

Số: 01/KL-TTH

Nghĩa Hành, ngày 12 tháng 4 năm 2024

## KẾT LUẬN THANH TRA

### Chuyên đề việc thực hiện trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức tại UBND xã Hành Thiện, huyện Nghĩa Hành

Căn cứ Luật Thanh tra ngày 14/11/2022; 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;

Ngày 15/01/2024, Chánh Thanh tra huyện ban hành Quyết định số 01/QĐ-TTH thanh tra chuyên đề việc thực hiện trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức tại Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội huyện, UBND thị trấn Chợ Chùa và UBND xã Hành Thiện và Quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 22/01/2023 của Chánh Thanh tra huyện điều chỉnh thời kỳ thanh tra.

Xét Báo cáo số 01/BC-ĐTT ngày 01/4/2024 của Trưởng Đoàn Thanh tra về kết quả thanh tra chuyên đề việc thực hiện trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức tại UBND xã Hành Thiện, huyện Nghĩa Hành.

Chánh Thanh tra huyện kết luận như sau:

### I. KHÁI QUÁT CHUNG

Theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh và hướng dẫn của Thanh tra tỉnh, Chánh Thanh tra huyện đã ban hành Quyết định thanh tra chuyên đề việc thực hiện trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức nhằm đánh giá việc thực hiện các quy định của pháp luật về thực hiện thủ tục hành chính; trách nhiệm quản lý nhà nước về việc thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho cá nhân, tổ chức; việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức trong việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức. Phát huy những kết quả đạt được, ghi nhận cách làm hay, sáng tạo để có giải pháp nhân rộng, cũng như kịp thời phát hiện những thiếu sót hoặc vi phạm trong quá trình thực hiện trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, xác định rõ nguyên nhân, trách nhiệm, kịp thời chấn chỉnh, kiến nghị xử lý những sai phạm, khuyết điểm (nếu có). Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung những bất cập, hạn chế trong cơ chế, chính sách, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong công tác giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện.

Thanh tra huyện đã tiến hành thanh tra tại UBND xã Hành Thiện theo kế hoạch đã được phê duyệt.

### II. KẾT QUẢ THANH TRA:

**1. Trách nhiệm quản lý nhà nước về thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ hành chính công (DVHCC) cho cá nhân, tổ chức:**

*a) Việc lãnh đạo, chỉ đạo, ban hành, triển khai thực hiện các quy định của nhà nước, của đơn vị về trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức.*

- Trong thời kỳ thanh tra UBND xã đã ban hành các Quyết định và Kế hoạch cải cách hành chính như Quyết định số 229/QĐ-UBND ngày 08/10/2021 về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021- 2025; Quyết định số 268/QĐ-UBND ngày 28/12/2021 về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2022 xã Hành Thiện; Quyết định số 285/QĐ-UBND ngày 31/12/2022 về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 xã Hành Thiện; Quyết định số 98/QĐ-UBND ngày 22/8/2022 về việc kiện toàn Tổ kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của xã Hành Thiện.

- UBND xã đã xây dựng và ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản hoá TTHC, cụ thể là Kế hoạch số 08/KH-UBND ngày 03/02/2022, Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 14/02/2023, trong đó chú trọng các lĩnh vực như Tư pháp - Hộ tịch, Địa chính - Xây dựng, Lao động - Thương binh và Xã hội.

*b) 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:*

Trong năm 2023, UBND xã Hành Thiện đã ban hành Công văn số 76/UBND ngày 26/4/2023 về việc rà soát đơn giản hoá TTHC nội bộ thuộc thẩm quyền cấp xã.

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

- UBND xã đã ban hành Quyết định số 286/QĐ-UBND ngày 31/12/2022 về việc kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, Quyết định số 287/QĐ-UBND ngày 31/12/2022 ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã. Qua đó, phân công trách nhiệm của người đứng đầu, nhiệm vụ, quyền hạn của từng thành viên phụ trách tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, nhất là dịch vụ công trực tuyến; Quyết định số 09/QĐ-UBND ngày 13/02/2023 ban hành Kế hoạch hoạt động Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023 trên địa bàn xã Hành Thiện, đồng thời quán triệt chỉ đạo và triển khai các văn bản liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính đến từng cán bộ, công chức để kịp thời nắm bắt, cập nhật các thủ tục hành chính đã được sửa đổi, bổ sung nhằm bảo đảm thực hiện đúng quy định về TTHC của địa phương.

- UBND xã đã rà soát, tiến hành kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã (*sau đây viết tắt: Bộ phận Một cửa*) gồm Lãnh đạo và 05 công chức: 02 công chức Tư pháp - Hộ tịch, 01 công chức Địa chính - Nông nghiệp - Xây dựng và Môi trường, 01 công chức Văn hóa - Xã hội, 01 công chức Văn phòng -

Thông kê (*phụ trách kiểm soát TTHC*); bố trí đầy đủ cơ sở, trang thiết bị, phần mềm ứng dụng tại Bộ phận Một cửa xã như: Hệ thống mạng internet kết nối đến các máy vi tính để làm việc; bố trí bàn ghế và 05 máy vi tính, máy in 02 cái, 01 máy scan, bố trí 01 bàn hướng dẫn (có máy vi tính bàn kết nối mạng) hỗ trợ, hướng dẫn cho công dân đến nộp hồ sơ TTHC trực tuyến, bàn và ghế ngồi làm việc; ghế chờ cho công dân và một số trang thiết bị khác đảm bảo nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết các TTHC cho công dân.

*d) Việc công khai TTHC theo quy định, việc thực hiện công khai, minh bạch quá trình giải quyết.*

- Ủy ban nhân dân xã thực hiện niêm yết công khai tại trụ sở UBND và đăng tải trên Trang Thông tin điện tử xã như: Quyết định số 125/QĐ-UBND ngày 26/9/2023 về việc ban hành áp dụng hệ thống tài liệu nội bộ trong hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính của Ủy ban nhân dân xã Hành Thiện (gồm 146 TTHC/22 lĩnh vực theo quy định hiện hành); Thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức và cá nhân theo quy định; Lịch tiếp công dân thường xuyên và định kỳ đồng thời thông báo công khai đường dây nóng của lãnh đạo UBND xã thông qua hệ thống Đài truyền thanh và Trang thông tin điện tử của xã.

- Tuy nhiên, UBND xã chưa ban hành Nội quy làm việc Bộ phận Một cửa và chưa kịp thời cập nhật, công khai một số quy trình thủ tục hành chính như: Quyết định số 383/QĐ- UBND ngày 29/3/2023 của UBND tỉnh; Quyết định số 185/QĐ- UBND ngày 13/02/2023 của UBND tỉnh; Quyết định số 1018/QĐ-UBND ngày 05/7/2023 của UBND tỉnh; Quyết định số 1109/QĐ- UBND ngày 25/7/2023 của UBND tỉnh... và chưa công khai Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi ban hành kèm theo Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh Quảng Ngãi.

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

Chủ tịch UBND xã phụ trách lãnh đạo và giám sát hoạt động tại Bộ phận Một cửa xã thực hiện các TTHC. Năm 2023, UBND xã ban hành Kế hoạch số 19/KH-UBND ngày 22/02/2023 của UBND xã Hành Thiện tự kiểm tra cải cách hành chính và kỷ luật, kỷ cương hành chính.

## **2. Thanh tra việc giải quyết thủ tục hành chính**

*a) Tổng hợp số liệu giải quyết thủ tục hành chính:*

Tổng số thủ tục hành chính của UBND xã Hành Thiện được ban hành tại Quyết định số 125/QĐ-UBND ngày 26/9/2023 về việc ban hành áp dụng hệ thống tài liệu nội bộ trong hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính của Ủy ban nhân dân xã Hành Thiện (Gồm 146 TTHC/22 lĩnh vực). Tuy nhiên trong thời kỳ thanh tra, tổng số hồ sơ tiếp nhận là 2.382 hồ sơ/6 lĩnh vực, gồm: lĩnh vực Bảo trợ xã hội 379 hồ sơ, lĩnh vực chứng thực 1.015 hồ sơ, lĩnh vực Hộ tịch 982 hồ sơ, lĩnh vực hộ tịch (XP) 4

hồ sơ, lĩnh vực người có công 01 hồ sơ và lĩnh vực đất đai 01 hồ sơ (thủ tục tách thửa).

- Hình thức tiếp nhận, cụ thể:

+ Trong kỳ số lượng hồ sơ tiếp nhận 540 hồ sơ trực tuyến, 1.841 hồ sơ trực tiếp;

+ Số tiếp nhận trước ngày 15/6/2021 chuyển qua 01 hồ sơ;

+ Số tiếp nhận trong thời kỳ thanh tra (từ 15/6/2021 đến 30/11/2023) 2.381 hồ sơ;

+ Tổng số hồ sơ giải quyết đúng hạn 193/2.382 hồ sơ đạt tỉ lệ 8,1%;

+ Tổng số hồ sơ giải quyết trước hạn 2.138/2.382 hồ sơ đạt tỉ lệ 89,75%;

+ Tổng số hồ sơ từ chối giải quyết: 0 hồ sơ;

+ Tổng số hồ sơ giải quyết quá hạn: 46/2.382 hồ sơ đạt tỉ lệ 1,9%; (lĩnh vực: Bảo trợ xã hội 18 hồ sơ, chứng thực 19 hồ sơ, Hộ tịch 8 hồ sơ).

+ Tổng số hồ sơ đang giải quyết tại thời điểm 30/11/2023: 01/2.382 hồ sơ đạt tỉ lệ 0,04%;

+ Số hồ sơ rút 5/2.382 hồ sơ đạt tỉ lệ 0,21%;

- Về số hoá hồ sơ: Trong thời kỳ thanh tra đã thực hiện số hoá 616 thành phần hồ sơ (đạt tỉ lệ 25,78%), số hóa kết quả giải quyết 339 hồ sơ, (đạt tỉ lệ 14,23%). Giai đoạn từ ngày 01/6/2023 đến 30/11/2023 thực hiện số hoá 510 thành phần hồ sơ đạt tỉ lệ 79,22%), số hóa kết quả giải quyết 323 hồ sơ (đạt tỉ lệ 63,58%).

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

+ Việc tuân thủ quy định trong việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) về quy định và hành vi hành chính: Trong thời kỳ thanh tra không phát sinh đơn phản ánh, kiến nghị nào có liên quan việc thực hiện thủ tục hành chính.

+ Việc tuân thủ quy định trong việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến cắt giảm, đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh: Trong thời kỳ thanh tra không phát sinh đơn phản ánh, kiến nghị nào có liên quan.

*b) Thanh tra chi tiết một số hồ sơ:*

b.1. Đối với việc thực hiện TTHC của công chức Tư pháp - Hộ tịch: trong kỳ thực hiện lĩnh vực chứng thực 1.015 hồ sơ, lĩnh vực Hộ tịch 982 hồ sơ, lĩnh vực hộ tịch (XP) 4 hồ sơ, trong đó: Quá hạn: lĩnh vực Hộ tịch 8 hồ sơ, chứng thực 19 hồ sơ.

- Qua kiểm tra nhận thấy đối với hồ sơ quá hạn không thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả; không có phiếu kiểm soát thủ tục hành chính theo Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh. Thời gian đầu

giai đoạn từ 15/6/2021 đến tháng 4/2022, công chức, lãnh đạo UBND xã sử dụng phần mềm Một cửa còn lúng túng nên trong quá trình tiếp nhận xử lý hồ sơ, nhất là đối với những TTHC quy định thời gian giải quyết, trả kết quả trong ngày dẫn đến các hồ sơ quá hạn tập trung nhiều vào giai đoạn này, trên thực tế hồ sơ giấy đã hoàn thành trả kết quả cho công dân, tổ chức nhưng trên phần mềm chưa kết thúc hoàn thành hồ sơ nên dẫn đến hồ sơ quá hạn thể hiện trên phần mềm. Bên cạnh đó, Hệ thống phần mềm Một cửa đôi lúc còn chậm, lỗi hệ thống khó khăn trong việc sử dụng đảm bảo thời gian nhất là thủ tục giải quyết, trả kết quả trong ngày.

- Đoàn tiến hành chọn ngẫu nhiên 20 hồ sơ lĩnh vực Hộ tịch giải quyết đúng hạn và trước hạn, qua kiểm tra về thành phần hồ sơ được tiếp nhận đầy đủ theo Nghị định số 123/2015/NĐ-CP ngày 15/11/2015 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật hộ tịch, Thông tư số 04/2020/TT-BTP ngày 28/5/2020 của Bộ Tư pháp quy định chi tiết một số điều của Luật hộ tịch và Nghị định số 123/2015/NĐ-CP ngày 15/11/2015 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật hộ tịch. Tuy nhiên, không có phiếu kiểm soát thủ tục hành chính theo mẫu số 04 ban hành kèm theo Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh.

b.2. Đối với việc thực hiện TTHC của công chức Văn hóa - Xã hội: trong kỳ thanh tra tiếp nhận và thực hiện trong lĩnh vực Bảo trợ xã hội 379 hồ sơ, lĩnh vực người có công 01 hồ sơ, trong đó: Quá hạn: lĩnh vực bảo trợ xã hội 18 hồ sơ.

- Qua kiểm tra hồ sơ quá hạn cho thấy khi tiếp nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận không gửi giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả gửi cho công dân; không thông báo xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả; không có phiếu kiểm soát thủ tục hành chính theo mẫu số 04 ban hành kèm theo Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh. Đoàn kiểm tra ngẫu nhiên 13 hồ sơ quá hạn lĩnh vực BTXH (08 hồ sơ liên quan đến thủ tục xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật và 05 hồ sơ hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội): nhận thấy đối với thủ tục xác định thời gian thực hiện thủ tục xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật không đúng với quy định tại Thông tư số 01/2019/TT-BLĐTBXH ngày 02/01/2019 của Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội; đối với thủ tục hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội hồ sơ đảm bảo đúng theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 20/2021/NĐ-CP ngày 15/3/2021 của Chính phủ.

- Qua kiểm tra hồ sơ đúng hạn, trước hạn: Kiểm tra ngẫu nhiên 10 hồ sơ lĩnh vực bảo trợ xã hội liên quan thủ tục xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật và 10 hồ sơ liên quan thủ tục hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội: Việc tiếp nhận và hẹn trả kết quả sử dụng biểu mẫu quy định trên phần mềm một cửa. Hồ sơ đầy đủ đảm bảo theo Thông tư số 01/2019/TT-BLĐTBXH ngày 02/01/2019 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và Điều 11 Nghị định số 20/2021/NĐ-CP ngày 15/3/2021 của Chính

phủ. Tuy nhiên, khi tiếp nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận không gửi giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả gửi cho công dân.

b.3. Đối với việc thực hiện TTHC của công chức Địa chính - Nông nghiệp - Xây dựng và Môi trường: trong kỳ thực hiện tiếp nhận 01 hồ sơ lĩnh vực Đất đai (thủ tục tách thửa) và công dân đã rút hồ sơ nhưng không có Đơn xin rút hồ sơ, không có văn bản trả lời cho công dân theo quy định tại Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh.

- Ngoài ra, trong thời kỳ thanh tra có 04 trường hợp xin rút hồ sơ (lĩnh vực Bảo trợ xã hội 03 hồ sơ, chứng thực 01 hồ sơ). Qua kiểm tra, có 01 hồ sơ trong lĩnh vực chứng thực có đơn yêu cầu rút hồ sơ, có văn bản trả lời dừng xử lý hồ sơ chứng thực bản sao từ bản chính theo quy định và còn 03 hồ sơ không có Đơn xin rút hồ sơ, không có văn bản trả lời cho công dân không đúng theo quy định tại Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh.

### **III. NHẬN XÉT, NGUYÊN NHÂN, TRÁCH NHIỆM**

#### **1. Nhận xét:**

##### **a. Kết quả đạt được:**

- Về ban hành văn bản chỉ đạo, quản lý: Cơ bản UBND xã ban hành đầy đủ các văn bản để chỉ đạo, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn và theo dõi, quản lý hoạt động Bộ phận Một cửa.

- 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: Trong thời kỳ thanh tra đơn vị thực hiện các TTHC theo văn bản chỉ đạo của cấp trên. Đồng thời, năm 2023 UBND xã Hành Thiện ban hành 01 văn bản đề xuất loại bỏ, bổ sung và thay thế một số thủ tục thuộc cấp xã.

- Việc tổ chức vận hành Bộ phận Một cửa và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

+ Về nhân sự tham gia tại Bộ phận Một cửa: Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phê duyệt danh sách nhân sự được cử ra thực hiện tại Bộ phận Một cửa gồm 01 cán bộ lãnh đạo và 05 công chức đảm bảo theo quy định Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.

+ Về bố trí trụ sở, trang thiết bị làm việc: Đã bố trí nơi làm việc riêng cho Bộ phận Một cửa khang trang, đầu tư cơ sở vật chất đầy đủ, nằm ở vị trí thuận lợi cho người dân, tổ chức đến thực hiện TTHC, có bố trí trang thiết bị làm việc tương đối đầy đủ (thiếu máy lấy số xếp hàng tự động, màn hình cảm ứng...) theo quy định Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ để phục vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC.

+ Về sử dụng Hệ thống phần mềm một cửa điện tử (*phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh*): Việc sử dụng phần mềm Hệ thống thông tin

giải quyết TTHC tỉnh để tiếp nhận hồ sơ đầu vào, luân chuyển, trả kết quả giải quyết TTHC bước đầu được quan tâm và thực hiện.

- Việc công khai, minh bạch TTHC: Có thực hiện niêm yết công khai TTHC dưới hình thức bảng giấy, cập nhật các Quyết định công bố danh mục TTHC tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức tra cứu, tìm hiểu và thực hiện TTHC, thực hiện việc niêm yết thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị để công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị cho người dân, tổ chức thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC theo quy định.

- Việc kiểm tra, đôn đốc, xử lý đối với cán bộ, công chức trong việc giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho cá nhân, tổ chức: Chủ tịch UBND phụ trách lãnh đạo hoạt động tại Bộ phận Một cửa để thực hiện các TTHC. Hàng năm, UBND xã ban hành kế hoạch tự kiểm tra công tác kiểm soát TTHC; kế hoạch kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đồng thời quán triệt chỉ đạo và triển khai các văn bản liên quan đến kiểm soát TTHC đến từng cán bộ, công chức để kịp thời nắm bắt các TTHC đã được sửa đổi, bổ sung nhằm bảo đảm thực hiện đầy đủ các quy định, trong quá trình giải quyết TTHC tại địa phương.

### ***b. Tồn tại, hạn chế***

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, việc tổ chức thực hiện TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức của UBND xã Hành Thiện còn những tồn tại, hạn chế như sau:

- Thực hiện việc công khai Danh mục và nội dung TTHC chưa được đầy đủ. Chưa ban hành Nội quy làm việc của Bộ phận Một cửa; chưa công khai Quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định tại Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh Quảng Ngãi.

- Công chức được phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa xã (công chức Văn hóa - xã hội) chưa sử dụng thành thạo phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

- Trong quá trình giải quyết các TTHC một số hồ sơ thuộc lĩnh vực bảo trợ xã hội xác định thời gian thực hiện chưa đúng với quy định tại Thông tư số 01/2019/TT-BLĐTBXH ngày 02/01/2019 của Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội; thành phần hồ sơ hỗ trợ chi phí mai táng chưa đầy đủ. Còn để quá hạn hồ sơ 46/2.382 hồ sơ chiếm tỉ lệ 1,9%, chưa thực hiện đầy đủ các biểu mẫu ban hành kèm theo Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh về việc quy định sử dụng biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, cụ thể: hồ sơ quá hạn không thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả; không có phiếu kiểm soát thủ tục hành chính lĩnh vực Chứng thực, Hộ tịch và Bảo trợ xã hội. Đối với 05 hồ sơ rút, có 01 hồ sơ trong lĩnh vực chứng thực có đơn yêu rút, có văn bản trả lời dừng xử lý chứng thực bản sao từ bản chính còn 04 hồ sơ không có Đơn xin rút hồ sơ, không có văn bản trả lời cho công dân.

- Đề xảy ra trường hợp chậm thao tác hoàn thành xử lý hồ sơ, dẫn đến nhiều hồ sơ tuy trên thực tế đã trả kết quả giải quyết trước hạn, đúng hạn nhưng trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh hiển thị tình trạng giải quyết quá hạn, quá hạn chưa giải quyết, làm ảnh hưởng lớn đến tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn của địa phương.

- Tổ chức triển khai số hóa, hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa xã chưa đáp ứng yêu cầu mục tiêu được đề ra tại Quyết định 140/KH-UBND ngày 14/10/2021 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

## **2. Nguyên nhân:**

### ***a. Về nguyên nhân chủ quan:***

- Lãnh đạo UBND xã và công chức đầu mối kiểm soát TTHC chưa phát huy được vai trò kiểm soát trong nội bộ đơn vị theo quy định tại Quyết định số 961/QĐ-UBND ngày 14/11/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy định kiểm tra hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi và Quyết định số 960/QĐ-UBND ngày 14/11/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của cán bộ, công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; việc theo dõi, giám sát chưa thường xuyên, chặt chẽ, còn bị động trong việc triển khai thực hiện các văn bản, nhiệm vụ đã được Chủ tịch UBND tỉnh, UBND huyện chỉ đạo thực hiện.

- Công chức tham mưu thực hiện nhiệm vụ chưa chủ động, chưa dành nhiều thời gian trong nghiên cứu, nâng cao trình độ chuyên môn, cập nhật kịp thời, đầy đủ các văn bản pháp luật đang có hiệu lực thi hành trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC như công chức Văn hóa – Xã hội.

### ***b. Về nguyên nhân khách quan:***

- Khối lượng công việc của UBND cấp xã phát sinh rất lớn đã phần nào làm ảnh hưởng đến công tác quản lý, kiểm soát hoạt động Bộ phận Một cửa; công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa, nhất là công chức Tư pháp – Hộ tịch được giao nhiều nhiệm vụ chuyên môn, có tính phức tạp như thực hiện Đề án 06, sử dụng cùng lúc nhiều phần mềm; phần mềm một cửa đôi lúc còn bị lỗi, bị chậm đã làm ảnh hưởng đến hoạt động, thao tác xử lý trên hệ thống cũng là một trong các nguyên nhân dẫn đến việc cập nhật, xử lý hồ sơ trên Hệ thống còn hạn chế.

- Ngoài ra, lãnh đạo UBND xã phải thường xuyên tham gia các cuộc họp để giải quyết công việc phát sinh hàng ngày của xã, nên đôi lúc chậm thao tác hoàn thành xử lý hồ sơ, dẫn đến nhiều hồ sơ, nhất là hồ sơ, thủ tục giải quyết trong ngày, tuy trên thực tế đã trả kết quả giải quyết trước hạn, đúng hạn cho cá nhân, tổ chức nhưng trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh hiển thị tình trạng giải quyết quá hạn.



### **3. Trách nhiệm:**

Những hạn chế, thiếu sót trong việc giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức tại UBND xã Hành Thiện thuộc về Trưởng bộ phận Một cửa xã và các công chức tham mưu trong hoạt động công vụ: Văn hóa - Xã hội, Địa chính - Nông nghiệp - Xây dựng và Môi trường, Tư pháp - Hộ tịch, Văn phòng - Thống kê giai đoạn 15/6/2021 đến 30/11/2023.

### **IV. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ:**

Căn cứ Luật Thanh tra ngày 14/11/2022; các quy định của pháp luật có liên quan; xét tính chất và mức độ vi phạm, Chánh Thanh tra huyện kết luận, kiến nghị xử lý như sau:

#### **1. Kiến nghị Chủ tịch UBND huyện**

- Tiếp tục chỉ đạo UBND xã Hành Thiện kịp thời ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành, triển khai thực hiện quyết liệt công tác cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC; thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao về công tác kiểm soát TTHC; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại UBND xã.

- Quan tâm, bố trí kinh phí và chỉ đạo UBND xã thực hiện rà soát, xác định nhu cầu, xây dựng dự toán mua sắm tài sản, trang thiết bị công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu của Bộ phận Một cửa cấp xã.

- Tăng cường công tác bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ chuyên môn về kiểm soát TTHC cho xã kịp thời, góp phần nâng cao năng lực kiểm soát TTHC cho xã, giúp kiểm soát hiệu quả hoạt động cải cách TTHC, giải quyết TTHC.

#### **2. Chủ tịch UBND xã Hành Thiện:**

- Tiếp tục thực hiện nghiêm túc việc tổ chức, quản lý, vận hành hoạt động Bộ phận Một cửa, một cửa liên thông theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, 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 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, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ để phục vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC và phát huy vai trò kiểm soát TTHC trong nội bộ đơn vị; thực hiện đầy đủ vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong cải cách TTHC theo quy định hiện hành và các chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch UBND tỉnh, Chủ tịch UBND huyện.

- Nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ, tính chuyên nghiệp trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC; theo dõi, quản lý việc cập nhật đầy đủ thông tin dữ liệu hồ sơ tiếp nhận đầu vào và xử lý, kết thúc kịp thời, đúng quy định, đảm bảo đồng bộ trạng thái giữa xử lý hồ sơ giấy với xử lý hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; khắc phục ngay tình trạng chậm trễ trong xử lý hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

- Thường xuyên tự tổ chức kiểm tra nội bộ việc tiếp nhận, giải quyết TTHC theo quy định tại Quyết định số 961/QĐ-UBND ngày 14/11/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy định kiểm tra hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi để kịp thời phòng ngừa, phát hiện xử lý những vi phạm và phải kiên quyết xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức có hành vi gây phiền hà, nhũng nhiễu trong giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

- Đầu tư trang thiết bị làm việc tại Bộ phận Một cửa đảm bảo đáp ứng cho hoạt động giải quyết TTHC phục vụ người dân, tổ chức theo quy định. Tổ chức triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa để đảm bảo việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử đáp ứng mục tiêu, yêu cầu được UBND tỉnh, UBND huyện đề ra.

- Tổ chức kiểm điểm rút kinh nghiệm đối với cán bộ, công chức có thiếu sót, khuyết điểm trong thực hiện công vụ được nêu trong Kết luận thanh tra này. Đồng thời, có biện pháp chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, khuyết điểm đã nêu, thực hiện đúng các quy định trong hoạt động công vụ.

## V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

Đề nghị Chủ tịch UBND xã Hành Thiện nghiêm túc chỉ đạo, tổ chức thực hiện các nội dung Kết luận thanh tra đã nêu. Tổ chức niêm yết công khai Kết luận thanh tra tại đơn vị trong thời gian 15 ngày liên tục theo quy định tại Nghị định số 43/2023/NĐ-CP ngày 30/6/2023 của Chính phủ.

Sau 30 ngày kể từ ngày nhận được Kết luận này phải báo cáo kết quả thực hiện (*kèm theo tài liệu, chứng cứ chứng minh*) cho Thanh tra huyện để theo dõi, tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Trên đây là Kết luận thanh tra Chuyên đề việc thực hiện trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức tại UBND xã Hành Thiện, huyện Nghĩa Hành./.

### Nơi nhận:

- Thanh tra tỉnh;
- TT Huyện ủy; TT HĐND huyện; (báo cáo)
- CT/PCT UBND huyện;
- UBKT Huyện ủy;
- VP HĐND và UBND huyện (*để đăng tải Cổng thông tin điện tử huyện Nghĩa Hành*);
- Các phòng: Nội vụ, Tư pháp;
- UBND xã Hành Thiện;
- Lưu hồ sơ ĐTT, TTH.

## CHÁNH THANH TRA

**Nguyễn Mậu Thành**