

Số: 02/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 thị trấn Chợ Chùa, 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 02/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 thị trấn Chợ Chùa, 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 thị trấn Chợ Chùa 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.

Trong thời kỳ thanh tra UBND thị trấn đã kịp thời chỉ đạo xây dựng kế hoạch, chương trình công tác; ban hành các Quyết định kiện toàn Ban chỉ đạo cải cách hành chính và rà soát các văn bản quy phạm pháp luật theo hướng dẫn và chỉ đạo của cấp trên đảm bảo theo quy định.

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 thời kỳ thanh tra UBND thị trấn Chợ Chùa không có 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 mà chỉ thực hiện theo các văn bản của cấp trên.

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 thị trấn đã ban hành Quyết định số 102/QĐ-UBND ngày 21/6/2022 về việc kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, 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 ban hành và niêm yết nội quy Bộ phận Một cửa. Đã 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.

UBND thị trấn đã rà soát, tiến hành kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (*sau đây viết tắt: Bộ phận Một cửa*) gồm 01 cán bộ lãnh đạo và 05 công chức: 01 công chức Tư pháp - Hộ tịch, 01 công chức Địa chính - Xây dựng, 01 công chức Văn hóa - Xã hội, 01 công chức Tài chính - Kế toán, 01 công chức Văn phòng - Thống kê (*phụ trách kiểm soát TTHC*); bố trí đầy đủ cơ sở, trang thiết bị, phần mềm ứng dụng tại Bộ phận Một cửa; bố trí bàn ghế và 07 máy vi tính, máy in 03 cái, 02 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. Ngoài ra, có trang bị màn hình ti vi để tuyên truyền, hướng dẫn đăng ký tài khoản cá nhân trên cổng dịch vụ công quốc gia và thực hiện các thủ tục hành chính.

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

- Ủy ban nhân dân thị trấn thực hiện niêm yết công khai tại trụ sở UBND như: Quyết định số 74/QĐ-UBND ngày 14/7/2023 về việc ban hành áp dụng hệ

thông 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 thị trấn Chợ Chùa (gồm 143 TTHC/21 lĩnh vực theo quy định hiện hành); niêm yết công khai TTHC, lịch tiếp công dân của lãnh đạo tại trụ sở UBND để tổ chức, công dân biết liên hệ công việc; bố trí hòm thư để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại trụ sở cơ quan; công khai các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị trấn Chợ Chùa trên các lĩnh vực: Hộ tịch, chứng thực, bảo trợ xã hội, người có công, đất đai, môi trường, văn hóa - thể dục, thể thao và thi đua khen thưởng; triển khai thực hiện bộ nhận diện thương hiệu bộ phận một cửa, gồm có bảng hiệu và tên các lĩnh vực chuyên môn; lịch tiếp công dân thường xuyên và định kỳ đồng thời thông báo công khai đường dây nóng của lãnh đạo UBND thị trấn.

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 phụ trách, lãnh đạo hoạt động tại Bộ phận Một cửa để thực hiện các TTHC. Hàng năm, UBND thị trấn Chợ Chùa ban hành kế hoạch tự kiểm tra công tác kiểm soát thủ tục hành chính và kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính đến từng cán bộ, công chức để kịp thời nắm bắt các thủ tục hành chính đã được sửa đổi, bổ sung nhằm bảo đảm thực hiện các quy định về thủ tục hành chính, đáp ứng yêu cầu công khai minh bạch, trong quá trình tổ chức thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan địa phương.

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 theo Quyết định số 74/QĐ-UBND ngày 14/7/2023 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 thị trấn Chợ Chùa (Gồm 143 TTHC/21 lĩnh vực). Tuy nhiên, trong thời kỳ thanh tra chỉ phát sinh tổng số hồ sơ tiếp nhận có: 2.896 hồ sơ/4 lĩnh vực, gồm lĩnh vực Bảo trợ xã hội 173 hồ sơ, lĩnh vực chứng thực 1.345 hồ sơ, lĩnh vực Hộ tịch 1.372 hồ sơ, lĩnh vực hộ tịch (XP) 6 hồ sơ.

- Hình thức tiếp nhận, cụ thể:

+ Trong kỳ số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, dịch vụ bưu chính 2.122 hồ sơ và trực tuyến 769 hồ sơ;

+ Số tiếp nhận trước ngày 15/6/2021 chuyển qua 05 hồ sơ (lĩnh vực Bảo trợ xã hội);

+ Số tiếp nhận trong thời kỳ thanh tra (*từ 15/6/2021 đến 30/11/2023*) 2.891 hồ sơ;

+ Tổng số hồ sơ giải quyết đúng hạn 83/2.896 hồ sơ đạt tỉ lệ 2,87%;

+ Tổng số hồ sơ giải quyết trước hạn 2.736/ 2.896 hồ sơ đạt tỉ lệ 94,47%;;

- + Tổng số hồ sơ từ chối giải quyết: 0 hồ sơ;
- + Tổng số hồ sơ giải quyết quá hạn: 77/2.896 hồ sơ đạt tỉ lệ 2,66%, (gồm lĩnh vực: Bảo trợ xã hội 40 hồ sơ, chứng thực 19 hồ sơ, Hộ tịch 17 hồ sơ, lĩnh vực hộ tịch (XP) 01 hồ sơ).
- + Tổng số hồ sơ đang giải quyết tại thời điểm 30/11/2023: 0 hồ sơ.
- Về số hoá hồ sơ: Trong phạm vi thanh tra đã thực hiện số hoá 584 thành phần hồ sơ (đạt 20,16%), số hóa kết quả giải quyết 279 hồ sơ (đạt 9,65%). Giai đoạn từ ngày 01/6/2023 đến 30/11/2023 thực hiện số hoá 447 thành phần hồ sơ đạt 43,95%), số hóa kết quả giải quyết 267 hồ sơ, (đạt 27,14%).
- 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 thủ tục hành chính của công chức Tư pháp - Hộ tịch: trong kỳ thực hiện chứng thực 1.345 hồ sơ, Hộ tịch 1.372 hồ sơ, lĩnh vực hộ tịch (XP) 6 hồ sơ, trong đó: Quá hạn: lĩnh vực chứng thực 19 hồ sơ, lĩnh vực Hộ tịch 17 hồ sơ, lĩnh vực hộ tịch (XP) 01 hồ sơ .

- Đối với hồ sơ quá hạn: Qua kiểm tra nhận thấy trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính đơn vị không sử dụng Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả tại bộ phận một cửa. Một số hồ sơ trễ hạn không thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả cho công dân; 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. Bên cạnh đó, trong thời gian đầu công chức, lãnh đạo UBND thị trấn sử dụng phần mềm Một cửa chưa thành thạo nên ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận xử lý hồ sơ. Có trường hợp 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. 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 đối với những thủ tục hành chính quy định thời gian giải quyết, trả kết quả trong ngày.

- Kiểm tra hồ sơ đúng hạn, trước hạn: 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, khi tiếp nhận hồ sơ, công chức không thực hiện gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả gửi cho công dân; 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 thủ tục hành chính của công chức Văn hóa - Xã hội: Trong kỳ tiếp nhận 173 hồ sơ, trong đó: Quá hạn 40 hồ sơ lĩnh vực Bảo trợ xã hội.

- Đối với hồ sơ quá hạn: Đoàn tiến hành kiểm tra ngẫu nhiên 11 hồ sơ quá hạn lĩnh vực bảo trợ xã hội (07 hồ sơ về thủ tục hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội và 04 hồ sơ thủ tục xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật): Qua kiểm tra nhận thấy Đơn vị không xuất Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho công dân, các hồ sơ trễ hạn không thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả cho công dân; 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.

- Kiểm tra hồ sơ đúng hạn, trước hạn: Đoàn tiến hành kiểm tra ngẫu nhiên 10 hồ sơ về thủ tục hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội và hồ sơ thủ tục xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật: Qua kiểm tra nhận thấy đối với thủ tục hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội hồ sơ đầy đủ đảm bảo theo Điều 11 Nghị định số 20/2021/NĐ-CP ngày 15/3/2021 của Chính phủ; thủ tục xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật đảm bảo theo quy định tại Thông tư số 01/2019/TT-BLĐTBXH ngày 02/01/2019 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. Tuy nhiên, khi tiếp nhận hồ sơ, công chức không thực hiện gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả gửi cho công dân; không có phiếu kiểm soát thủ tục hành chính theo 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 thị trấn 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 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 thị trấn 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 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: Thực hiện tốt và đầy đủ quy định về niêm yết công khai TTHC dưới hình thức bản giấy, cập nhật kịp thời 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 nghiêm túc 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 thị trấn 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.

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, việc tổ chức thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức của các đơn vị được thanh tra còn những tồn tại, hạn chế như sau:

- Trong quá trình giải quyết các TTHC còn để quá hạn hồ sơ 77/2.896 hồ sơ chiếm tỉ lệ 2,66%, 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: một số hồ sơ quá hạn không thực hiện gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả gửi cho công dân, 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; một số hồ sơ đúng hạn, trước hạn không thực hiện gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả gửi cho công dân; không có phiếu kiểm soát thủ tục hành chính.

- 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 chưa đáp ứng tỉ lệ mục tiêu yêu cầu 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 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 thị trấn chưa chủ động, chưa dành nhiều thời gian trong nghiên cứu, 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.

b. Về nguyên nhân khách quan:

- Khối lượng công việc của UBND thị trấn 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 thị trấn phải thường xuyên tham gia các cuộc họp để giải quyết công việc phát sinh hàng ngày, 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 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 thị trấn Chợ Chùa thuộc về Trưởng bộ phận Một cửa và các công chức tham mưu trong hoạt động công vụ: Văn hóa - Xã hội, 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 thị trấn Chợ Chùa 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 thị trấn.

- Quan tâm, bố trí kinh phí và chỉ đạo UBND thị trấn 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 thị trấn.

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

2. Chủ tịch UBND thị trấn Chợ Chùa:

- 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 thị trấn Chợ Chùa 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 thị trấn Chợ Chùa, 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 TT Chợ Chùa;
- Lưu hồ sơ ĐTT, TTH.

CHÁNH THANH TRA

Nguyễn Mậu Thành