

Số: 01/KL-TTH

An Phú, ngày 18 tháng 03 năm 2024

KẾT LUẬN THANH TRA

Về chuyên đề trách nhiệm 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 tại UBND xã Phú Hữu và UBND xã Vĩnh Hậu.

Thực hiện Quyết định số 09/QĐ-UBND ngày 25 tháng 12 năm 2023 của Thanh tra huyện An Phú về chuyên đề trách nhiệm việc 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 tại UBND xã Phú Hữu và UBND xã Vĩnh Hậu. Từ ngày 26/12/2023 đến ngày 06/02/2024, Đoàn thanh tra tiến hành thanh tra tại UBND xã Phú Hữu và UBND xã Vĩnh Hậu.

Xét báo cáo kết quả thanh tra ngày 26/02/2024 của Trưởng đoàn thanh tra, ý kiến giải trình của cơ quan, tổ chức, cá nhân là đối tượng thanh tra,

Thanh tra huyện An Phú kết luận như sau:

I. Khái quát chung

Xã Phú Hữu và xã Vĩnh Hậu là 02 xã bờ đông Sông Hậu thuộc huyện An Phú. Xã Phú Hữu có diện tích tự nhiên 3.971,74 ha, trong đó: đất sản xuất nông nghiệp là 3.475,52 ha, còn lại là đất phi nông nghiệp; dân số toàn xã là 4.148 hộ với 14.910 nhân khẩu, xã có 06 ấp. Xã Vĩnh Hậu có diện tích tự nhiên 2.015,48 ha, trong đó: đất sản xuất nông nghiệp là 1.726 ha, còn lại là đất phi nông nghiệp; dân số toàn xã là 2.864 hộ với 13.756 nhân khẩu, xã có 04 ấp. Đa số người dân của 02 xã sinh sống bằng nghề nông nghiệp và nuôi trồng thủy sản là chính. Vì vậy đời sống người dân còn nhiều khó khăn, trình độ dân trí người dân còn nhiều hạn chế.

Thời gian qua, được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng ủy, lãnh đạo UBND của 02 xã đã thực hiện tốt việc giải quyết các thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn luôn được thực hiện kịp thời. Từ đó, đã tạo được sự đồng tình và hưởng ứng tích cực của người dân, doanh nghiệp. Hiện nay, đa số người dân trên địa bàn 02 xã đã được kích hoạt tài khoản định danh điện tử mức độ 2 theo Đề án 06 của Chính phủ.

II. Kết quả kiểm tra, xác minh

Trong giai đoạn từ ngày 15/7/2021 đến ngày 30/11/2023, UBND xã Phú Hữu và UBND xã Vĩnh Hậu luôn quan tâm, triển khai kịp thời các văn bản chỉ đạo của Trung ương, tỉnh, huyện về việc thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp. UBND xã còn ban hành nhiều văn bản để chỉ đạo, điều hành như rà soát bộ thủ tục hành chính cấp xã, ứng dụng

công nghệ thông tin trong xử lý hồ sơ công việc, gửi nhận văn bản... và chỉ đạo trong các buổi họp báo tuần. Chỉ đạo đài truyền thanh tuyên truyền các chủ trương, quy định về cải cách hành chính để người dân nắm rõ các thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã. Cụ thể:

- UBND xã Phú Hữu đã ban hành 05 quyết định, 06 kế hoạch, triển khai thực hiện 13 văn bản của UBND huyện. Ngoài ra, UBND xã thành lập Tổ hướng dẫn tiếp nhận, trả kết quả trên cổng dịch công quốc gia tại bộ phận một cửa của xã hằng tuần. Qua đó, đã giúp người dân tạo được 3.551 tài khoản, nâng tổng số trên toàn xã đến nay được 10.735 tài khoản tích hợp, kích hoạt định danh điện tử mức độ 2 trên cổng dịch vụ công quốc gia. Bên cạnh đó, địa phương còn thực hiện mô hình sáng kiến “Hộ gia đình đăng ký khai tử tại nhà đúng hạn” để hỗ trợ người dân giải quyết kịp thời các thủ tục tại nhà mà không cần đến bộ phận một cửa của xã.

- UBND xã Vĩnh Hậu đã ban hành 03 quyết định, 04 kế hoạch; triển khai thực hiện 13 văn bản của UBND huyện. Ngoài ra, UBND xã còn xây dựng kế hoạch thực hiện mô hình “Hỗ trợ công dân nhập thông tin cá nhân vào hệ thống máy vi tính, không viết tay khi làm thủ tục hành chính về lĩnh vực việc làm” tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã đang đề nghị UBND huyện An Phú xem xét công nhận mô hình.

2.2 Việc kiểm soát, kiến nghị hoặc ban hành theo thẩm quyền 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.

Trong kỳ thanh tra, UBND xã Phú Hữu và UBND xã Vĩnh Hậu đã tổ chức triển khai thực hiện kịp thời các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Trung ương, tỉnh, huyện trong giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp. Không kiến nghị hoặc ban hành theo thẩm quyền để loại bỏ hoặc chỉnh sửa thủ tục hành chính không phù hợp, phức tạp, phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

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

Thực hiện theo Hướng dẫn số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, UBND xã Phú Hữu và UBND xã Vĩnh Hậu 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; về cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc cơ bản đảm bảo theo quy định 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; 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 tủ, bàn, ghế, máy vi tính, máy in, máy scan và hệ thống camera giám sát, có bảng tên, khẩu hiệu.

Thường xuyên củng cố, kiện toàn thành viên Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khi có thay đổi về công tác cán bộ và xây dựng quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại đơn vị, như: Quyết định ban hành Quy chế về tổ chức và

hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã (Quyết định số 62/QĐ-UBND ngày 29/3/2021 của UBND xã Vĩnh Hậu; Quyết định số 36/QĐ-UBND ngày 19/02/2019 của UBND xã Phú Hữu), quyết định phân công cán bộ, công chức làm việc trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và phân công 01 đ/c Phó Chủ tịch UBND xã trực tiếp phụ trách điều hành hoạt động hằng ngày tại bộ phận này.

- Tại UBND xã Phú Hữu, phân công 06 cán bộ, công chức phụ trách các lĩnh vực theo Quyết định số 280/QĐ-UBND ngày 30/9/2020 như sau:

+ 02 Công chức Tư pháp - Hộ tịch phụ trách lĩnh vực Hộ tịch, chứng thực, tiếp công dân và các lĩnh vực liên quan.

+ 02 Công chức Địa chính - Nông nghiệp - Xây dựng - Môi trường phụ trách lĩnh vực Đất đai, Xây dựng, Môi trường và các lĩnh vực liên quan.

+ 01 Công chức Văn hóa - Xã hội phụ trách lĩnh vực Người có công, chính sách, bảo trợ, việc làm và các lĩnh vực liên quan.

+ 01 đồng chí cán bộ Công an xã phụ trách lĩnh vực đăng ký, quản lý cư trú, quản lý vụ khí vật liệu nổ và công cụ hỗ trợ

Bên cạnh đó, UBND xã Phú Hữu còn thực hiện mô hình “Ngày không viết, ngày không hẹn” vào thứ tư hàng tuần trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân. Kết quả đã thực hiện hỗ trợ được 4.474 hồ sơ cho người dân.

- Tại UBND xã Vĩnh Hậu, phân công 05 cán bộ, công chức phụ trách các lĩnh vực theo Quyết định số 251/QĐ-UBND ngày 24/9/2020 và Quyết định số 117/QĐ-UBND ngày 24/5/2022, như sau:

+ 02 Công chức Tư pháp - Hộ tịch phụ trách lĩnh vực Hộ tịch, chứng thực, tiếp công dân và các lĩnh vực liên quan.

+ 01 Công chức Địa chính - Nông nghiệp - Xây dựng - Môi trường phụ trách lĩnh vực Đất đai, Xây dựng, Môi trường và các lĩnh vực liên quan.

+ 01 Công chức Văn hóa - Xã hội phụ trách lĩnh vực Người có công, chính sách, bảo trợ, việc làm và các lĩnh vực liên quan.

+ 01 Cán bộ Công an xã phụ trách lĩnh vực Đăng ký và quản lý cư trú, Đề án 06 của Chính phủ và các lĩnh vực liên quan.

Tuy nhiên, qua kết quả kiểm tra Quyết định ban hành Quy chế về tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND xã Phú Hữu và UBND xã Vĩnh Hậu còn áp dụng Quyết định số 49/2018/QĐ-UBND ngày 28/11/2018 của UBND tỉnh An Giang về việc ban hành quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang để làm căn cứ là không còn phù hợp vì quyết định này đã được thay thế bằng Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND tỉnh An Giang.

2.4 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 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

2.4.1 Việc công bố, công khai thủ tục hành chính theo quy định

Trong kỳ thanh tra, UBND xã Phú Hữu và UBND xã Vĩnh Hậu đã thực hiện đầy đủ việc công bố, công khai 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 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 xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh bằng hình thức niêm yết công khai tại bộ phận tiếp nhận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.

Thực hiện tốt việc niêm yết công khai: địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính, số điện thoại đường dây nóng, hộp thư điện tử tỉnh, huyện và xã; niêm yết số điện thoại của Tổ kiểm tra công vụ (của tỉnh, huyện) và xây dựng hộp thư góp ý tại trụ sở UBND của xã. Từ đó, đã giúp cho người dân, tổ chức thực hiện các thủ tục hành chính một cách nhanh chóng, kịp thời và không làm mất nhiều thời gian khi đến nộp hồ sơ về các thủ tục hành chính.

2.4.2 Việc thực hiện 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; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ quy định nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; 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. 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: Từ ngày 01/7/2023 đến ngày 30/11/2023

- Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Hậu: Số hồ sơ tiếp nhận 588 hồ sơ, trong đó số hồ sơ chưa số hoá 10 hồ sơ, số hồ sơ có số hoá thành phần hồ sơ 578 hồ sơ (01 hồ sơ số hoá thành phần và 577 hồ sơ số hoá đầy đủ thành phần); tỷ lệ số hoá đầy đủ thành phần hồ sơ đạt 98,13% .

Số hồ sơ đã giải quyết thủ tục hành chính 576 hồ sơ, số hồ sơ chưa số hoá kết quả thủ tục hành chính 52 hồ sơ, số hồ sơ có số hoá kết quả 524 hồ sơ đạt tỷ lệ 90,97%.

- Ủy ban nhân dân xã Phú Hữu: Số hồ sơ tiếp nhận 1.079 hồ sơ, trong đó số hồ sơ chưa số hoá 02 hồ sơ, số hồ sơ có số hoá thành phần hồ sơ 1.077 hồ sơ (1.077 hồ sơ số hoá đầy đủ thành phần); tỷ lệ số hoá đầy đủ thành phần hồ sơ đạt 99,81%.

Số hồ sơ đã giải quyết thủ tục hành chính 1.079 hồ sơ, số hồ sơ chưa số hoá kết quả thủ tục hành chính 02 hồ sơ, số hồ sơ có số hoá kết quả 1.077 hồ sơ đạt tỷ lệ 99,81%.

2.5 Về tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức.

2.5.1 Tại UBND xã Phú Hữu:

Trong kỳ thanh tra, UBND xã Phú Hữu đã tiếp nhận được 23.105 hồ sơ. Trong đó tiếp nhận trực tiếp 19.646 hồ sơ, trực tuyến 3.459 hồ sơ, cụ thể:

Stt	Nội dung	Trực tiếp	Trực tuyến	Tổng cộng
01	Từ 15/07/2021- 31/12/2021	974	483	1.457
02	Từ 01/01/2022- 31/12/2022	14.991	363	15.354
03	Từ 01/01/2023- 30/11/2023	3.681	2.613	6.294
	Tổng cộng	19.646	3.459	23.105

Kết quả giải quyết: Đã giải quyết và trả kết quả 23.105 hồ sơ, không có hồ sơ bị từ chối giải quyết, trong đó: có 22.520 hồ sơ giải quyết trước hạn, 582 hồ sơ giải quyết đúng hạn và có 03 hồ sơ bị trễ hạn thuộc lĩnh vực hộ tịch năm 2023 trên hệ thống dịch vụ công quốc gia.

Đối với 03 hồ sơ bị trễ hạn Đoàn tiến hành kiểm tra, cụ thể đối với từng hồ sơ thể hiện như sau:

- Hồ sơ của ông Nguyễn Hồng Sơn (thuộc lĩnh vực khai tử, hồ sơ số H01.24.31-230412-0018), trên cổng dịch vụ công bị trễ hạn 52 ngày.

- Hồ sơ của bà Đỗ Thị Yên Duy (lĩnh vực khai tử, hồ sơ số H01.24.31-230419-0016), trên cổng dịch vụ công bị trễ hạn 47 ngày.

- Hồ sơ của bà Nguyễn Thị Mỹ An (lĩnh vực khai sinh, hồ sơ số H01.24.31-230712-0011), trên cổng dịch vụ công bị trễ hạn 6 giờ.

Tuy nhiên, trên thực tế cả 03 hồ sơ này thì công chức phụ trách đã giải quyết đúng hạn cho người dân bằng văn bản giấy trực tiếp nhưng trên hệ thống dịch vụ công thì không nhập thủ tục kịp thời dẫn đến bị trễ hạn và cũng không thực hiện thủ tục xin lỗi theo quy định.

Phần này theo giải trình của lãnh đạo UBND xã Phú Hữu: Đối với 02 hồ sơ liên thông khai tử bị trễ hạn liên quan đến thủ tục liên thông xóa thường trú do đồng chí cán bộ của Công an xã phụ trách giải quyết nhưng đồng chí này thực hiện

xử lý chậm trên tài khoản phần mềm dịch vụ công nên dẫn đến bị trễ hạn. Đối với 01 hồ sơ đăng ký khai sinh bị trễ 06 giờ là do hệ thống đường truyền mạng của xã khi nhập hồ sơ xử lý bị lỗi không nhập được kịp thời, đến khi xử lý được hệ thống mạng thì bị trễ thời gian theo quy định.

2.5.2 Tại UBND xã Vĩnh Hậu:

Trong giai đoạn từ ngày 15/7/2021 - 30/11/2023, UBND xã Vĩnh Hậu đã tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức là: 14.518 hồ sơ (trong đó, trực tiếp là 11.690 hồ sơ; trực tuyến là 2.828 hồ sơ). Cụ thể:

Stt	Nội dung	Trực tiếp	Trực tuyến	Tổng cộng
01	Năm 2021: Trong đó	1.451	104	1.555
	- Chứng thực	539	36	575
	- Hộ tịch	838	68	906
	- Người có công, BTXH	74	0	74
02	Năm 2022: Trong đó	6.219	1.320	7.539
	- Chứng thực	3.168	101	3.269
	- Hộ tịch	2.927	1.219	4.146
	- Người có công, BTXH	124	0	124
03	Năm 2023: Trong đó	4.020	1.404	5.424
	- Chứng thực	1.675	528	2.203
	- Hộ tịch	2.156	853	3.009
	- Người có công, BTXH	189	23	212
	Tổng cộng	11.690	2.828	14.518

Kết quả giải quyết: Đã giải quyết và trả kết quả 14.518 hồ sơ, không có hồ sơ bị từ chối giải quyết, trong đó: có 2.776 hồ sơ giải quyết trước hạn, 11.739 hồ sơ giải quyết đúng hạn và có 03 hồ sơ bị trễ hạn trên hệ thống dịch vụ công quốc gia.

Đối với 03 hồ sơ bị trễ hạn Đoàn tiến hành kiểm tra, cụ thể đối với từng hồ sơ thể hiện như sau:

- Hồ sơ ông Nguyễn Chế Linh (thuộc lĩnh vực Trợ giúp xã hội khẩn cấp về hỗ trợ chi phí mai táng), trên cổng dịch vụ công bị trễ hạn 499 ngày, 4 giờ 22 phút (theo quy định thủ tục này phải giải quyết trong thời gian là 02 ngày làm việc,

UBND xã tiếp nhận hồ sơ vào lúc 09 giờ 59 phút, ngày 24/03/2021 nhưng đến 16 giờ 23 phút, ngày 28/02/2023 UBND xã mới trả kết quả giải quyết).

- Hồ sơ bà Nguyễn Thị Tuyết (thực hiện thủ tục xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật), trên cổng dịch vụ công bị trễ hạn 462 ngày, 01 giờ 10 phút (theo quy định thủ tục này phải giải quyết trong thời gian là 30 ngày làm việc, UBND xã tiếp nhận hồ sơ vào lúc 15 giờ 11 phút, ngày 06/04/2021 nhưng đến 16 giờ 23 phút, ngày 28/02/2023 mới trả kết quả giải quyết).

- Hồ sơ ông Nguyễn Thanh Phong (thủ tục đăng ký khai tử liên thông xóa thường trú), trên cổng dịch vụ công bị trễ hạn 15 ngày, 03 giờ 01 phút (theo quy định thủ tục này phải giải quyết trong thời gian là 04 ngày làm việc, UBND xã tiếp nhận hồ sơ vào lúc 09 giờ 49 phút, ngày 21/01/2023 nhưng đến 16 giờ 50 phút, ngày 23/02/2023 mới trả kết quả giải quyết).

Tuy nhiên, trên thực tế cả 03 hồ sơ này thì công chức phụ trách đã giải quyết đúng hạn cho người dân bằng văn bản giấy trực tiếp nhưng trên hệ thống dịch vụ công thì không nhập thủ tục kịp thời dẫn đến bị trễ hạn và cũng không thực hiện thủ tục xin lỗi theo quy định.

Phần này theo giải trình của lãnh đạo UBND xã Vĩnh Hậu: Hồ sơ ông Nguyễn Chế Linh (thuộc lĩnh vực Trợ giúp xã hội khẩn cấp về hỗ trợ chi phí mai táng) và hồ sơ bà Nguyễn Thị Tuyết (thực hiện thủ tục xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật) bị trễ hạn là do nhập lần đầu vào phần mềm, quá trình xử lý hồ sơ của công chức tiếp nhận chưa thực hiện đúng hướng dẫn, cùng lúc thời điểm dịch Covid-19 diễn biến phức tạp nên công chức phụ trách chưa xử lý kịp thời dẫn đến hồ sơ bị trễ hạn. Đến khi cuối năm 2022 đầu năm 2023 chuyên viên tỉnh thông báo hồ sơ trễ hạn về huyện và UBND xã đã nhờ chuyên viên phụ trách của huyện hỗ trợ để xử lý 02 hồ sơ trễ hạn. Riêng hồ sơ giấy người dân đã được xem xét, giải quyết thủ tục bảo trợ xã hội và nhận tiền vào thời điểm năm 2021 đúng quy định. Hồ sơ ông Nguyễn Thanh Phong (thủ tục đăng ký khai tử liên thông xóa thường trú) là do đồng chí cán bộ của Công an xã phụ trách giải quyết về thủ tục liên thông, nhưng do cán bộ này mới được phân công nhiệm vụ chưa có tài khoản phần mềm trên hệ thống dịch vụ công nên dẫn đến trễ hạn. Còn trên quy trình xử lý trực tiếp thì công chức Hộ tịch đã giải quyết xong thủ tục vào ngày 21/01/2023 (trước thời hạn 06 ngày).

2.5.3 Về kiểm tra ngẫu nhiên một số hồ sơ trong giải quyết thủ hành chính cho người dân, doanh nghiệp

Trên cơ sở báo cáo của UBND xã Phú Hữu và UBND xã Vĩnh Hậu, Đoàn tiến hành kiểm tra ngẫu nhiên một số hồ sơ trong giải quyết về thủ tục hành chính cho người dân (12 hồ sơ tại UBND xã Phú Hữu và 03 hồ sơ tại UBND xã Vĩnh Hậu) trên các lĩnh vực.

Kết quả kiểm tra cho thấy: Công chức thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã Phú Hữu và UBND xã Vĩnh Hậu thực hiện tương đối tốt các thủ tục hành chính cho người dân cơ bản đảm bảo đúng theo trình tự, thủ tục quy định tại quyết định 1032/QĐ-UBND ngày 17/5/2021 của UBND tỉnh.

Tuy nhiên, qua kiểm tra 12 hồ sơ tại UBND xã Phú Hữu thể hiện các hồ sơ đã giải quyết đúng hạn thủ tục trên giấy trực tiếp cho người dân, còn trên hệ thống dịch vụ công quốc gia 12 hồ sơ này chưa thực hiện quy trình nhập thông tin xử lý.

Phần này theo giải trình của lãnh đạo UBND xã Phú Hữu: Các hồ sơ chưa thực hiện nhập thông tin xử lý trên hệ thống dịch vụ công là do công chức phụ trách là người trực tiếp tiếp nhận hồ sơ và hướng dẫn người dân nhập trên hệ thống dịch vụ công liên thông nhưng do người dân không có tài khoản dịch vụ công và chưa sử dụng số điện thoại đăng ký chính chủ với các nhà mạng nên không thực hiện được các thủ tục trên hệ thống dịch công được. Để giải quyết kịp thời thủ tục hành chính cho người dân, công chức thực hiện bằng văn bản giấy trả kết quả trực tiếp, sau đó trở lại xử lý hồ sơ các bước theo quy trình trên dịch vụ công nhưng do hồ sơ bị dồn nhiều nên dẫn đến chưa thực hiện nhập thông tin trên hệ thống dịch vụ công. Ngoài ra, do công chức phụ trách phải thực hiện cùng lúc nhiều tài khoản trên cổng dịch vụ công như là vừa tài khoản tiếp nhận, tài khoản xử lý, tài khoản của lãnh đạo và tài khoản cá nhân việc đăng nhập phải thực hiện nhiều lần cho một hồ sơ khi giải quyết trên cổng dịch vụ công. Do đó, việc xử lý hồ sơ trên cổng dịch vụ công đôi lúc chưa kịp thời.

2.6 Về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

Trong kỳ thanh tra, không phát sinh đơn thư, phản ánh, kiến nghị của công dân có liên quan đến cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã Phú Hữu và xã Vĩnh Hậu.

III. KẾT LUẬN

3.1 Những mặt làm được:

Nhìn chung, qua kết quả thanh tra cho thấy, thời gian qua Chủ tịch UBND xã Phú Hữu và Chủ tịch UBND xã Vĩnh Hậu đã có nhiều cố gắng trong việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn. Cụ thể như sau:

- Thực hiện tốt các văn bản chỉ đạo của Trung ương, tỉnh, huyện về việc thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp. Ngoài ra, còn ban hành nhiều văn bản để chỉ đạo, điều hành trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân như quyết định về quy chế tổ chức và hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, quyết định phân công lãnh đạo, công chức phụ trách thực hiện giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

- 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; Quyết định số 1032/QĐ-UBND ngày 17/5/2021 của UBND tỉnh An Giang bằng hình thức niêm yết công khai tại bộ phận tiếp nhận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã và niêm

yết công khai: địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính, số điện thoại đường dây nóng, hộp thư điện tử tỉnh, huyện và xã; niêm yết số điện thoại của Tổ kiểm tra công vụ (của tỉnh, huyện) và xây dựng hộp thư góp ý tại trụ sở UBND của xã.

- Thực hiện tương đối tốt việc số hóa hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử như tại bộ phận một cửa xã Phú Hữu tỷ lệ số hoá đầy đủ thành phần hồ sơ đạt 99,81%, số hồ sơ giải quyết trên môi trường điện tử đạt tỷ lệ 99,81%. Tại bộ phận một cửa xã Vĩnh Hậu tỷ lệ số hoá đầy đủ thành phần hồ sơ đạt 98,13%, số hồ sơ giải quyết trên môi trường điện tử đạt tỷ lệ 90,97%. Qua đó, đã tạo được sự tin tưởng, tín nhiệm của người dân khi đến bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã để thực hiện các thủ tục hành chính.

- Ngoài ra, các đơn vị còn thực hiện nhiều mô hình hay trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân như tại UBND xã Phú Hữu thành lập Tổ hướng dẫn tiếp nhận, trả kết quả trên cổng dịch công quốc gia tại bộ phận một cửa của xã hằng tuần; thực hiện mô hình “Ngày không viết, ngày không hẹn” vào thứ tư hàng tuần trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân; mô hình sáng kiến “Hộ gia đình đăng ký khai tử tại nhà đúng hạn” để hỗ trợ người dân giải quyết kịp thời các thủ tục tại nhà mà không cần đến bộ phận một cửa của xã. Tại UBND xã Vĩnh Hậu thực hiện mô hình “Hỗ trợ công dân nhập thông tin cá nhân vào hệ thống máy vi tính, không viết tay khi làm thủ tục hành chính về lĩnh vực việc làm” tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã.

3.2 Một số tồn tại cần khắc phục:

Tuy nhiên, bên cạnh những mặt đã đạt được, công tác quản lý, điều hành của Chủ tịch UBND xã Phú Hữu và Chủ tịch UBND xã Vĩnh Hậu trong việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như sau:

- UBND xã Phú Hữu và UBND xã Vĩnh Hậu Quyết định ban hành Quy chế về tổ chức và hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả còn áp dụng Quyết định số 49/2018/QĐ-UBND ngày 28/11/2018 của UBND tỉnh An Giang về việc ban hành quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang để làm căn cứ ban hành là không còn phù hợp vì quyết định này đã được thay thế bằng Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND tỉnh An Giang.

- Việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân trên hệ thống dịch vụ công còn hạn chế như tại UBND xã Vĩnh Hậu còn phát sinh 03 hồ sơ bị trễ hạn; tại UBND xã Phú Hữu còn 03 hồ sơ bị trễ hạn, 12 hồ sơ chưa thực hiện nhập thông tin xử lý trên hệ thống dịch vụ công.

Nguyên nhân của những hạn chế trên chủ yếu là do:

- Lãnh đạo UBND xã Phú Hữu và UBND xã Vĩnh Hậu chưa cập nhật kịp thời các quy định của tỉnh nên dẫn đến việc áp dụng văn bản hết hiệu lực để làm căn cứ quyết định ban hành Quy chế về tổ chức và hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cả xã; thiếu theo dõi, kiểm tra, chỉ đạo thường xuyên đối với công

chức chuyên môn trong việc thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp nên dẫn đến việc nhập và xử lý hồ sơ trên cổng dịch vụ công bị trễ hạn (UBND xã Phú Hữu 03 hồ sơ, UBND xã Vĩnh Hậu 03 hồ sơ), 12 hồ sơ chưa thực hiện nhập thông tin trên hệ thống dịch vụ công theo quy định (tại UBND xã Phú Hữu).

- Công chức phụ trách các lĩnh vực tại bộ phận một cửa của xã và Cán bộ công an xã chưa thực hiện tốt nhiệm vụ được phân công trong giải quyết các thủ tục hành chính trên hệ thống dịch vụ công cho người dân.

- Một trong những nguyên nhân là do người dân không có tài khoản dịch vụ công và chưa sử dụng số điện thoại đăng ký chính chủ với các nhà mạng nên không thực hiện được các thủ tục trên hệ thống dịch vụ công được. Do đó, công chức phụ trách phải hỗ trợ người dân bằng cách lấy tài khoản của công chức nộp hồ sơ, nộp lệ phí mới giải quyết được thủ tục hành chính trên hệ thống dịch vụ công được kịp thời nên mất nhiều thời gian trong giải quyết công việc của công chức. Đồng thời, do công chức phụ trách phải thực hiện cùng lúc nhiều tài khoản trên cổng dịch vụ công như là vừa tài khoản tiếp nhận, tài khoản xử lý, tài khoản của lãnh đạo và tài khoản cá nhân, việc đăng nhập phải thực hiện nhiều lần cho một hồ sơ khi giải quyết trên cổng dịch vụ công. Vì vậy, việc xử lý hồ sơ trên cổng dịch vụ công đôi lúc chưa kịp thời.

- Bên cạnh đó còn có nguyên nhân khác là do hệ thống đường truyền mạng của xã khi nhập hồ sơ xử lý bị lỗi không nhập được kịp thời, đến khi xử lý được hệ thống mạng thì bị trễ thời gian theo quy định.

Trách nhiệm đối với những tồn tại, hạn chế nêu trên thuộc về:

- Đối với UBND xã Phú Hữu: Lãnh đạo UBND xã và công chức Tư pháp - Hộ tịch xã (ông Võ Văn Yên và bà Phạm Thị Kiều) và cán bộ Công an xã phụ trách giải quyết thủ tục liên thông xóa thường trú.

- Đối với UBND xã Vĩnh Hậu: Lãnh đạo UBND xã và công chức Văn hóa - Xã hội xã (bà Bùi Thị Chúc Phương) và đồng chí cán bộ Công an xã (ông Phan Hải Long) chưa thực hiện xử lý kịp thời các hồ sơ trên hệ thống dịch vụ công.

4. Kiến nghị biện pháp xử lý:

- Đối với UBND xã Phú Hữu: Chủ tịch UBND xã tiến hành họp lãnh đạo UBND để rút kinh nghiệm trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra đối với các bộ phận chuyên môn dẫn đến nhiều tồn tại, hạn chế nêu trên. Đồng thời, tiến hành họp rút kinh nghiệm đối với cán bộ, công chức có liên quan đến việc xử lý, giải quyết các hồ sơ bị trễ hạn và chưa nhập thông tin các hồ sơ đã giải quyết trên hệ thống dịch vụ công (ông Võ Văn Yên, bà Phạm Thị Kiều và cán bộ Công an xã phụ trách giải quyết thủ tục liên thông xóa thường trú).

- Đối với UBND xã Vĩnh Hậu: Chủ tịch UBND xã tiến hành họp lãnh đạo UBND để rút kinh nghiệm trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra đối với các bộ phận chuyên môn dẫn đến nhiều tồn tại, hạn chế nêu trên. Đồng thời, tiến hành họp rút kinh nghiệm đối với cán bộ, công chức có liên quan đến việc xử lý, giải quyết

các hồ sơ bị trễ hạn và chưa nhập thông tin các hồ sơ đã giải quyết trên hệ thống dịch vụ công (bà Bùi Thị Chúc Phương và ông Phan Hải Long).

5. Tổ chức thực hiện:

- Thanh tra huyện tổ chức công khai kết luận thanh tra trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày ký kết luận thanh tra và theo dõi kết quả thực hiện kết luận thanh tra theo Điều 51 của Nghị định số 43/2023/NĐ-CP ngày 30/6/2023 của Chính phủ.

- Chủ tịch UBND xã Phú Hữu và Chủ tịch UBND xã Vĩnh Hậu có trách nhiệm tổ chức thực hiện kết luận thanh tra và báo cáo kết quả thực hiện về Đoàn thanh tra (thông qua Thanh tra huyện).

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 tại UBND xã Phú Hữu và UBND xã Vĩnh Hậu./.

Nơi nhận:

- Thanh tra tỉnh;
- Huyện ủy;
- Chủ tịch, các PCT.UBND huyện;
- Đoàn Thanh tra;
- UBND xã Phú Hữu;
- UBND xã Vĩnh Hậu;
- Lưu: VT.

CHÁNH THANH TRA



Trần Triều Phương

