

KẾT LUẬN THANH TRA**Trách nhiệm thực hiện công vụ của cán bộ, công chức
thuộc UBND thị trấn Vân Canh trong việc giải quyết thủ tục
hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức**

Thực hiện Kế hoạch thanh tra năm 2024, ngày 11/01/2024 Chánh Thanh tra huyện ban hành Quyết định số 06/QĐ-TTr về thanh tra trách nhiệm thực hiện công vụ của cán bộ, công chức thuộc UBND thị trấn Vân Canh trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức từ ngày 15/6/2021 đến 30/11/2023.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra ngày 22/3/2024 của Trưởng Đoàn thanh tra; ý kiến giải trình của Chủ tịch UBND thị trấn Vân Canh và ý kiến giải trình của các cá nhân, tổ chức có liên quan. Chánh Thanh tra huyện kết luận cụ thể như sau:

I. Khái quát chung

Thị trấn Vân Canh có tổng diện tích tự nhiên 1.949,32ha. Phía Đông, phía Bắc giáp xã Canh Hiệp; Phía Tây, phía Nam giáp xã Canh thuận; là đơn vị hành chính nằm ở trung tâm huyện miền núi Vân Canh. Toàn thị trấn có 11 khu phố với 1.952 hộ/7.066 nhân khẩu, trong đó 795 hộ đồng bào dân tộc thiểu số với 2.911 nhân khẩu, tỷ lệ hộ nghèo 25,05% (489 hộ), tỷ lệ hộ cận nghèo 28,53% (557 hộ). Người dân địa phương sinh sống chủ yếu bằng nghề nông - lâm nghiệp, buôn bán, kinh doanh dịch vụ và một số ngành nghề khác.

Hiện nay, bộ máy cán bộ, công chức thị trấn là 16 người, trong đó: cán bộ: 09 người, công chức: 07 người. Theo quy định về số lượng CBCC cấp xã thì tại thời điểm thanh tra, UBND thị trấn chưa được bố trí đảm bảo đủ các chức danh theo quy định (thiếu 01 cán bộ và 03 công chức).

II. Nội dung và kết quả thanh tra**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**

1.1. Việc lãnh đạo, chỉ đạo, ban hành, triển khai thực hiện các quy định của Nhà nước về trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ hành chính công (DVHCC) cho cá nhân, tổ chức.

UBND thị trấn đã xây dựng kế hoạch công tác cải cách hành chính hàng năm; kế hoạch về phát động phong trào thi đua đẩy mạnh cải cách hành chính; kế hoạch thực hiện công tác tự kiểm tra cải cách hành chính. Theo đó phân công nhiệm vụ

cụ thể cho các thành viên trong Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Bộ phận Một cửa) thực hiện đầy đủ các quy trình về CCHC nhằm đảm bảo tính pháp lý, hiệu quả, minh bạch. Đến nay UBND thị trấn cơ bản thực hiện tốt công tác cải cách hành chính theo kế hoạch đề ra. Trong thời kỳ thanh tra, UBND thị trấn đã ban hành 18 văn bản chỉ đạo, điều hành liên quan đến thủ tục hành chính, dịch vụ công.

UBND thị trấn đã thực hiện tuyên truyền, phổ biến về công tác CCHC các cấp cho cán bộ, công chức và người dân qua các cuộc họp trực báo, họp khu phố. Thực hiện chế độ báo cáo theo quy định.

UBND thị trấn đã ban hành Văn bản số 08/UBND ngày 23/02/2022 về chấn chỉnh việc chấp hành giờ làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách; Văn bản số 203/UBND ngày 01/11/2023 về việc tiếp tục chấn chỉnh, tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong cơ quan hành chính và Văn bản số 224/UBND ngày 24/11/2023 về việc khắc phục những tồn tại, hạn chế theo Thông báo số 410/TB-ĐKT ngày 23/11/2023 của Đoàn Kiểm tra huyện Vân Canh về kết quả kiểm tra công tác cải cách hành chính tại UBND thị trấn.

Năm 2022 và 2023, UBND thị trấn đã tổ chức 03 đợt đối thoại trực tiếp giữa Chủ tịch UBND thị trấn với đoàn viên thanh niên. Phối hợp UBMTTQVN thị trấn tổ chức đối thoại giữa người đứng đầu cấp uỷ Đảng, chính quyền với nhân dân. Năm 2022 tham gia đối thoại tại khu phố Đắc Đum do huyện tổ chức và năm 2023 tổ chức đối thoại tại khu phố Hiệp Hội.

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 thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế

UBND thị trấn đã ban hành Kế hoạch số 44/KH-UBND ngày 22/11/2022 rà soát, đánh giá TTHC năm 2023; Kế hoạch số 15/KH-UBND ngày 27/02/2023 về kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023 (năm 2021 và 2022 không ban hành kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC). Việc rà soát thủ tục hành chính chưa được công chức thực hiện thường xuyên nên chưa kịp thời phát hiện những hạn chế, thiếu sót để khắc phục, vì vậy chất lượng thực hiện thủ tục hành chính chưa cao. Trong thời kỳ thanh tra, UBND thị trấn Vân Canh chưa có văn bản kiến nghị chỉnh sửa, bổ sung các thủ tục hành chính liên quan đến các lĩnh vực thuộc dịch vụ hành chính công.

1.3. Việc tổ chức vận hành bộ phận một cửa và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Thực hiện chỉ đạo của UBND huyện, UBND thị trấn đã triển khai thực hiện có hiệu quả Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Chương trình hành động số 09-CTr/TU ngày 14/5/2021 của Tỉnh ủy và Chương trình

hành động của Huyện ủy về CCHC, trọng tâm là tiếp tục đẩy mạnh cải cách TTHC giai đoạn 2020 – 2025.

UBND thị trấn đã ban hành Quyết định số 70/QĐ-UBND ngày 14/4/2023 về kiện toàn bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; cơ sở vật chất phục vụ cho hoạt động của bộ phận một cửa được trang bị cơ bản đầy đủ, đúng theo tiêu chuẩn quy định, góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và cá nhân khi đến giao dịch. Tuy nhiên, UBND thị trấn hiện tại chưa được bố trí đủ chức danh công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả do đó việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính còn gặp nhiều khó khăn.

Ủy ban nhân dân thị trấn đã ban hành Văn bản số 208/UBND ngày 09/11/2023 về việc triển khai chức năng quản lý việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến của cán bộ, công chức, viên chức trên “Hệ thống VNPT Igate” kết nối, tích hợp với “Cơ sở dữ liệu cán bộ, công chức, viên chức tỉnh Bình Định” qua đó chỉ đạo cho cán bộ, công chức thị trấn thực hiện nghiêm túc việc vận hành, sử dụng Phần mềm VNPT – Igate trong công tác giải quyết thủ tục hành chính. Yêu cầu cán bộ, công chức tại đơn vị chủ động xử lý thủ tục hành chính còn tồn đọng, tránh để xảy ra trường hợp trễ hạn.

1.4. Việc 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 TTHC; việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC

UBND thị trấn đã cập nhật các quyết định của UBND tỉnh về công bố danh mục hành chính được sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ để niêm yết công khai tại bộ phận Một cửa thị trấn. Các thủ tục hành chính, thủ tục giải quyết công việc liên quan đến tổ chức, cá nhân được UBND thị trấn niêm yết đầy đủ. Trong kỳ thanh tra, không có thủ tục hành chính nào đề nghị đơn giản hóa.

1.5. Việc kiểm tra, đôn đốc, xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức trong việc giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho cá nhân, tổ chức

Ủy ban nhân dân thị trấn đã ban hành Quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 19/01/2017 ban hành Quy chế văn hóa công sở tại cơ quan thị trấn Vân Canh; Văn bản số 92/UBND ngày 30/5/2023 về việc chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm trong xử lý công việc của cán bộ, công chức, bảo đảm kỷ luật, kỷ cương hành chính. Tuy nhiên, trong đợt tiếp xúc cử tri thị trấn Vân Canh tại Báo cáo số 48/BC-MTTQ-BTT ngày 1/8/2023 có nêu nội dung đề nghị UBND thị trấn nhắc nhở, chấn chỉnh công chức Tư pháp và Địa chính tại bộ phận Một cửa (bà Trần Thị Định và ông Cung Vinh Quang) cần hướng dẫn cụ thể hơn cho nhân dân làm các thủ tục hành chính, nhưng UBND thị trấn chưa kiểm điểm, chấn chỉnh đối với 02 công chức này bằng văn bản chỉ nhắc nhở miệng tại cuộc họp cuối năm.

Thực hiện Chỉ thị số 03/CT-UBND ngày 02/8/2017 của Ủy ban nhân dân huyện Vân Canh về tăng cường trách nhiệm đứng đầu về cải cách hành chính và thực hiện kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn huyện; Quyết định số 1912/QĐ-UBND ngày 05/10/2021 ban hành Quy định trách

nhệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính trên địa bàn huyện Vân Canh, UBND thị trấn đã triển khai quán triệt và thực hiện tốt trách nhiệm nêu gương của cán bộ, công chức nhất là người đứng đầu, giai đoạn 2021-2023 cán bộ, công chức thị trấn Vân Canh đều được đánh giá, xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên.

Trong thời gian qua UBND thị trấn chưa để xảy ra trường hợp nào liên quan đến việc công chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, tự ý đặt ra TTHC không đúng quy định đối với các công dân, tổ chức.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính

2.1. Tổng hợp số liệu, tình hình tiếp nhận giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC

Tổng số hồ sơ tiếp nhận từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023 của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là 13.570 hồ sơ, trong đó tiếp nhận trực tuyến 2.430 hồ sơ, tiếp nhận trực tiếp 11.140 hồ sơ; 13.547 hồ sơ giải quyết trước hạn, 04 hồ sơ đúng hạn, 10 hồ sơ đang giải quyết trong hạn, 09 hồ sơ trễ hạn.

Hồ sơ trễ hạn năm 2021 (6 hồ sơ), năm 2022 (3 hồ sơ) không có Thư xin lỗi cũng như không có báo cáo giải trình tại thời điểm trễ hạn.

Qua làm việc, UBND thị trấn cho biết nguyên nhân hồ sơ giải quyết trễ hạn là do một phần cán bộ, công chức bộ phận Một cửa làm công tác kiêm nhiệm, đôi lúc tập trung xử lý hồ sơ giấy mà quên chưa kịp xử lý trên hệ thống phần mềm dẫn đến bị báo trễ hạn trên hệ thống nhưng thực tế các hồ sơ này đã trả cho người dân đúng hạn, trước hạn.

2.2. Trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC

Việc tiếp nhận và xử lý các thủ tục hành chính của UBND thị trấn Vân Canh tương đối đầy đủ, tuân thủ về trình tự thủ tục, đáp ứng đủ điều kiện theo quy định tại khoản 1, khoản 3 Điều 6 của Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ. Tuy nhiên trong quá trình thanh tra, Đoàn thanh tra lựa chọn ngẫu nhiên một số hồ sơ liên quan đến lĩnh vực hành chính tư pháp, đất đai, người có công, bảo trợ xã hội để kiểm tra thực tế. Qua kiểm tra cho thấy còn tồn tại một số hạn chế, sai sót như sau:

- Hồ sơ số 01 ngày 22/4/2022, số 02 ngày 22/4/2022, nhập sai tên thủ tục; tên thủ tục là thay đổi hộ tịch (*theo khoản 1 Điều 26 Luật Hộ tịch năm 2014*) nhưng công chức tiếp nhận nhập tên thủ tục là cải chính hộ tịch.

- Hồ sơ số 01 ngày 22/4/2022, số 02 ngày 22/4/2022 có nội dung trong sổ đăng ký TĐ, CC, BSHT, XĐLĐT không trùng khớp so với hồ sơ trên phần mềm dịch vụ công và cũng không trùng khớp so với Phần mềm quản lý hộ tịch của Bộ Tư pháp.

- Hồ sơ số 04 ngày 30/5/2023, số 05 ngày 30/5/2023, số 06 ngày 08/6/2023 nhập sai tên thủ tục; tên thủ tục là bổ sung hộ tịch (*theo khoản 13 Điều 4 Luật Hộ tịch năm 2014*) nhưng công chức tiếp nhận nhập tên thủ tục là thay đổi hộ tịch.

- Hồ sơ số 08 ngày 11/9/2023, số 09 ngày 18/12/2023, nhập sai tên thủ tục; tên thủ tục là cải chính hộ tịch chứ không phải là thay đổi hộ tịch và các hồ sơ này thiếu các giấy tờ liên quan làm căn cứ, cơ sở để giải quyết (*Điều 17 Thông tư số 14/2020/TT-BTP*).

- Một số hồ sơ chứng thực hợp đồng giao dịch không ghi chức vụ của người ký (số 25 ngày 10/02/2023), một số ghi sai thẩm quyền người ký (số 225 ngày 29/8/2023, số 226 ngày 29/8/2023, số 227 ngày 31/8/2023...) theo quy định tại khoản 2 Điều 5 Nghị định 23/NĐ-CP.

- UBND thị trấn chưa nhập hồ sơ lên công dịch vụ công các thủ tục công nhận hòa giải viên, công nhận tổ trưởng tổ hòa giải, tặng giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã cho gia đình.

- Lĩnh vực người có công, bảo trợ xã hội về quy trình thủ tục hồ sơ giấy đầy đủ tuy nhiên năm 2021, 2022 cán bộ phụ trách lĩnh vực này chưa nhập đủ số lượng hồ sơ phát sinh trên hệ thống dịch vụ công.

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

Việc công khai địa chỉ phản ánh kiến nghị về việc giải quyết TTHC chưa đảm bảo theo Văn bản số 1412/UBND ngày 16/9/2022 của UBND huyện về việc công khai thông tin của Văn phòng UBND tỉnh thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về giải quyết TTHC. UBND thị trấn có niêm yết địa chỉ phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận Một cửa nhưng xếp lẩn lộn phía sau các thủ tục hành chính do đó tổ chức và cá nhân khó nhận diện địa chỉ phản ánh, kiến nghị khi cần thiết.

UBND thị trấn không thực hiện xử lý thủ tục hòa giải tranh chấp đất đai trên phần mềm Một cửa điện tử. Việc giải quyết thủ tục hành chính nhưng không tiếp nhận hồ sơ tại Công Dịch vụ công là chưa đảm bảo theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 về sửa đổi, bổ sung một số điều của 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.

UBND thị trấn Vân Canh đã ban hành Nội quy tiếp công dân; Kiện toàn bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Thông báo lịch tiếp công dân hàng năm. Tuy nhiên chưa ban hành Quy chế tiếp công dân; công tác chỉ đạo, đôn đốc sau tiếp công dân chưa thực hiện (thiếu thông báo kết luận việc tiếp công dân) theo quy định tại khoản 4 Điều 9 Thông tư 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

Năm 2021 và 2022, UBND thị trấn không có sổ tiếp nhận và theo dõi xử lý đơn thư. Sổ tiếp công dân thường xuyên chưa đầy đủ các nội dung theo mẫu số 03 tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy

định quy trình tiếp công dân (*thiếu nội dung ghi CMND/Hộ chiếu của công dân; theo dõi kết quả giải quyết*).

Từ ngày 15/6/2021 đến 30/11/2023, UBND thị trấn tiếp nhận 28 vụ việc tranh chấp đất đai (TTHC) trong đó 06 vụ (năm 2021), 12 vụ (năm 2022) và 10 vụ (năm 2023). Phần lớn đều là phản ánh, kiến nghị (27 vụ), khiếu nại (01 vụ). Các vụ việc được giải quyết theo hình thức hòa giải thành (20 vụ), chuyên cấp trên giải quyết theo thẩm quyền (08 vụ).

- Kết quả kiểm tra hồ sơ thủ tục hòa giải tranh chấp đất đai:

+ Về trình tự, thủ tục, cơ bản thực hiện các bước theo trình tự giải quyết tranh chấp đất đai cấp xã. Tuy nhiên, hồ sơ lưu thiếu việc thành lập Hội đồng hòa giải tranh chấp đất đai (Theo quy định tại Điều 88 Nghị định 43/2014/NĐ-CP ngày 15/05/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật đất đai; được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 27 Điều 1 Nghị định 148/2020/NĐ-CP ngày 18/12/2020 của Chính Phủ); thiếu biên bản kết quả hòa giải (quy định tại khoản 2 Điều 88 Nghị định 43/2014/NĐ-CP ngày 15/05/2014 của Chính phủ).

+ Về thời gian giải quyết: theo quy định tại khoản 3 Điều 202 Luật Đất đai năm 2013 Thủ tục hòa giải tranh chấp đất đai tại Ủy ban nhân cấp xã được thực hiện trong thời hạn không quá 45 ngày, kể từ ngày nhận được đơn yêu cầu giải quyết tranh chấp đất đai. Tuy nhiên qua kiểm tra thực tế đối với hồ sơ giải quyết tranh chấp đất đai của bà Thái Thị Bông và ông Trần Minh Vinh, ngày 30/5/2023 UBND thị trấn Vân Canh nhận đơn của bà Thái Thị Bông, nhưng đến ngày 01/11/2023 mới tiến hành hòa giải là chưa đảm bảo thời gian theo quy định.

Qua làm việc, UBND thị trấn giải trình việc chậm tiến hành hòa giải là do căn cứ theo đơn lần 2 ngày 23/8/2023 của bà Bông. Tuy nhiên, hồ sơ lưu trữ cho thấy các văn bản của UBND thị trấn ban hành đề giải quyết vụ việc trên (văn bản chuyển đơn đến bộ phận chuyên môn, giấy mời giải quyết) đều căn cứ đơn lần đầu của bà Bông ngày 23/5/2023. Mặt khác, nếu xét theo đơn lần 2 ngày 23/8/2023 nhưng đến ngày 01/11/2023 UBND thị trấn mới tiến hành hòa giải thì vẫn không đảm bảo thời gian theo quy định. Vì vậy UBND thị trấn Vân Canh giải trình việc giải quyết tranh chấp đất đai không đảm bảo thời gian với lý do nêu trên là chưa phù hợp.

3. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công; số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

UBND thị trấn đã chỉ đạo các ngành niêm yết công khai danh sách các TTHC, mức phí, lệ phí và các giấy tờ, hồ sơ liên quan đến các lĩnh vực, tạo điều kiện thuận lợi cho giải quyết nhu cầu của tổ chức, công dân liên hệ công việc và góp ý về thực hiện quy trình, thủ tục hành chính. UBND thị trấn phối hợp với Đoàn TNCS HCM thị trấn hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức tham gia thực hiện dịch vụ công trực tuyến, trọng tâm là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4. Kết quả thực hiện đến nay đã tạo lập được 1.600 tài khoản mức độ 4 cho công dân.

Ngoài những nội dung sai sót như kết quả thanh tra đã nêu vẫn còn một số thủ tục thiếu sót khác như: sổ biên bản tiếp công dân định kỳ ghi thiếu đợt tiếp dân trong tháng, lịch tiếp công dân sai ngày tháng, một số hồ sơ phản ánh, kiến nghị chuyên cơ quan thẩm quyền giải quyết nhưng không lưu lại bộ hồ sơ tại đơn vị, chưa cập nhật kịp thời quy chế văn hóa công sở,... Quá trình thanh tra, Đoàn thanh tra đã lập biên bản nêu chi tiết từng thiếu sót, vi phạm. Đoàn thanh tra đã nhắc nhở và được UBND xã cung cấp bổ sung văn bản còn thiếu đồng thời rút kinh nghiệm điều chỉnh, khắc phục.

III. Kết luận nội dung thanh tra

1. Ưu điểm

Tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại UBND thị trấn cơ bản thực hiện theo đúng quy định của pháp luật. Công tác triển khai, sử dụng hệ thống Dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp một cửa điện tử liên thông (hệ thống iGate) để tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC tại thị trấn mang lại nhiều tiện ích, thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, góp phần từng bước cải thiện mối quan hệ giữa chính quyền và người dân ngày càng thân thiện hơn; giảm bớt những phiền hà, những nhiễu và tạo thuận lợi cho người dân khi đến giao dịch với cơ quan hành chính Nhà nước.

Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và tinh thần, thái độ phục vụ người dân và doanh nghiệp của đội ngũ công chức làm công tác tiếp nhận giải quyết TTHC tại UBND thị trấn ngày càng được nâng cao, tất cả hồ sơ đều được giải quyết đúng và trước hẹn, tạo niềm tin cho tổ chức, cá nhân khi đến thực hiện các thủ tục hành chính công.

2. Tồn tại hạn chế

Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 còn chưa nhiều do các tổ chức và cá nhân trên địa bàn chưa quan tâm nhiều đến dịch vụ công trực tuyến. Đa số công dân đến liên hệ giải quyết công việc tâm lý muốn nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa để dễ trao đổi và nhận được sự hướng dẫn trực tiếp của cán bộ, công chức nên việc triển khai tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 trong thời gian qua trên địa bàn thị trấn còn hạn chế.

Ủy ban nhân dân thị trấn không ban hành văn bản triển khai và chưa nhắc nhở cán bộ, công chức chấp hành kỷ luật, kỷ cương tại các cuộc họp thường kỳ của cơ quan (năm 2021); chưa tổ chức kiểm điểm 02 cán bộ tư pháp và địa chính về thái độ phục vụ nhân dân thiếu nhiệt tình trong hướng dẫn TTHC cho dân do cử tri thị trấn phản ánh (năm 2023).

Ủy ban nhân dân huyện Vân Canh đã ban hành Quyết định số 01/2019/QĐ-UBND ngày 07 tháng 01 năm 2019 ban hành quy chế văn hóa công sở tại cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập huyện Vân Canh; Quyết định số 1912/QĐ-UBND ngày 05 tháng 10 năm 2021 ban hành Quy định trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành

chính trên địa bàn huyện Vân Canh. Tuy nhiên, UBND thị trấn chưa cập nhật kịp thời, vẫn còn sử dụng quy chế văn hóa công sở từ năm 2017.

Một bộ phận cán bộ, công chức chưa thật sự nhận thức đầy đủ về tầm quan trọng của công tác CCHC nói chung và thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nói riêng. Người đứng đầu đơn vị chưa quan tâm, đầu tư đúng mức cho công tác kiểm soát thủ tục hành chính; công tác chỉ đạo, điều hành ở địa phương còn nhiều hạn chế, việc ban hành kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính còn chậm.

UBND thị trấn chưa bố trí đủ các chức danh công chức theo quy định, một số công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa đáp ứng yêu cầu cả về năng lực công tác, trình độ chuyên môn nghiệp vụ cũng như thái độ, trách nhiệm phục vụ nhân dân nên việc giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn thị trấn trong thời gian qua vẫn còn xảy ra sai sót, cử tri thị trấn vẫn còn có sự phàn nàn, nhắc nhở.

Chưa đảm bảo 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền theo danh mục công bố được tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

* Để xảy ra những hạn chế, tồn tại nêu trên trách nhiệm chính thuộc về cá nhân Chủ tịch UBND thị trấn, tập thể lãnh đạo UBND thị trấn và công chức phụ trách các lĩnh vực tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND thị trấn giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023.

IV. Kiến nghị, biện pháp xử lý

Căn cứ Luật Thanh tra năm 2022; Xét tính chất, mức độ sai phạm, trách nhiệm thực hiện công vụ của cán bộ, công chức thuộc UBND thị trấn Vân Canh trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức từ ngày 15/6/2021 đến ngày 31/12/2023. Chánh Thanh tra huyện kiến nghị:

1. Đối với Chủ tịch UBND thị trấn

- Tiếp tục phát huy những ưu điểm đạt được lãnh đạo, chỉ đạo và quán triệt cán bộ, công chức nâng cao tinh thần trách nhiệm hơn nữa trong công tác cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính theo hướng nâng cao chất lượng phục vụ, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi đến liên hệ giải quyết các thủ tục hành chính; giải quyết nhanh chóng hồ sơ phát sinh, tránh tình trạng hồ sơ giải quyết trễ hạn. Đẩy mạnh việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán điện tử, tăng cường tuyên truyền vận động tổ chức, công dân ưu tiên lựa chọn phương thức giao dịch trực tuyến khi thực hiện thủ tục hành chính.

- Chỉ đạo bộ phận chuyên môn thực hiện 100% TTHC được tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa; tăng cường giải quyết TTHC mức độ 3, 4, thanh toán trực tuyến và số hóa hồ sơ đạt chuẩn; Chỉ đạo quán triệt người làm việc tại Bộ phận Một cửa và toàn thể cán bộ, công chức tại đơn vị thực hiện nghiêm việc khai thác, sử dụng thông tin công dân trên “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành

chính của tỉnh” (đã được kết nối, tích hợp với “Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư”) trong công tác giải quyết thủ tục hành chính theo hướng dẫn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền bằng nhiều hình thức để khuyến khích, thu hút, tăng tỷ lệ người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến và giúp tổ chức, người dân hiểu rõ hơn về lợi ích của việc nộp hồ sơ trực tuyến để các tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ trực tiếp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh Bình Định.

- Kịp thời ban hành, triển khai các văn bản về kiểm tra, rà soát, đơn giản hóa TTHC, cập nhật và công khai các bộ TTHC mới bổ sung, điều chỉnh hoặc thay thế, ban hành văn bản thực hiện chế độ công vụ, công sở, kỷ luật, kỷ cương hành chính; đôn đốc, nhắc nhở cán bộ, công chức thực hiện tốt nhiệm vụ công vụ, giải quyết nhanh, gọn và đúng quy định pháp luật nâng cao năng lực quản lý nhà nước của địa phương.

- Tranh thủ sự quan tâm chỉ đạo của các cấp, ngành, cử công chức phụ trách Bộ phận Một cửa tham gia các lớp tập huấn chuyên môn nghiệp vụ, các quy định của ngành chuyên môn nhằm nâng cao hiệu quả công tác giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC.

- Chỉ đạo cán bộ phụ trách Bộ phận Một cửa chấn chỉnh và khắc phục những thiếu sót, vi phạm như kết quả thanh tra đã chỉ ra, cần thực hiện đầy đủ các loại mẫu sổ tiếp công dân, sổ theo dõi đơn thư, ghi chép đầy đủ, rõ ràng nội dung, phân loại đơn đúng tính chất, giải quyết đúng trình tự, thủ tục và thời gian. Phân biệt rõ ràng các khái niệm thủ tục, thực hiện đúng, đủ việc vào sổ hộ tịch và lưu giữ các thành phần hồ sơ; lưu ý về thẩm quyền của người ký chứng thực. Các hồ sơ trễ hạn toàn quy trình (trễ hồ sơ giấy và hồ sơ trên hệ thống) phải có thư xin lỗi và báo cáo giải trình. Khắc phục việc công khai địa chỉ phản ánh kiến nghị; tiếp nhận và giải quyết 100% các TTHC đã công bố danh mục trên hệ thống Dịch vụ công,...

- Chỉ đạo công chức Bộ phận Một cửa nâng cao tinh thần trách nhiệm trong công tác, chú trọng công tác phối hợp, thực hiện nghiêm túc văn hóa công sở, tác phong làm việc, tinh thần trách nhiệm, thái độ nhiệt tình hướng dẫn cho người dân và doanh nghiệp. Khẩn trương khắc phục những hạn chế sai sót như kết quả thanh tra đã nêu không để xảy ra ở những năm tiếp theo.

2. Kiến nghị Chủ tịch UBND huyện

- Chỉ đạo Chủ tịch UBND thị trấn Vân Canh kiểm điểm trách nhiệm tập thể và cá nhân để xảy ra thiếu sót, tồn tại như kết quả thanh tra đã chỉ ra.

- Chỉ đạo Phòng Nội vụ phối hợp với UBND thị trấn khẩn trương đề xuất phương án tuyển dụng hoặc điều chuyển bố trí đủ số lượng công chức cho UBND thị trấn theo quy định để đảm bảo thực hiện nhiệm vụ.

Trên đây là Kết luận thanh tra trách nhiệm thực hiện công vụ của cán bộ, công chức thuộc UBND thị trấn Vân Canh trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức từ ngày 15/6/2021 đến 30/11/2023. Kính báo cáo Chủ tịch UBND huyện xem xét, chỉ đạo. Đồng thời, đề nghị UBND thị trấn Vân Canh, các tổ chức, cá nhân có liên quan nghiêm túc tổ chức thực hiện Kết luận này theo quy định của Luật Thanh tra./.

Nơi nhận:

- Thanh tra tỉnh (b/c);
- TT Huyện ủy (b/c);
- CT UBND huyện (b/c);
- UBKT Huyện ủy (p/h);
- UBND thị trấn (t/h);
- Phòng Nội vụ;
- Cổng thông tin ĐT huyện (công khai);
- Lưu:VT, HS ĐTTr.

CHÁNH THANH TRA

Huỳnh Công Vinh