lý nhà nước về việc thực hiện TTHC cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân và doanh nghiệp tại Sở GTVT, Sở KH&ĐT và UBND huyện Tri Tôn (các đơn vị được thanh tra)

1.1. 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 TTHC, cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân và doanh nghiệp

Trên cơ sở quy định pháp luật, quyết định, kế hoạch và các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh về các bộ TTHC và việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân và doanh nghiệp, các đơn vị được thanh tra đã tham mưu cho UBND tỉnh ban hành các quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC¹; kế hoạch công tác cải cách hành chính; kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; kế hoạch rà soát đánh giá TTHC;... tại đơn vị; đồng thời đã ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành trong việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân và doanh nghiệp theo thẩm quyền như: quy chế làm việc, quy chế phối hợp trong quan hệ xử lý công việc và phối hợp tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp²; kiểm tra, đôn đốc, kịp thời giải quyết, tháo gỡ những khó khăn vướng mắc và chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế, thiếu sót

¹ Quyết định số 2317/QĐ-UBND ngày 16/9/2022, Quyết định số 1314/QĐ-UBND ngày 15/8/2023 của UBND tỉnh về việc phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của Sở GTVT;

Quyết định số 649/QĐ-UBND ngày 28/3/2019 của UBND tỉnh về việc phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của Sở KH&ĐT; Quyết định số 191/QĐ-UBND ngày 23/02/2023 phê duyệt quy trình giải quyết TTHC lĩnh vực hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Sở KH&ĐT.

² Quyết định số 196/QĐ-SGTVT ngày 16/3/2023 của Sở GTVT ban hành quy chế làm việc của Lãnh đạo sở, các phòng ban trực thuộc Sở; Quyết định số 77/QĐ-SKHĐT ngày 05/7/2022 của Sở KH&ĐT về việc ban hành Quy chế làm việc nội bộ, mối quan hệ với các phòng, đơn vị thuộc Sở; Quyết định số 11745/QĐ-UBND ngày 31/12/2021 của UBND huyện Tri Tôn quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện.

trong quá trình giải quyết TTHC theo quy định khoản 7 Điều 39, khoản 3 Điều 46 Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND.

1.2. 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 TTHC cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế

Thực hiện kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC hàng năm của UBND tỉnh, các đơn vị được thanh tra triển khai, tổ chức hoạt động kiểm soát, đánh giá TTHC³ tại đơn vị và báo cáo theo quy định. Qua rà soát, các đơn vị đã tham mưu UBND tỉnh công bố các TTHC thuộc lĩnh vực, chức năng giải quyết của ngành, đơn vị hàng năm như sau:

- Năm 2021: số TTHC giữ nguyên 216 (Sở GTVT 126, UBND huyện Tri Tôn 90), số TTHC ban hành mới là 28 (Sở KH&ĐT), số TTHC điều chỉnh bổ sung 69 (Sở KH&ĐT 67, UBND huyện Tri Tôn 02); số TTHC bãi bỏ 53 (Sở KH&ĐT).

- Năm 2022: số TTHC giữ nguyên 169 (Sở GTVT 123, UBND huyện Tri Tôn 46), số TTHC ban hành mới 01 (Sở KH&ĐT), số TTHC điều chỉnh bổ sung 17 (Sở KH&ĐT 14, UBND huyện Tri Tôn 03); số TTHC bãi bỏ 03 (Sở KH&ĐT).

- Năm 2023: số TTHC giữ nguyên 172 (Sở GTVT 129, UBND huyện Tri Tôn 43), số TTHC ban hành mới 02 (Sở KH&ĐT), số TTHC điều chỉnh bổ sung 04 (Sở KH&ĐT 03, UBND huyện Tri Tôn 01).

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

Việc tổ chức vận hành Bộ phận một cửa và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông cơ bản theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Điều 16 Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND: bố trí phòng làm việc và trang bị đầy đủ các thiết bị cần thiết cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hoạt động như: Mạng Internet, thiết bị sóng Wifi, máy vi tính, máy in, máy photocopy, máy scan, tủ đựng tài liệu, bàn ghế làm việc, ghế ngồi chờ, bàn ghế để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch, quạt mát, các trang thiết bị phụ trợ khác. Phân công, bố trí công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả trực tiếp và trực tuyến; có ban hành và thực hiện quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo quy định⁴. Trường hợp công chức được cử làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả nghỉ phép, nghỉ đột xuất... các đơn vị có bố trí nhân sự dự phòng thay thế theo quy định tại khoản 8 Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; thực hiện báo cáo thống kê, tổng hợp việc tiếp nhận hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo quy định.

³ Kế hoạch số 45/KH-SGTVT ngày 06/01/2021; Kế hoạch số 17/KH-SGTVT ngày 05/01/2022 và Kế hoạch số 28/KH-SGTVT ngày 04/01/2023 của Sở GTVT về rà soát, đánh giá TTHC năm 2021, 2022, 2023; Quyết định số 694/QĐ-UBND ngày 26/02/2021, Quyết định số 38/QĐ-UBND ngày 06/01/2022, Quyết định số 265/QĐ-UBND ngày 14/02/2023 của UBND huyện Tri Tôn ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm 2021, 2022, 2023.

⁴ Quyết định số 1502/QĐ-UBND ngày 21/6/2019 của UBND tỉnh An Giang ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Quyết định số 75/QĐ-VP ngày 30/12/2022 của Văn phòng HĐND&UBND huyện Tri Tôn ban hành nội quy làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện Tri Tôn.

Ngoài ra, các đơn vị được thanh tra có ban hành nội quy, quy chế làm việc quy định về giờ giấc làm việc, tác phong, đạo đức, công vụ của công chức theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

1.4. Việc công bố, công khai TTHC theo quy định, 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 bố, công khai TTHC và công khai minh bạch quá trình giải quyết: Các đơn vị được thanh tra đã thực hiện niêm yết công khai và minh bạch quá trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực, chức năng quản lý của đơn vị, địa phương trên Hệ thống Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; phần mềm chuyên ngành của bộ, ngành; công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, trụ sở đơn vị nhằm đảm bảo cho tổ chức, cá nhân dễ dàng tra cứu, nộp hồ sơ và theo dõi trạng thái hồ sơ trong quá trình giải quyết sau khi nộp hồ sơ thực hiện TTHC theo quy định tại Điều 16, 17 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, cụ thể: Sở GTVT thực hiện công khai 147 TTHC, Sở KH&ĐT: 115 TTHC, UBND huyện Tri Tôn: 202 TTHC.

- Việc thực hiện số hóa hồ sơ tiếp nhận, kết quả giải quyết TTHC (từ ngày 01/01/2023 đến ngày 30/11/2023): Các đơn vị được thanh tra đã triển khai thực hiện theo quy định tại Thông tư số 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 hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; Quyết định số 2594/QĐ-UBND; Công văn số 957/STTTT-CNTT-BCVT ngày 10/7/2023 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh An Giang về hướng dẫn thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

Kết quả như sau:

Tại Sở GTVT

+ Trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh: Số hồ sơ TTHC khi tiếp nhận phải số hóa 787, trong đó đã số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ 526/787, đạt tỷ lệ 66,84%; số hồ sơ kết quả giải quyết phải số hóa 743, đã số hóa 519/743 (còn lại 44 hồ sơ còn trong hạn giải quyết), đạt tỷ lệ 69,85%.

+ Trên Hệ thống phần mềm chuyên ngành Bộ Giao thông vận tải: Số hồ sơ TTHC khi tiếp nhận phải số hóa 174.371, trong đó đã số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ 174.100/174.371, đạt tỷ lệ 99,84% (còn lại 271 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp chưa số hóa); số hồ sơ kết quả giải quyết phải số hóa 174.371, đạt tỷ lệ 100%.

Sở GTVT thực hiện số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ tiếp nhận tổng số 174.626/175.249 hồ sơ, đạt 99,64%, số hồ sơ kết quả giải quyết số hóa 100%, đảm bảo tỷ lệ theo quy định (trên 50%) tại Công văn số 124/UBND-TH ngày 13/02/2023 của UBND tỉnh An Giang về việc giao chỉ tiêu triển khai thực hiện một số nội dung trong hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC tại Quyết định số 77/QĐ-UBND ngày 18/01/2023 về việc ban hành Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2023 trên địa bàn tỉnh.

Tại Sở KH&ĐT

Tổng số hồ sơ trong thời kỳ thanh tra đối với số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ tiếp nhận là 13.195/13.424 hồ sơ, đạt 98,29%, số hồ sơ kết quả giải quyết số hóa 100%, đảm bảo tỷ lệ theo quy định tại Công văn số 124/UBND-TH, trong đó:

+ Trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh:

Đối với lĩnh vực đầu tư tại Việt Nam: Thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tổng số 299 hồ sơ, trong đó:

. Từ ngày 15/7/2021 đến ngày 02/5/2023: tiếp nhận và trả kết quả trên Hệ thống Cổng Dịch vụ công Quốc gia về đầu tư của Bộ Kế hoạch và Đầu tư là 229 hồ sơ (hiện thủ tục đang thực hiện ở mức độ II nên chưa bắt buộc phải số hóa hồ sơ khi tiếp nhận và số hóa kết quả).

. Từ ngày 03/5/2023 đến ngày 30/11/2023: Thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg 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, thủ tục hồ sơ về lĩnh vực đầu tư tại Việt Nam đã được kết nối, tích hợp giữa Cổng thông tin Quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh: tiếp nhận và giải quyết TTHC 70 hồ sơ, đã thực hiện số hóa 70/70 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%.

+ Trên Hệ thống Cổng Dịch vụ công Quốc gia về đăng ký doanh nghiệp Bộ Kế hoạch và Đầu tư thực hiện số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo tỷ lệ theo quy định tại Phụ lục 2, Công văn số 124/UBND-TH:

. Đối với lĩnh vực thành lập và hoạt động của doanh nghiệp: Số hóa hồ sơ khi tiếp nhận và kết quả giải quyết TTHC 13.076/13.076 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%.

. Đối với lĩnh vực thành lập và hoạt động của Liên hiệp hợp tác xã: Số hóa hồ sơ tiếp nhận và kết quả giải quyết TTHC với 49/49 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%.

Tại UBND huyện Tri Tôn

+ Việc số hóa hồ sơ trên toàn huyện: Tổng số TTHC khi tiếp nhận phải số hóa là 27.716 hồ sơ; thực hiện số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ 6.387/27.716 hồ sơ, đạt tỷ lệ 23,04%. Tổng số kết quả giải quyết TTHC phải số hóa 27.609 hồ sơ; đã số hóa 1.208/27.609 hồ sơ, đạt tỷ lệ 4,38%.

UBND huyện Tri Tôn thực hiện số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả chưa đảm bảo tỷ lệ theo quy định tại Công văn số 124/UBND-TH.

+ Việc thực hiện số hoá hồ sơ tại các phòng, UBND các xã thuộc UBND huyện Tri Tôn được thanh tra trực tiếp cũng chưa đảm bảo tỷ lệ theo quy định tại Phụ lục 2, Công văn số 124/UBND-TH (trừ Phòng Tài chính – Kế hoạch), cụ thể:

. Phòng Kinh tế - Hạ tầng: Đã thực hiện số hóa hồ sơ tiếp nhận 47/140 hồ sơ tiếp nhận, đạt tỷ lệ 33,57%; việc trả kết quả là chưa thực hiện số hóa.

Theo giải trình của đơn vị: Việc trả kết quả chưa thực hiện số hóa do người dân đến nhận trực tiếp và chưa liên thông nộp lệ phí qua hệ thống ngân hàng được, một số trường hợp người dân có nhà gần Bộ phận Tiếp nhận và trả

kết quả nên yêu cầu được nhận trực tiếp hoặc không có tài khoản ngân hàng hoặc do số tiền ít nên không đến ngân hàng để giao dịch.

. Phòng Tư pháp: Đã thực hiện số hóa hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả 31/469 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 6,6%.

Theo giải trình của đơn vị: Việc số hóa hồ sơ tỷ lệ còn thấp do thời gian triển khai vận hành nhập dữ liệu số hóa mới thực hiện gần ngày thanh tra. Phòng được Trung tâm Công nghệ Thông tin và Truyền thông bàn giao thiết bị lưu trữ bí mật vào ngày 11/9/2023. Đến ngày 29/9/2023, UBND huyện phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và Sở Tư pháp tổ chức tập huấn trực tuyến cho công chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả về thực hiện số hóa hồ sơ. Do đang trong giai đoạn đầu thực hiện việc số hóa và Phòng chỉ có một công chức thực hiện rất nhiều việc chuyên môn của Phòng và nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả nên không đủ thời gian để nhập dữ liệu đáp ứng theo yêu cầu.

. Phòng Tài chính - Kế hoạch: Thực hiện số hóa hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả 613/613 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100% hồ sơ.

. UBND xã An Tức:

Số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ TTHC khi tiếp nhận 53/1.082, đạt 4,9%; số hóa kết quả giải quyết TTHC 08/1.081, đạt tỷ lệ 0,74%.

Giải trình của đơn vị: UBND xã có tuyên truyền vận động cho người dân hiểu rõ hơn về TTHC trực tuyến mức độ 3 - 4 nhưng đây là xã có đông đồng bào dân tộc Khmer (6.146/8.535 người, chiếm tỷ lệ 72%), việc tiếp cận tin học còn thấp, thói quen sử dụng nộp hồ sơ trực tiếp để làm TTHC nên dẫn đến việc nộp trực tuyến còn hạn chế. Hơn nữa, khi đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh mà UBND xã đang sử dụng rất chậm, đôi khi bị lỗi treo máy dẫn đến thực hiện trả kết quả cho người dân chưa đúng theo quy định.

. UBND xã Lương An Trà:

Số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ TTHC khi tiếp nhận 1.146/1.645 hồ sơ, đạt tỷ lệ 69,67%; số hồ sơ chưa số hóa thành phần hồ sơ là 412.

Số hóa kết quả giải quyết TTHC: 77/1.645, tỷ lệ đạt 4,68% chưa đảm bảo theo quy định tại Quyết định số 77/QĐ-UBND.

Giải trình của đơn vị: Việc số hóa tại UBND xã có tỷ lệ thấp là do liên kết giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và phần mềm hộ tịch thường xảy ra lỗi, việc thực hiện TTHC người dân chủ yếu đến trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã, còn việc nộp hồ sơ trực tuyến rất hạn chế do đa số người dân chưa có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia nên cán bộ tiếp nhận vừa hướng dẫn vừa tạo tài khoản dẫn đến công chức quá tải, nhập hồ sơ chưa đầy đủ.

- Việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử và kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC:

Thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, các đơn vị, địa phương phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tái cấu trúc quy trình TTHC và tham mưu UBND tỉnh ban

hành Danh mục TTHC dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; triển khai tiếp nhận và trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, quá trình giải quyết được công khai, minh bạch từ khâu tiếp nhận và trả kết quả để cá nhân, tổ chức theo dõi, tuy nhiên quá trình thực hiện thực tế một số đơn vị, địa phương còn hạn chế như: phần lớn hồ sơ đều được tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp sau đó công chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả nhập hồ sơ lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC (UBND huyện Tri Tôn); một số thủ tục thuộc lĩnh vực thành lập và hoạt động của doanh nghiệp tư nhân, doanh nghiệp nhà nước và doanh nghiệp xã hội, lĩnh vực thành lập và hoạt động của Liên hiệp hợp tác xã của Sở KH&ĐT chưa được kết nối, tích hợp, đồng bộ thông tin tiếp nhận xử lý hồ sơ giữa Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh. Bên cạnh đó, do đường truyền dữ liệu internet thường xuyên không ổn định, dẫn đến việc gửi hồ sơ xử lý chậm hoặc máy bị treo không xử lý được làm ảnh hưởng đến việc giải quyết TTHC tại đơn vị.

1.5. 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 người dân và doanh nghiệp

Lãnh đạo các đơn vị được thanh tra đã quan tâm theo dõi, giám sát, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền như gắn camera giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của tỉnh, huyện, xã; thành lập Tổ kiểm tra công vụ, xây dựng kế hoạch, kiểm tra việc thực hiện quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC tại đơn vị; trong kỳ thanh tra chưa có cán bộ, công chức, viên chức sai phạm, bị xử lý.

2. Việc giải quyết TTHC

2.1. Tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC tại các đơn vị được thanh tra

Các đơn vị được thanh tra đã hướng dẫn người dân và doanh nghiệp, thực hiện tốt công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC đảm bảo theo quy định, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt tỷ lệ cao, cụ thể:

2.1.1. Sở GTVT

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận 181.568 hồ sơ, trong đó: số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tiếp là 113.323 hồ sơ và trực tuyến là 68.245 hồ sơ; số tiếp nhận trước ngày 15/7/2021 chuyển qua 669 hồ sơ; số tiếp nhận trong thời kỳ thanh tra 180.899 hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ giải quyết đúng hạn: 181.568 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%.

2.1.2. Sở KH&ĐT

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận 13.424 hồ sơ, trong đó: hồ sơ tiếp nhận trực tiếp 3.973 hồ sơ và trực tuyến 9.451 hồ sơ; số tiếp nhận trước ngày 15/7/2021 chuyển qua 20 hồ sơ; số tiếp nhận trong thời kỳ thanh tra 13.404 hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ giải quyết 13.063/13.424 hồ sơ, đạt tỷ lệ 97,31%, trong đó giải quyết đúng hạn 1.056 hồ sơ, đạt 7,87%; giải quyết trước hạn: 12.007 hồ sơ, đạt 89,44%.

- Tổng số hồ sơ từ chối giải quyết: 333/13.424 hồ sơ chiếm tỷ lệ 2,48% do hồ sơ nộp sai trường thông tin (thông báo thay đổi, đăng ký thay đổi), thiếu file đính kèm, nhập sai tên doanh nghiệp, doanh nghiệp đề nghị dừng thực hiện thủ tục đăng ký doanh nghiệp, nội dung kê khai chưa khớp với nhau giữa các tài liệu trong hồ sơ, ký sai thẩm quyền...

- Tổng số hồ sơ giải quyết quá hạn: 19/13.424 hồ sơ chiếm tỷ lệ 0,14%, nguyên nhân do kết xuất báo cáo của Hệ thống thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp mặc định tính thời gian trả kết quả (03 ngày làm việc) mà không trừ khoảng thời gian doanh nghiệp bổ sung hồ sơ; trong quá trình xử lý và liên thông với cơ quan thuế được phản hồi giao dịch không thành công do đường truyền bị sự cố nên hệ thống thuế chậm trả kết quả; doanh nghiệp chưa hoàn thành nghĩa vụ thuế dẫn đến việc bổ sung hồ sơ trễ hạn.

- Tổng số hồ sơ đang giải quyết trong hạn đến thời điểm 30/11/2023: 09/13.424 hồ sơ, chiếm 0,06%.

2.1.3. UBND huyện Tri Tôn

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận 208.814 hồ sơ, trong đó: số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tiếp là 154.784 hồ sơ và trực tuyến là 54.030 hồ sơ; số tiếp nhận trước ngày 15/7/2021 chuyển qua 273 hồ sơ; số tiếp nhận trong thời kỳ thanh tra 208.541 hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ giải quyết 207.740/208.814 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,49%, trong đó giải quyết đúng hạn 187.388/208.814 hồ sơ, đạt tỷ lệ 89,74%; giải quyết trước hạn 20.352/208.814 hồ sơ, đạt tỷ lệ 9,75%.

- Tổng số hồ sơ từ chối giải quyết: 115/208.814 hồ sơ chiếm tỷ lệ 0,06%. Trong đó, tại các đơn vị được thanh tra trực tiếp có 7 hồ sơ:

+ *Phòng Kinh tế - Hạ tầng*: 03 hồ sơ từ chối giải quyết, do đất hiện đang tranh chấp (Tòa án đang thụ lý hồ sơ tranh chấp); vị trí chuẩn bị xây nhà không đúng theo bản vẽ xin cấp phép (diện tích thực tế nhỏ hơn diện tích xin cấp phép) nên yêu cầu điều chỉnh bổ sung. Khi đã đến thời gian trả kết quả mà người nộp hồ sơ vẫn không bổ sung nên Phòng đã từ chối giải quyết.

+ *Phòng Tài chính - Kế hoạch*: 04 hồ sơ từ chối giải quyết, do hồ sơ đăng ký ngành nghề kinh doanh khách sạn không thuộc thẩm quyền cấp huyện; có địa điểm kinh doanh của hộ thuộc khu vực hành lang an toàn giao thông đường thủy (cấp bờ kênh) không đảm bảo về an toàn giao thông; ghi thiếu thông tin chưa đủ thành phần theo quy định, Phòng trả hồ sơ về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, cán bộ tiếp nhận rút hồ sơ hủy và trả hồ sơ lại cho người đăng ký.

- Tổng số hồ sơ giải quyết quá hạn: 399/208.814 hồ sơ chiếm tỷ lệ 0,19%. Trong đó, tại các đơn vị được thanh tra trực tiếp có 68 hồ sơ:

+ *Phòng Kinh tế - Hạ tầng*: 20 hồ sơ giải quyết quá hạn do giai đoạn chuyển đổi sang một cửa điện tử còn mới, từ khi tiếp nhận hồ sơ đến khi trả kết quả phải qua nhiều bộ phận xử lý, quá trình thao tác chưa thuần thục, nhập hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh không kịp thời dẫn đến trả kết quả

trên Hệ thống bị quá hạn. Thực tế, việc trả kết quả bằng văn bản giấy cho tổ chức, cá nhân đều đúng hạn.

+ *Phòng Tư pháp*: 06 hồ sơ giải quyết quá hạn do hệ thống đường truyền dữ liệu không ổn định, khi gửi hồ sơ xử lý bị sự cố dẫn đến xử lý quá hạn hồ sơ.

+ *Phòng Tài chính - Kế hoạch*: 09 hồ sơ giải quyết quá hạn do cán bộ tiếp nhận hồ sơ nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh không liên thông được với phần mềm đăng ký hộ kinh doanh của Sở Kế hoạch và Đầu tư trong lúc đang bảo trì. Một số hồ sơ đăng ký ngành nghề kinh doanh có tính chất phức tạp phải chuyển hồ sơ qua ngành chuyên môn thẩm định trước khi cấp giấy chứng nhận kinh doanh.

+ *UBND xã An Tức*: 18 hồ sơ giải quyết quá hạn do các hồ sơ về lĩnh vực chứng thực, hộ tịch có thời gian giải quyết trong ngày nhưng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh xử lý chậm dẫn đến việc chuyển xử lý, ký xác nhận hồ sơ trên Hệ thống không đúng thời gian quy định; thực tế, việc trả kết quả giấy cho người dân đúng và trước hạn. Đối với hồ sơ hoà giải tranh chấp đất đai, do một số đơn của người dân đi làm ăn xa không liên hệ mời hoà giải được; phần lớn đơn tranh chấp, khiếu nại có liên quan đến đất đai trong thân tộc người Khmer với hình thức luân canh qua nhiều đời và đất lâm nghiệp do Kiểm lâm quản lý khó xác định được vị trí và ranh đất; Năm 1985 - 1986 theo chủ trương di dời dân ra ở cặp Hương lộ 15 (nay là tỉnh lộ 959) hiện nay còn tồn nhiều đơn chủ cũ đòi lại đất nhưng chủ mới không có điều kiện để thoả thuận với chủ cũ nên vụ việc kéo dài dẫn đến hồ sơ bị trễ hạn.

+ *UBND xã Lương An Trà*: 15 hồ sơ giải quyết quá hạn do hệ thống đường truyền dữ liệu không ổn định, khi gửi hồ sơ xử lý bị sự cố dẫn đến xử lý quá hạn hồ sơ. Tuy nhiên, thực tế các hồ sơ trên được thực hiện giải quyết và trả kết quả đúng cho người dân. Đối với hồ sơ hòa giải tranh chấp đất đai, quá trình thực hiện công tác hòa giải kéo dài do phải xác minh nắm thông tin, giải thích, tuyên truyền vận động phía bị đơn ký hồ sơ cho nguyên đơn để hoàn thành thủ tục việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đúng theo quy định mới đưa ra hòa giải dẫn đến hồ sơ bị trễ hạn...

- Tổng số hồ sơ đang giải quyết trong hạn đến thời điểm 30/11/2023: 560/208.814 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 0,26%.

2.2. Việc giải quyết TTHC tại các đơn vị được thanh tra

Qua kiểm tra ngẫu nhiên **1.052** hồ sơ giải quyết TTHC, trong đó: Sở GTVT 267/181.568 hồ sơ; Sở KH&ĐT 109/13.063 hồ sơ và UBND huyện Tri Tôn 676/187.388 hồ sơ⁵.

*** Kết quả kiểm tra:**

- Các đơn vị được thanh tra cơ bản thực hiện tốt công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp theo quy định.

- Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC đa số theo hình thức trực tiếp. Hồ sơ giải quyết và trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh có mẫu

⁵ Phòng Kinh tế - Hạ tầng 44 hồ sơ, Phòng Tư pháp 118 hồ sơ, Phòng Tài chính - Kế hoạch 113 hồ sơ; UBND xã An Tức 209 hồ sơ, UBND xã Lương An Trà 192 hồ sơ.

giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả, mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, mẫu sổ theo dõi hồ sơ đảm bảo theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

Tuy nhiên, quá trình thực hiện vẫn còn một số hạn chế như:

*** *Sở GTVT***

- Hồ sơ được tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp không nhập lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh (*lĩnh vực cấp giấy phép xe tập lái*) và không thực hiện mẫu sổ theo dõi hồ sơ được quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và điểm b khoản 1 Điều 19 Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND.

- Có 10 hồ sơ cấp phép bến khách ngang sông có đủ đơn đề nghị nhưng mẫu đơn còn thiếu “*Căn cứ Nghị định số.../2021/NĐ-CP...*” so với mẫu số 12 tại Phụ lục ban hành kèm theo của Nghị định số 08/2021/NĐ-CP ngày 28/01/2021 của Chính phủ quy định về quản lý hoạt động đường thủy nội địa.

*** *Sở KH&ĐT***

Có 19 hồ sơ đăng ký thành lập và thay đổi nội dung đăng ký doanh nghiệp giải quyết quá hạn.

*** *UBND huyện Tri Tôn***

- Đa số các phiếu kiểm soát quá trình giải quyết không thể hiện thời gian giao, nhận hồ sơ; giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả không đầy đủ chữ ký của người nộp và người tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 10 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP (Phòng Kinh tế - Hạ tầng, Phòng Tư pháp, Phòng Tài chính - Kế hoạch và UBND các xã An Tức, Lương An Trà).

- Hồ sơ giải quyết quá hạn, thành phần hồ sơ lưu không có phiếu xin lỗi là chưa đảm bảo theo quy định tại khoản 9 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NC-CP (Phòng Kinh tế - Hạ tầng: 20, Phòng Tư pháp: 06, Phòng Tài chính - Kế hoạch: 09 và UBND các xã An Tức: 18, Lương An Trà: 15).

- Hồ sơ không có giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả, không có phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Phòng Tư pháp, Phòng Tài chính - Kế hoạch).

- Đối với hồ sơ được tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp phần lớn hồ sơ không nhập lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và không thực hiện mẫu sổ theo dõi được quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và điểm b khoản 1 Điều 19 Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND (UBND xã An Tức, UBND xã Lương An Trà).

- Có 01 hồ sơ có trích lục ghi chú ly hôn số 01/TLGCLH của UBND huyện Tri Tôn cấp ngày 28/3/2023 nhưng ngày trả kết quả trên hệ thống là ngày 27/3/2023 và 01 hồ sơ giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả có chỉnh sửa thời gian nhận hồ sơ và thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ (Phòng Tư pháp).

- Có 02 hồ sơ hủy không có văn bản trả lời cho hộ kinh doanh là chưa đúng theo quy định tại khoản 4 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (Phòng Tài chính - Kế hoạch).

- Có 02 hồ sơ về thực hiện giải quyết thủ tục thay đổi, bổ sung hộ tịch: Tờ khai và sổ đăng ký thay đổi, cải chính, bổ sung thông tin hộ tịch, xác định lại dân tộc không có chữ ký của người đi đăng ký (UBND xã An Túc).

- Có 36 hồ sơ về lĩnh vực bảo trợ xã hội được nhập lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh sau ngày hồ sơ đã được giải quyết trực tiếp (UBND xã Lương An Trà).

2.3. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN)

- Việc tiếp nhận và xử lý PAKN và tuân thủ quy định trong việc tiếp nhận và kết quả xử lý PAKN về hành vi hành chính:

Trong kỳ thanh tra, đã tiếp nhận: 05 PAKN (Sở GTVT: 03 đơn, UBND huyện Tri Tôn: 02 đơn); đã xử lý đúng hạn: 05 đơn. Cụ thể:

+ Sở GTVT tiếp nhận 03 đơn phản ánh từ Cổng Dịch vụ công Quốc gia, đã thực hiện giải quyết 03 đơn theo quy định tại khoản 1 Điều 9 và điểm đ khoản 2 Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

+ Văn phòng HĐND&UBND huyện đã tham mưu UBND huyện Tri Tôn tiếp nhận, trả lời 02 đơn PAKN trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia (https://pakn.dichvucong.gov.vn/web/mtv/phan_anh_cho_tiep_nhan/index), đã thực hiện giải quyết tại Văn bản số 70/UBND-TPHT ngày 20/10/2023 của UBND thị trấn Tri Tôn về việc trả lời phản ánh của ông Vương Thông Mẫn và Biên bản giải quyết phản ánh, khiếu nại của người dân ngày 08/11/2023 của UBND xã Ô Lâm.

- Việc tiếp nhận và xử lý PAKN và tuân thủ quy định trong việc tiếp nhận và kết quả xử lý PAKN về quy định kinh doanh theo mục IX Nghị quyết số 97/NQ-CP ngày 08/7/2023 của Chính phủ: Không phát sinh.

III. KẾT LUẬN

1. Những việc đã làm được

Các đơn vị được thanh tra quan tâm công tác lãnh đạo, chỉ đạo các đơn vị trực thuộc thực hiện tốt công tác giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp thuộc lĩnh vực, chức năng của đơn vị, địa phương; ban hành kế hoạch, tổ chức triển khai hoạt động kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định; cán bộ, công chức tại các đơn vị được thanh tra có tinh thần trách nhiệm trong giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp; thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC; việc giải quyết hồ sơ TTHC của người dân và doanh nghiệp cơ bản đảm bảo trình tự, thủ tục, thời gian, công khai minh bạch và thực hiện số hóa hồ sơ theo quy định, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt tỷ lệ cao (Sở GTVT 100%; Sở KH&ĐT 97,31%; UBND huyện Tri Tôn 99,49%).

2. Những tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những việc đã làm được, công tác giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp của các đơn vị được thanh tra còn những tồn tại, hạn chế chủ yếu sau:

2.1. Sở GTVT

- Hồ sơ thuộc lĩnh vực cấp giấy phép xe tập lái được tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp không nhập lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và không thực hiện mẫu sổ theo dõi hồ sơ được quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và điểm b khoản 1 Điều 19 Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND.

- Có 10 hồ sơ cấp phép bến khách ngang sông có đủ đơn đề nghị nhưng mẫu đơn còn thiếu “*Căn cứ Nghị định số.../2021/NĐ-CP...*” so với mẫu số 12 tại phụ lục ban hành kèm theo của Nghị định số 08/2021/NĐ-CP.

2.2. Sở KH&ĐT

Có 19 hồ sơ đăng ký thành lập và thay đổi nội dung đăng ký doanh nghiệp giải quyết quá hạn.

2.3. UBND huyện Tri Tôn

- Việc số hóa hồ sơ TTHC chưa đảm bảo tỷ lệ theo quy định.

- Đa số các phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ không thể hiện thời gian giao, nhận; giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả không đầy đủ chữ ký của người nộp và người tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 10 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP (*Phòng Kinh tế - Hạ tầng, Phòng Tư pháp, Phòng Tài chính - Kế hoạch, UBND xã An Túc, UBND xã Lương An Trà*); phần lớn phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ không đầy đủ chữ ký bộ phận giao, nhận hồ sơ (*UBND xã Lương An Trà*); một số hồ sơ không có phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (*Phòng Tài chính - Kế hoạch, Phòng Tư pháp*); một số hồ sơ không có giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (*Phòng Tư pháp, Phòng Tài chính - Kế hoạch và UBND xã An Túc*).

- Đối với hồ sơ được tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp phần lớn hồ sơ không nhập lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh (*UBND xã An Túc, UBND xã Lương An Trà*) và không thực hiện mẫu sổ theo dõi hồ sơ được quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và điểm b khoản 1 Điều 19 Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND (*UBND xã An Túc, UBND xã Lương An Trà*).

- Tình trạng giải quyết TTHC trên phần mềm vẫn còn quá hạn do một số hồ sơ cần thời gian xác minh, hệ thống đường truyền dữ liệu không ổn định...; hồ sơ quá hạn không có phiếu xin lỗi là chưa đảm bảo theo quy định tại khoản 9 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (*Phòng Kinh tế - Hạ tầng, Phòng Tư pháp, Phòng Tài chính - Kế hoạch, UBND xã An Túc, UBND xã Lương An Trà*).

- Có 02 hồ sơ bị hủy không có văn bản trả lời cho hộ kinh doanh là chưa đúng theo quy định tại khoản 4 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (*Phòng Tài chính - Kế hoạch*).

- Có 01 hồ sơ có trích lục ghi chú ly hôn số 01/TLGCLH của UBND huyện Tri Tôn cấp ngày 28/3/2023 nhưng ngày trả kết quả trên hệ thống là ngày 27/3/2023 và 01 hồ sơ giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả có chỉnh sửa thời gian nhận hồ sơ và thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ (*Phòng Tư pháp*).

- Có 02 hồ sơ về thực hiện giải quyết thủ tục thay đổi, bổ sung hộ tịch: Tờ khai và sổ đăng ký thay đổi, cải chính, bổ sung thông tin hộ tịch, xác định lại dân tộc không có chữ ký của người đi đăng ký (*UBND xã An Tức*).

- Có 36 hồ sơ về lĩnh vực bảo trợ xã hội được nhập lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh sau ngày hồ sơ đã được giải quyết trực tiếp (*UBND xã Lương An Trà*).

IV. KIẾN NGHỊ BIỆN PHÁP XỬ LÝ

UBND tỉnh có văn bản chỉ đạo:

1. Sở GTVT hợp rút kinh nghiệm và có biện pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót được nêu tại mục 2.1 Phần III.

2. Sở KH&ĐT hợp rút kinh nghiệm và có biện pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót được nêu tại mục 2.2 Phần III.

3. UBND huyện Tri Tôn

- Nghiêm túc kiểm điểm rút kinh nghiệm và chỉ đạo các đơn vị được thanh tra nghiêm túc kiểm điểm rút kinh nghiệm, có giải pháp khắc phục trong thời gian tới đối với các hạn chế thiếu sót đã nêu tại mục 2.3 Phần III.

- Có văn bản chỉ đạo và tăng cường công tác giám sát, kiểm tra, đôn đốc, chấn chỉnh việc thực hiện trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn huyện theo đúng quy định.

- Quan tâm, chỉ đạo, bố trí đủ nhân sự có trình độ, nghiệp vụ chuyên môn phù hợp nhằm đảm bảo việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn huyện đúng theo quy định.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Thanh tra tỉnh công khai kết luận thanh tra với hình thức đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của đơn vị và tổ chức cuộc họp công bố kết luận thanh tra theo quy định tại điểm a, điểm b khoản 3 Điều 79 Luật Thanh tra 2022.

Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày công khai kết luận thanh tra, đối với những nội dung trong kết luận thanh tra mà chưa thực hiện được ngay, Sở Giao thông vận tải, Sở Kế hoạch và Đầu tư, UBND huyện Tri Tôn phải xây dựng kế hoạch thực hiện kết luận thanh tra trình người có thẩm quyền, trong đó nêu rõ tiến độ và giải thích lý do theo quy định tại khoản 1 Điều 104 Luật Thanh tra 2022. Báo cáo kết quả thực hiện đến Thanh tra tỉnh trong 40 ngày kể từ ngày công bố kết luận thanh tra.

Giao Phòng Giám sát, kiểm tra và Xử lý sau thanh tra của Thanh tra tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện kết luận theo quy định

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./.

Nơi nhận:

- Cục III Thanh tra Chính phủ;
- UBND tỉnh;
- UBKT Tỉnh ủy;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- ĐUK Cơ quan và Doanh nghiệp tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Sở Thông tin và Truyền thông;
- Sở Nội vụ;
- Sở Giao thông vận tải;
- Sở Kế hoạch và Đầu tư;
- UBND huyện Tri Tôn;
- Chánh Thanh tra;
- Các Phó Chánh Thanh tra;
- Phòng Giám sát, kiểm tra và XLSTT;
- Cổng thông tin điện tử Thanh tra tỉnh;
- Lưu: VT, HSTT(CH).

CHÁNH THANH TRA

Võ Thị Siêu