

Số: /KL-TTr

Krông Nô, ngày tháng năm 2024

KẾT LUẬN THANH TRA

Về việc thanh tra chuyên đề trách nhiệm thực hiện công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn huyện

Thực hiện Quyết định số 10/QĐ-TTr ngày 26/02/2024 của Chánh Thanh tra huyện Krông Nô, về việc thanh tra chuyên đề trách nhiệm thực hiện công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn huyện (sau đây gọi tắt là Đoàn thanh tra số 10); từ ngày 01/3/2024 đến ngày 29/3/2024, Đoàn thanh tra số 10 đã tiến hành thanh tra tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện (thuộc Văn phòng HĐND&UBND huyện), phòng Kinh tế - Hạ tầng, phòng Tài nguyên - Môi trường và UBND xã Quảng Phú.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 01/BC-ĐTTr ngày 02/5/2024 của Trưởng Đoàn thanh tra số 10; ý kiến giải trình của các đơn vị, cá nhân có liên quan. Chánh Thanh tra huyện Krông Nô kết luận thanh tra như sau:

A. KẾT QUẢ THANH TRA

I. Đối với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện (thuộc Văn phòng HĐND&UBND huyện)

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

1.1. Công tác chỉ đạo, triển khai thực hiện các quy định của pháp luật về trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức

Trong thời kỳ thanh tra, Văn phòng HĐND&UBND huyện Krông Nô đã tham mưu UBND huyện ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, triển khai, hướng dẫn về thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn huyện (*chi tiết các văn bản tại Biểu số 01 kèm theo*).

1.2. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), dịch vụ hành chính công (DVHCC)

Căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ được giao, trong thời kỳ thanh tra Văn phòng HĐND&UBND huyện đã kịp thời tham mưu UBND huyện ban hành các văn bản¹

¹ Thông báo số 192/TB-UBND ngày 06/9/2021, về việc cắt giảm thời gian giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện; Quyết định số 5225/QĐ-UBND ngày 24/12/2021, về việc ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC năm 2022; Công văn số 2440/UBND-VP ngày 14/12/2022, về việc báo cáo công tác kiểm soát TTHC; Kế hoạch số 273/KH-UBND ngày 28/12/2022, về việc rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ trong hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2025; Quyết định số 5230/QĐ-UBND ngày 24/12/2021, về rà soát, đánh giá TTHC năm 2022; Công văn số 1138/UBND-VP ngày 09/6/2023, về nâng cao hiệu quả thực hiện công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; Công văn số 28/UBND-VP ngày 06/01/2023, về kiện

chỉ đạo, triển khai thực hiện công tác kiểm soát TTHC trên địa bàn huyện theo quy định; thường xuyên theo dõi, chủ trì tổ chức rà soát, đánh giá việc áp dụng TTHC, giải quyết TTHC trên địa bàn huyện, từ đó kịp thời tham mưu UBND huyện đề xuất cấp có thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung, thay thế, đơn giản hóa TTHC để phù hợp với quy định và điều kiện thực tế, thực hiện cắt giảm thời gian giải quyết TTHC theo thẩm quyền. Kết quả:

- Năm 2021: Tham mưu UBND huyện ban hành Thông báo số 192/TB-UBND ngày 06/9/2021 về việc cắt giảm thời gian giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện Krông Nô. Theo đó, thực hiện cắt giảm thời gian giải quyết TTHC đối với 05 thủ tục tại lĩnh vực thành lập và hoạt động của Hộ kinh doanh thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện Krông Nô.

- Năm 2022: Tham mưu UBND huyện chỉ đạo Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện chủ trì, phối hợp cùng phòng Tài nguyên - Môi trường kiểm tra, rà soát đánh giá nội bộ quy trình giải quyết TTHC theo quyết định 1925/QĐ-UBND ngày 28/11/2018 của UBND tỉnh Đắk Nông về công bố danh mục TTHC trong lĩnh vực đất đai thuộc cấp huyện, thị xã trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 1926/QĐ-UBND ngày 28/11/2018 về công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Sở Tài nguyên và Môi trường để đề xuất điều chỉnh².

- Năm 2023: Tham mưu UBND huyện đề xuất Văn phòng UBND tỉnh rút ngắn thời gian giải quyết đối với 20 TTHC³ và đã được UBND tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 1382/QĐ-UBND ngày 23/10/2023 về việc phê duyệt Danh mục TTHC cắt giảm thời gian giải quyết và cắt giảm thành phần hồ sơ trên địa bàn tỉnh năm 2023.

Tuy nhiên, chưa quan tâm rà soát, kịp thời đề xuất cấp có thẩm quyền điều chỉnh quy trình điện tử trên hệ thống Một cửa điện tử huyện được đồng bộ, thống nhất với quy trình nội bộ giải quyết TTHC nên còn tồn tại một số quy trình nội bộ đã được bãi bỏ, điều chỉnh, thay thế nhưng quy trình điện tử trên hệ thống Một cửa điện tử chưa được cập nhật. Do đó, việc áp dụng quy trình điện tử trên hệ thống Một cửa điện tử có lúc hiệu quả chưa cao.

1.3. Công tác tổ chức, vận hành Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của huyện

Trong thời kỳ thanh tra, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện được UBND huyện quyết định 02 lần kiện toàn (Quyết định số 867/QĐ-UBND ngày 07/4/2020, Quyết định 2456/QĐ-UBND ngày 12/9/2022), gồm: Tổ trưởng là Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện và 17 thành viên (công tác tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện, Bảo hiểm xã hội huyện, Chi cục Thuế khu vực Cưjut - Krông Nô), hoạt động theo quy chế tại Quyết định số 4806/QĐ-UBND ngày 23/11/2022 của UBND huyện Krông Nô. Văn phòng HĐND&UBND huyện là cơ quan thường trực chủ trì tham mưu vận hành hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, tham mưu giúp UBND huyện nhiệm vụ

toàn cán bộ, công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC; Quyết định số 3275/QĐ-UBND ngày 23/12/2022, về ban hành kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm 2023; Quyết định số 3289/QĐ-UBND ngày 23/12/2022, về ban hành kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC năm 2023; Công văn số 2073/UBND-VP ngày 09/10/2023, về thực hiện rà soát, cắt giảm TTHC.

² Tại Báo cáo số 688/BC-UBND ngày 20/8/2022 về kết quả thực hiện rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2022.

³ Tại Báo cáo số 675/BC-UBND ngày 22/9/2023 về việc rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hoá TTHC.

cải cách TTHC và kiểm soát TTHC trên địa bàn huyện nói chung và cấp huyện nói riêng.

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện được bố trí trong khuôn viên thuộc trụ sở làm việc của HĐND&UBND huyện Krông Nô, nơi làm việc được đặt ở vị trí dễ tìm, thuận tiện, tại khu vực tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC được bố trí bàn, ghế, máy tính kết nối mạng để tra cứu thông tin, thực hiện hồ sơ trực tuyến, bảng niêm yết công khai TTHC, camera theo dõi, máy lấy số thứ tự, trang thiết bị để tiếp nhận, số hóa hồ sơ TTHC cơ bản đáp ứng hoạt động, vận hành Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo quy định tại Điều 13 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 TTHC. Tuy nhiên, tại thời điểm kiểm tra cho thấy một số trang thiết bị phục vụ hoạt động tiếp nhận hồ sơ điện tử, số hóa hồ sơ có máy đời đã cũ, tốc độ xử lý chậm, hiệu suất hoạt động không cao dẫn đến đôi lúc thời gian tiếp nhận hồ sơ chậm, chưa đáp ứng tối đa nhu cầu của cá nhân, tổ chức trong tiếp nhận giải quyết TTHC.

1.4. Việc thực hiện công khai TTHC theo quy định

Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện đã thực hiện niêm yết công khai 325 TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa UBND cấp huyện và 129 TTHC trực tuyến một phần và toàn trình theo Danh mục TTHC đã được UBND tỉnh công bố tại Quyết định số 325/QĐ-UBND ngày 12/3/2021 của UBND tỉnh, về việc công bố Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận tại bộ phận một cửa trên địa bàn tỉnh Đắk Nông năm 2021; Quyết định số 889/QĐ-UBND ngày 25/7/2023 của UBND tỉnh, về việc công bố Danh mục TTHC trực tuyến một phần và toàn trình thuộc phạm vi chức năng quản lý của các Sở, ban, ngành, địa phương; đồng thời, đã niêm yết công khai quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ; nội quy của Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả; địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và các TTHC đã xây dựng tại Quyết định số 3210/QĐ-UBND ngày 14/11/2023 của UBND huyện Krông Nô, về công bố áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính nhà nước của UBND huyện Krông Nô năm 2023. Tuy nhiên, một số quy trình đã xây dựng chưa kịp thời rà soát, cập nhật để xây dựng, sửa đổi bổ sung quy trình khi có quyết định công bố sửa đổi, bổ sung, thay thế lĩnh vực.

Việc công khai được thực hiện niêm yết bằng giấy, bằng mã QR-Code trên bảng tra cứu các TTHC tại Bộ phận Một cửa của UBND huyện; đăng tải trên Trang thông tin điện tử huyện; công khai trên kênh Zalo Official account của UBND huyện; đăng tải trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đắk Nông.

1.5. Việc kiểm tra, đôn đốc, xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết TTHC, DVHCC cho cá nhân, tổ chức

- Văn phòng HĐND&UBND huyện đã tham mưu UBND huyện 08 văn bản đôn đốc, chấn chỉnh, phê bình cán bộ, công chức trong giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công cho cá nhân tổ chức. Trong đó, phê bình các đơn vị: Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Krông Nô, UBND các xã: Năm N'Đir, Đắk Nang, Quảng Phú, thị trấn Đắk Mâm tại Công văn số 1107/UBND-VP ngày 08/6/2022 về việc phê bình, khắc phục tình trạng hồ sơ trễ hạn và cập nhật hồ sơ TTHC trên Cổng dịch vụ công tỉnh, do để xảy ra tình trạng hồ sơ giải quyết TTHC trễ hạn nhưng chưa thực hiện xin

lỗi tổ chức, cá nhân theo quy định; yêu cầu tổ chức kiểm điểm các tập thể, cá nhân đã để xảy ra hồ sơ trễ hạn tại Công văn số 497/UBND-VP ngày 23/3/2022 của UBND huyện Krông Nô; Công văn số 537/UBND-VP ngày 29/3/2021, về khắc phục tình trạng hồ sơ trễ hạn và cập nhật hồ sơ TTHC lên Cổng Dịch vụ công tỉnh.

- Hằng năm, Văn phòng HĐND&UBND huyện đã tham mưu UBND huyện xây dựng, triển khai kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công cấp huyện⁴. Kết quả⁵:

+ Năm 2021: Tổng số phiếu phát ra 60 phiếu, số phiếu thu vào 60 phiếu, trong đó: Rất hài lòng 24 phiếu (chiếm 40%); 36 phiếu hài lòng (chiếm tỷ lệ 60%).

+ Năm 2022: Tổng số phiếu phát ra 120 phiếu, số phiếu thu vào 120 phiếu, trong đó: Rất hài lòng 62 phiếu (chiếm tỷ lệ 51,6%); 56 phiếu hài lòng (chiếm tỷ lệ 46,7%); 02 phiếu trả lời chưa hài lòng (chiếm tỷ lệ 1,7%).

+ Năm 2023: Tổng số phiếu phát ra 120 phiếu, số phiếu thu vào 120 phiếu, trong đó: Rất hài lòng 57 phiếu (chiếm tỷ lệ 47,5%); 60 phiếu hài lòng (chiếm tỷ lệ 50%); 02 phiếu trả lời chưa hài lòng (chiếm tỷ lệ 1,7%); có 01 phiếu không trả lời (chiếm tỷ lệ 0,8%).

1.6. Việc lãnh đạo, chỉ đạo và kết quả thực hiện Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ

Văn phòng HĐND&UBND đã tham mưu UBND huyện đã tổ chức triển khai xây dựng kế hoạch hàng năm về công tác cải cách hành chính, đồng thời gắn công tác cải cách hành chính với công tác thi đua khen thưởng, công tác đánh giá phân loại hàng năm đối với cán bộ, công chức. UBND huyện đã ban hành Công văn số 2301/UBND-NV ngày 22/10/2021 về triển khai thực hiện chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 02/9/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2021-2030; Quyết định số 2394/QĐ-UBND ngày 07/10/2021 của UBND huyện về Ban hành Kế hoạch cải cách hành chính huyện Krông Nô giai đoạn 2021-2025 và các văn bản triển khai từng nội dung của Nghị quyết 76/NQ-CP được cụ thể hóa tại huyện.

2. Việc giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

2.1. Tổng hợp số liệu, tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

Căn cứ dữ liệu được trích xuất tại mục Báo cáo thống kê hồ sơ của hệ thống Một cửa điện tử UBND huyện Krông Nô từ tài khoản quản lý của Văn phòng HĐND&UBND huyện, trong giai đoạn từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện đã tiếp nhận, xử lý **27.329** hồ sơ (gồm: 26.738 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp; 591 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến). Trong đó: 371 hồ sơ tiếp

⁴ Kế hoạch số 131/KH-UBND ngày 18/6/2021, về khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã; Kế hoạch số 181/KH-UBND ngày 26/10/2022, về điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Krông Nô năm 2022; Kế hoạch số 239/KH-UBND ngày 24/8/2023, về điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã.

⁵ Báo cáo các số 663/BC-UBND ngày 07/10/2021, số 862/BC-UBND ngày 26/10/2022, số 812/BC-UBND ngày 15/11/2023 về Kết quả điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công năm 2021, 2022, 2023.

nhận trước ngày 15/6/2021 chuyển qua; 26.958 hồ sơ tiếp nhận từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023, cụ thể:

+ Từ ngày 15/6/2021 đến ngày 31/12/2021: 5.163 hồ sơ (371 hồ sơ tiếp nhận trước ngày 15/6/2021 chuyển qua); gồm: 5.159 hồ sơ trực tiếp, 04 hồ sơ trực tuyến.

+ Từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/12/2022: 13.500 hồ sơ (576 hồ sơ tiếp nhận trước ngày 01/01/2022 chuyển qua); gồm: 13.372 hồ sơ trực tiếp, 128 hồ sơ trực tuyến.

+ Từ ngày 01/01/2023 đến ngày 30/11/2023: 10.339 hồ sơ (1.097 hồ sơ tiếp nhận trước ngày 01/01/2023 chuyển qua); gồm: 9.880 hồ sơ trực tiếp, 459 hồ sơ trực tuyến.

- Số hồ sơ giải quyết trước, đúng hạn: 23.098 hồ sơ, tỷ lệ đạt 95,89% (23.098/24.089 hồ sơ);

- Số hồ sơ giải quyết quá hạn: 991 hồ sơ, tỷ lệ đạt 4,11% (911/24.089 hồ sơ);

- Số hồ sơ từ chối giải quyết: 1.388 hồ sơ;

- Số hồ sơ đã hủy: 31 hồ sơ;

- Số hồ sơ đang tạm dừng: 36 hồ sơ;

- Số hồ sơ tồn đang giải quyết tại thời điểm ngày 30/11/2023: 1.243 hồ sơ; trong đó: 00 hồ sơ trong hạn, 1.243 hồ sơ trễ hạn.

Qua kiểm tra, đối chiếu số liệu cho thấy tổng số hồ sơ tiếp nhận không trùng khớp với tổng số của hồ sơ đã giải quyết, hồ sơ chưa giải quyết, hồ sơ đang tạm dừng, hồ sơ từ chối giải quyết, hồ sơ đã hủy (chênh lệch giảm 542 hồ sơ). Theo giải trình của Văn phòng HĐND&UBND huyện, nguyên nhân là do trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, công chức phụ trách tiếp nhận hồ sơ đã thực hiện thao tác xóa hồ sơ do nhập sai thông tin, sai thủ tục nhưng trong hệ thống Một cửa điện tử không thống kê số liệu hồ sơ xóa nên dẫn đến có sự chênh lệch.

2.2. Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

Đoàn thanh tra đã tiến hành kiểm tra ngẫu nhiên 18 hồ sơ trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên các lĩnh vực thuộc trách nhiệm quản lý của các phòng: Tài chính - Kế hoạch, Văn hóa - Thông tin, Tư pháp. Kết quả kiểm tra cho thấy các đơn vị đã tiếp nhận, lập Phiếu Tiếp nhận và Trả kết quả, Phiếu Kiểm soát quá trình giải quyết có nội dung đảm bảo theo Mẫu số 01, 05 quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; việc tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC đều đã cập nhật trên hệ thống Một cửa điện tử theo quy định; thời gian giải quyết, trả kết quả cơ bản đảm bảo theo quy trình; một số hồ sơ giải quyết trễ hạn đã ban hành Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả đảm bảo theo quy định tại khoản 9 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ. Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện còn một số thiếu sót, hạn chế như:

- Đối với 08 hồ sơ giải quyết TTHC thuộc trách nhiệm của phòng Tài chính - Kế hoạch⁶: Kiểm tra hồ sơ giấy lưu trữ tại đơn vị thì các hồ sơ đều được giải quyết trước hạn, tuy nhiên khi đối chiếu hồ sơ giải quyết trên hệ thống Một cửa điện tử thì

⁶ Các lĩnh vực: Thành lập và hoạt động của Hợp tác xã; thẩm định; thành lập và hoạt động Doanh nghiệp (hộ kinh doanh).

có 02/08 hồ sơ thời gian giải quyết trễ hạn so với thời gian hẹn trả kết quả. Theo giải trình của đơn vị, nguyên nhân là do bộ phận phụ trách giải quyết hồ sơ xử lý kích chuyển hồ sơ trên hệ thống chậm trễ.

- Đối với 04 hồ sơ giải quyết TTHC về lĩnh vực văn hóa cơ sở thuộc trách nhiệm của phòng Văn hóa - Thông tin: Cả 04 hồ sơ có thời gian giải quyết trễ hạn, đã ban hành Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả theo quy định nhưng về nội dung của phiếu không hẹn lại thời gian trả kết quả.

- Đối với 06 hồ sơ giải quyết TTHC về lĩnh vực hộ tịch thuộc trách nhiệm của phòng Tư pháp: Kiểm tra hồ sơ giấy lưu trữ tại đơn vị cho thấy có 05/06 hồ sơ được giải quyết trước, đúng hạn, tuy nhiên khi đối chiếu hồ sơ giải quyết trên hệ thống Một cửa điện tử thì thời gian giải quyết trễ hạn so với thời gian hẹn trả kết quả; theo ý kiến giải trình của đơn vị, nguyên nhân là do công chức, cán sự phụ trách chưa kịp thời xử lý kích chuyển hồ sơ trên hệ thống.

3. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị qua giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC

Trong thời kỳ thanh tra, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện không tiếp nhận được đơn kiến nghị, phản ánh qua hình thức tiếp nhận và giải quyết TTHC.

II. Đối với phòng Kinh tế - Hạ tầng

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. Công tác chỉ đạo, triển khai thực hiện các quy định của pháp luật về trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức

Trong kỳ, căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ, phòng Kinh tế - Hạ tầng đã tham mưu UBND huyện ban hành 02 văn bản triển khai thực hiện việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2025⁷. Đồng thời, phòng Kinh tế - Hạ tầng đã ban hành các văn bản triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình, thực hiện khảo sát mức độ hài lòng về cung cấp dịch vụ công, trách nhiệm thực thi công vụ của cán bộ, công chức thuộc phòng (*chi tiết tại Biểu số 01 kèm theo*).

1.2. Công tác kiểm soát, kiến nghị hoặc ban hành theo thẩm quyền để loại bỏ hoặc chỉnh sửa TTHC không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung TTHC cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế

Trong kỳ thanh tra, phòng Kinh tế - Hạ tầng đã quan tâm rà soát, loại bỏ TTHC hết hiệu lực, kết quả đã loại bỏ 03 TTHC, gồm: (1) Cấp giấy phép bán rượu tiêu dùng tại chỗ trên địa bàn huyện; (2) Cấp lại giấy phép bán rượu tiêu dùng tại chỗ trên địa bàn huyện; (3) Cấp sửa đổi, bổ sung giấy phép bán rượu tiêu dùng tại chỗ trên địa bàn huyện.

⁷ Công văn số 120/BCĐ-ISO ngày 13/9/2022, về việc xây dựng mới quy trình ISO trong giải quyết thủ tục hành chính; Công văn số 102/BCĐ-ISO ngày 17/7/2023, về việc rà soát xây dựng, ban hành mới các quy trình ISO trong giải quyết thủ tục hành chính.

1.3. Trách nhiệm cử công chức làm thành viên tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện

Thực hiện Quyết định số 867/QĐ-UBND ngày 07/4/2020 của UBND huyện, về việc kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND huyện Krông Nô (nay được kiện toàn tại Quyết định số 2456/QĐ-UBND ngày 12/9/2022), phòng Kinh tế - Hạ tầng đã sắp xếp, cử ông Phạm Quốc Nhựt là chuyên viên phòng Kinh tế - Hạ tầng tham gia làm thành viên và thực hiện nhiệm vụ được giao tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện theo quy định.

1.4. Việc thực hiện công khai TTHC theo quy định

Phòng Kinh tế - Hạ tầng đã thực hiện công khai 22 TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của phòng thông qua các hình thức: Niêm yết bằng giấy, mã QR-Code tại địa điểm tiếp nhận và trả kết quả của huyện; đăng tải trên Trang thông tin điện tử của huyện⁸ là đảm bảo theo quy định về công khai TTHC và hình thức công khai TTHC tại Điều 16, 17 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ, về kiểm soát TTHC (đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ). Tuy nhiên, phòng chưa kịp thời cập nhật quy trình giải quyết TTHC theo Quyết định số 325/QĐ-UBND ngày 12/3/2021 của UBND tỉnh, về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh năm 2021 thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết để công khai theo quy định.

1.5. Việc kiểm tra, đôn đốc, xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết TTHC, DVHCC cho cá nhân, tổ chức

Phòng Kinh tế - Hạ tầng đã triển khai quán triệt và tổ chức thực hiện tốt về trách nhiệm thi hành công vụ của cán bộ, công chức tại đơn vị theo tinh thần Chỉ thị số 17/CT-UBND ngày 07/8/2013 của UBND tỉnh Đắk Nông, về việc chấn chỉnh lề lối làm việc và thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức; Chỉ thị số 13/CT-UBND ngày 03/10/2022 của UBND tỉnh, về tăng cường trách nhiệm trong thực thi công vụ, nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức. Trong thời kỳ thanh tra, chưa ghi nhận trường hợp nào liên quan đến việc cán bộ, công chức có hành vi những nhiều, gây phiền hà, tiêu cực trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.

Việc kiểm tra nội bộ về việc giải quyết TTHC, DVHCC chủ yếu thực hiện công tác quán triệt, chỉ đạo, đôn đốc và nhắc nhở đẩy nhanh tiến độ thẩm định hồ sơ xây dựng và hạn chế tối đa hồ sơ trễ hẹn thông qua các cuộc họp nội bộ cơ quan.

2. Việc giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

2.1. Tổng hợp số liệu, tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

Trong giai đoạn từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023, phòng Kinh tế - Hạ tầng đã tiếp nhận, xử lý **362** hồ sơ (gồm: 315 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp; 47 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến). Trong đó: 07 hồ sơ tiếp nhận trước ngày 15/6/2021 chuyển qua; 355 hồ sơ tiếp nhận từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023, cụ thể:

+ Từ ngày 15/6/2021 đến ngày 31/12/2021: 80 hồ sơ (07 hồ sơ tiếp nhận trước ngày 15/6/2021 chuyển qua); gồm: 76 hồ sơ trực tiếp, 04 hồ sơ trực tuyến.

⁸ Địa chỉ <https://krongno.daknong.gov.vn/cai-cach-hanh-chinh/huong-dan-thu-tuc-hanh-chinh>.

+ Từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/12/2022: 121 hồ sơ (00 hồ sơ tiếp nhận trước ngày 01/01/2022 chuyển qua); gồm: 110 hồ sơ trực tiếp, 11 hồ sơ trực tuyến.

+ Từ ngày 01/01/2023 đến ngày 30/11/2023: 164 hồ sơ (03 hồ sơ tiếp nhận trước ngày 01/01/2023 chuyển qua); gồm: 132 hồ sơ trực tiếp, 32 hồ sơ trực tuyến.

- Số hồ sơ giải quyết trước, đúng hạn: 296 hồ sơ, tỷ lệ đạt 93,97% (296/315 hồ sơ);

- Số hồ sơ giải quyết quá hạn: 19 hồ sơ, tỷ lệ đạt 6,03% (19/315 hồ sơ);

- Số hồ sơ từ chối giải quyết: 37 hồ sơ;

- Số hồ sơ đã hủy: 06 hồ sơ;

- Số hồ sơ đang tạm dừng: 00 hồ sơ;

- Số hồ sơ tồn đang giải quyết tại thời điểm ngày 30/11/2023: 00 hồ sơ.

Qua kiểm tra, đối chiếu số liệu cho thấy tổng số hồ sơ tiếp nhận không trùng khớp với tổng số của hồ sơ đã giải quyết, hồ sơ chưa giải quyết, hồ sơ đang tạm dừng, hồ sơ từ chối giải quyết, hồ sơ đã hủy (chênh lệch giảm 04 hồ sơ). Theo giải trình của phòng Kinh tế - Hạ tầng, nguyên nhân có sự chênh lệch là do trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, công chức phụ trách tiếp nhận hồ sơ đã thực hiện thao tác xóa hồ sơ do nhập sai thông tin, sai thủ tục nhưng trong hệ thống Một cửa điện tử không thống kê số liệu hồ sơ xóa nên dẫn đến có sự chênh lệch.

2.2. Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

Căn cứ theo khoản 3 Điều 4 Luật Thanh tra năm 2022, đối với hồ sơ giải quyết TTHC về lĩnh vực cấp giấy phép xây dựng trong giai đoạn từ ngày 15/6/2021 đến ngày 31/12/2022, Đoàn thanh tra số 10 không thực hiện kiểm tra hồ sơ, lý do trùng lặp phạm vi, thời gian thanh tra với Đoàn thanh tra được thành lập theo Quyết định số 122/QĐ-UBND ngày 27/10/2023 của Chánh Thanh tra tỉnh Đắk Nông, về việc thanh tra chuyên đề quy hoạch và thực hiện quy hoạch xây dựng trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

Đoàn thanh tra đã kiểm tra ngẫu nhiên 50 hồ sơ liên quan đến các lĩnh vực thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của phòng Kinh tế - Hạ tầng. Qua kết quả kiểm tra cho thấy các hồ sơ đều được tiếp nhận qua Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện và được cập nhật trên hệ thống Một cửa điện tử; có lập phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả giải quyết, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; về trình tự, quy trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết TTHC cơ bản đầy đủ, tuân thủ quy định; tuy nhiên, trong quá trình thực hiện còn xảy ra một số thiếu sót, hạn chế như sau:

- Một số hồ sơ thực tế được giải quyết trước, đúng hạn nhưng khi đối chiếu quy trình giải quyết hồ sơ trên hệ thống Một cửa điện tử thì thời gian giải quyết trễ hạn so với thời gian hẹn trả kết quả; theo ý kiến giải trình của đơn vị, nguyên nhân là do cán bộ, công chức phụ trách chưa kịp thời xử lý kích chuyển hồ sơ trên hệ thống.

- Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết một số hồ sơ không thể hiện đầy đủ chữ ký xác nhận, thời gian giao nhận giữa các bên, bộ phận có liên quan.

- Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết, trả lại về lĩnh vực hoạt động xây dựng: Kiểm tra 35 hồ sơ, cho thấy chuyên viên phụ trách tiếp nhận, xử lý, kiểm tra không đủ điều kiện giải quyết, đã trả lại hồ sơ cho cá nhân, tổ chức nhưng không

thông báo bằng văn bản nêu lý do từ chối giải quyết đề gửi cho cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC.

3. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị qua giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC

Trong quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ thuộc thẩm quyền quản lý của phòng Kinh tế và Hạ tầng từ ngày 15/6/2021 đến 30/11/2023, phòng Kinh tế và Hạ tầng chưa nhận được khiếu nại, tố cáo hay phản ánh, kiến nghị nào của các tổ chức, cá nhân có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công thuộc lĩnh vực phụ trách.

III. Đối với phòng Tài nguyên - Môi trường

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. Công tác chỉ đạo, triển khai thực hiện các quy định của pháp luật về trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức

Trong thời kỳ thanh tra, phòng Tài nguyên - Môi trường không xây dựng, ban hành kế hoạch thực hiện công tác CCHC để xác định mục tiêu, nhiệm vụ cụ thể theo chức năng làm cơ sở tổ chức triển khai thực hiện tại đơn vị. Phòng Tài nguyên - Môi trường chỉ quán triệt, chỉ đạo triển khai thực hiện các nội dung, nhiệm vụ chung theo Kế hoạch CCHC của UBND huyện thông qua các cuộc họp cơ quan, trên hệ thống quản lý văn bản và điều hành của UBND huyện.

Trong thời kỳ thanh tra, phòng Tài nguyên - Môi trường đã kịp thời ban hành 02 văn bản⁹ triển khai điều chỉnh quy trình, thực hiện cắt giảm thời gian giải quyết TTHC đảm bảo theo quy định tại các Quyết định số 2138/QĐ-UBND ngày 16/12/2022, Quyết định số 1382/QĐ-UBND ngày 23/10/2023 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc phê duyệt Danh mục TTHC cắt giảm thời gian giải quyết TTHC năm 2022, 2023.

1.2. Công tác kiểm soát, kiến nghị hoặc ban hành theo thẩm quyền để loại bỏ hoặc chỉnh sửa TTHC không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung TTHC cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế

Trong thời kỳ thanh tra, phòng Tài nguyên - Môi trường không ban hành kế hoạch triển khai hoạt động kiểm soát TTHC hằng năm theo kế hoạch triển khai của UBND huyện. Trong năm 2022, phòng Tài nguyên - Môi trường đã đề nghị Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính - ISO huyện Krông Nô sửa đổi, cập nhật quy trình ISO trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của 08 TTHC về lĩnh vực đất đai, môi trường, tài nguyên nước.

Công tác rà soát, đánh giá TTHC liên quan đến lĩnh vực đất đai chưa được phòng Tài nguyên - Môi trường quan tâm thực hiện thường xuyên nên chưa kịp thời phát hiện những bất cập, tồn tại đề đề xuất cấp có thẩm quyền điều chỉnh, loại bỏ, bổ sung các quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC trên hệ thống một cửa điện tử để áp dụng thống nhất, đồng bộ, vì vậy chất lượng thực hiện giải quyết TTHC chưa cao.

⁹ Công văn số 476/TNMT-ĐĐ, ngày 20/12/2022; Công văn số 443/TNMT-ĐĐ, ngày 02/11/2023.

1.3. Trách nhiệm cử công chức làm thành viên tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện

Thực hiện Quyết định số 867/QĐ-UBND ngày 07/4/2020 của UBND huyện, về việc kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND huyện Krông Nô (nay được kiện toàn tại Quyết định số 2456/QĐ-UBND ngày 12/9/2022), phòng Tài nguyên - Môi trường đã sắp xếp, cử bà Nông Hải Yến là chuyên viên phòng Tài nguyên - Môi trường tham gia làm thành viên và thực hiện nhiệm vụ được giao tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện theo quy định.

1.4. Việc thực hiện công khai TTHC theo quy định

Phòng Tài nguyên - Môi trường đã thực hiện công khai 12 TTHC (08 đất đai, 03 môi trường, 01 tài nguyên nước) liên quan đến trách nhiệm giải quyết của phòng thông qua các hình thức: Niêm yết bằng giấy, mã QR-Code tại địa điểm tiếp nhận và trả kết quả của huyện; đăng tải trên Trang thông tin điện tử của huyện¹⁰ là đảm bảo theo quy định về công khai TTHC và hình thức công khai TTHC tại Điều 16, 17 Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ).

1.5. Việc kiểm tra, đôn đốc, xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết TTHC, DVHCC cho cá nhân, tổ chức

Thực hiện chỉ đạo của UBND huyện về việc khắc phục tình trạng giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn tại các Công văn số 1707/UBND-VP ngày 30/8/2022, Công văn số 2098/UBND-VP ngày 10/10/2023; Phòng Tài nguyên - Môi trường đã tổ chức họp, xác định trách nhiệm tập thể, cá nhân để xảy ra tình trạng trễ hạn trong giải quyết TTHC để kiểm điểm, chấn chỉnh trong việc giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.

Phòng Tài nguyên - Môi trường đã triển khai quán triệt và tổ chức thực hiện tốt về trách nhiệm thi hành công vụ của cán bộ, công chức tại đơn vị theo tinh thần Chỉ thị số 17/CT-UBND ngày 07/8/2013 của UBND tỉnh Đắk Nông, về việc chấn chỉnh lề lối làm việc và thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức; Chỉ thị số 13/CT-UBND ngày 03/10/2022 của UBND tỉnh, về tăng cường trách nhiệm trong thực thi công vụ, nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức. Trong thời kỳ thanh tra, chưa ghi nhận trường hợp nào liên quan đến việc cán bộ, công chức có hành vi những nhiều, gây phiền hà, tiêu cực trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.

2. Việc giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

2.1. Tổng hợp số liệu, tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

Giai đoạn từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023, phòng Tài nguyên và Môi trường huyện đã tiếp nhận, xử lý **1.662** hồ sơ qua hình thức tiếp nhận trực tiếp, không tiếp nhận hồ sơ trực tuyến. Trong đó: 08 hồ sơ tiếp nhận trước ngày 15/6/2021 chuyển qua; 1.654 hồ sơ tiếp nhận từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023, cụ thể:

+ Từ ngày 15/6/2021 đến ngày 31/12/2021: 314 hồ sơ; gồm: 314 hồ sơ trực tiếp, 00 hồ sơ trực tuyến.

¹⁰ Địa chỉ <https://krongno.daknong.gov.vn/cai-cach-hanh-chinh/huong-dan-thu-tuc-hanh-chinh>.

+ Từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/12/2022: 522 hồ sơ; gồm: 522 hồ sơ trực tiếp, 00 hồ sơ trực tuyến.

+ Từ ngày 01/01/2023 đến ngày 30/11/2023: 826 hồ sơ; gồm: 826 hồ sơ trực tiếp, 00 hồ sơ trực tuyến.

- Số hồ sơ giải quyết trước, đúng hạn: 1.331 hồ sơ, tỷ lệ đạt 84,45% (1.331/1.576 hồ sơ);

- Số hồ sơ giải quyết quá hạn: 245 hồ sơ, tỷ lệ đạt 15,55% (245/1.576 hồ sơ);

- Số hồ sơ từ chối giải quyết: 66 hồ sơ;

- Số hồ sơ tồn đang giải quyết tại thời điểm ngày 30/11/2023: 20 hồ sơ; trong đó: 00 hồ sơ trong hạn, 20 hồ sơ trễ hạn.

2.2. Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

Trong quá trình thanh tra, Đoàn thanh tra đã kiểm tra ngẫu nhiên 20 hồ sơ liên quan đến lĩnh vực đất đai. Qua kết quả kiểm tra cho thấy các hồ sơ đều đã được tiếp nhận qua Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, xã theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; có lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả giải quyết, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; về trình tự, quy trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết TTHC của phòng Tài nguyên - Môi trường cơ bản đầy đủ, tuân thủ quy định; tuy nhiên, trong quá trình thực hiện còn xảy ra một số thiếu sót, hạn chế như sau:

- Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả của 03 hồ sơ có thời gian hẹn trả kết quả giải quyết vượt so với thời hạn giải quyết theo quy định tại Quyết định số 1666/QĐ-UBND ngày 06/10/2021 của UBND tỉnh, về việc công bố danh mục thủ tục hành chính mới ban hành; sửa đổi, bổ sung; thay thế lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Tài nguyên và Môi trường; cụ thể:

+ Hồ sơ của ông Đỗ Văn Dương, tiếp nhận ngày 24/5/2022 tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã Buôn Choah, thời gian giải quyết, hẹn trả sau 37 ngày làm việc, vượt 17 ngày làm việc (thời gian quy định giải quyết 20 ngày làm việc).

+ Hồ sơ của ông Hoàng Tồn Gấn, tiếp nhận ngày 02/6/2022 tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã Nam Xuân, thời gian giải quyết, hẹn trả sau 35 ngày làm việc, vượt 15 ngày làm việc (thời gian quy định giải quyết 20 ngày làm việc).

+ Hồ sơ của bà Hồ Thị Mỹ, tiếp nhận ngày 03/01/2023 tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND huyện Krông Nô, thời gian giải quyết, hẹn trả sau 35 ngày làm việc, vượt 28 ngày làm việc (thời gian quy định giải quyết 07 ngày làm việc). Theo giải trình, việc tiếp nhận thủ tục hành chính “Cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất” có thời gian giải quyết theo quy định là 07 ngày làm việc nhưng hẹn trả kết quả giải quyết 35 ngày làm việc theo thủ tục hành chính “Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu”, nguyên nhân là do trường hợp cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của bà Hồ Thị Mỹ phải thực hiện thủ tục cấp lần đầu đối với diện tích đất tăng thêm và thủ tục cấp đổi Giấy chứng nhận cho thửa đất gốc đã được cấp Giấy chứng nhận (theo hướng dẫn tại Công văn số 3333/STNMT-ĐKTK ngày 31/12/2021 của Sở Tài nguyên và Môi trường, về việc

hướng dẫn xử lý một số vướng mắc trong công tác cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất), vì vậy việc tiếp nhận và hẹn trả kết quả giải quyết 35 ngày làm việc theo thủ tục hành chính “Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu” là để đảm bảo thời gian giải quyết.

- Về thao tác nhập thủ tục trên hệ thống một cửa điện tử: Có 01 hồ sơ của bà Nguyễn Thị Lê tiếp nhận ngày 11/8/2022 tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã Nam Đà, công chức tiếp nhận nhập sai tên thủ tục, thực hiện thủ tục “Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu” nhưng nhập tên thủ tục “Giao đất, cho thuê đất cho hộ gia đình, cá nhân; giao đất cho cộng đồng dân cư đối với trường hợp giao đất, cho thuê đất không thông qua hình thức đấu giá quyền sử dụng đất”.

- Việc giao nhận hồ sơ trong quá trình giải quyết: Hầu hết các Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ đều không thể hiện đầy đủ thời gian, chữ ký xác nhận việc giao nhận giữa các bộ phận có liên quan.

- Trách nhiệm thẩm tra hồ sơ: Có 04 hồ sơ về thời gian thẩm tra hồ sơ vượt quá thời gian theo quy định tại Quyết định số 1666/QĐ-UBND ngày 06/10/2021 của UBND tỉnh; đã ban hành Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả nhưng thời gian ban hành Phiếu xin lỗi chưa kịp thời, nội dung phiếu chưa hẹn lại ngày trả kết quả. Cụ thể:

+ Hồ sơ của ông Trần Văn Tuấn, tiếp nhận ngày 19/5/2022 tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã Nam Nung: Thời gian thẩm tra hồ sơ thực tế là 27 ngày làm việc, vượt 24 ngày làm việc theo quy định (tối đa không quá 03 ngày làm việc).

+ Hồ sơ của ông Trần Ngọc Dũng, tiếp nhận ngày 03/11/2021 tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã Tân Thành: Thời gian thẩm tra hồ sơ thực tế là 22 ngày làm việc, vượt 19 ngày làm việc theo quy định (tối đa không quá 03 ngày làm việc).

+ Hồ sơ của ông Bảo Hoàng, tiếp nhận ngày 11/5/2023 tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã Nam Đà: Thời gian thẩm tra hồ sơ thực tế là 16 ngày làm việc, vượt 13 ngày làm việc theo quy định (tối đa không quá 03 ngày làm việc).

+ Hồ sơ của ông Nguyễn Văn Lực, tiếp nhận ngày 05/6/2023 tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã Nam Đà: Thời gian thẩm tra hồ sơ thực tế là 21 ngày làm việc, vượt 18 ngày làm việc theo quy định (tối đa không quá 03 ngày làm việc).

- Việc ban hành văn bản thông báo trả hồ sơ do không đủ điều kiện giải quyết: Hầu hết thời gian ban hành văn bản thông báo trả hồ sơ do không đủ điều kiện giải quyết còn chậm trễ, chưa kịp thời (quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ).

- Việc cập nhật, kích chuyển hồ sơ trên hệ thống Một cửa điện tử: Kiểm tra hồ sơ giấy thực tế đơn vị đã xử lý, giải quyết, trả kết quả giải quyết theo quy định, tuy nhiên khi đối chiếu quy trình giải quyết hồ sơ trên hệ thống Một cửa điện tử thì đến bước thụ lý, xử lý thuộc trách nhiệm của lãnh đạo, chuyên viên giao xử lý của phòng Tài nguyên - Môi trường không cập nhật kích chuyển hồ sơ theo thời gian thực tế đã xử lý dẫn đến làm sai lệch số liệu giải quyết TTHC, ảnh hưởng đến công tác theo dõi,

kiểm tra, giám sát giải quyết TTHC. Theo giải trình của đơn vị, nguyên nhân là do các cá nhân được giao phụ trách thẩm định hồ sơ công việc tương đối nhiều, lĩnh vực quản lý rộng, không chỉ riêng đất đai mà còn một số lĩnh vực nóng như đơn thư, bồi thường giải phóng mặt bằng, khoáng sản, sạt lở; số lượng cán bộ giao thẩm định hồ sơ đất đai ít; một phần do hồ sơ các đơn vị khác chuyển đến đã trễ hẹn nên dẫn đến trễ hẹn theo; một số hồ sơ các bộ phận khác luân chuyển không đúng cán bộ phụ trách, thẩm định hoặc không thuộc thẩm quyền như hồ sơ chuyển nhượng nhưng không kịp thời trả lại cho đơn vị chuyển dẫn đến kích luân chuyển hồ sơ trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử huyện trễ hạn, chưa kịp thời.

3. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị qua giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC

Trong thời kỳ thanh tra, phòng Tài nguyên - Môi trường không tiếp nhận được đơn kiến nghị, phản ánh qua hình thức giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện. Phòng Tài nguyên - Môi trường chỉ tiếp nhận 07 đơn kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực đất đai được chuyển đến từ Ban Tiếp công dân huyện để xem xét, tham mưu UBND huyện xử lý, giải quyết theo quy định; kết quả đã tham mưu UBND huyện xử lý, giải quyết 07/07 đơn kiến nghị, phản ánh và ban hành văn bản trả lời công dân theo quy định.

IV. Đối với UBND xã Quảng Phú

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. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo về thực hiện công tác giải quyết TTHC

Thời kỳ từ 15/6/2021 đến 30/11/2023, UBND xã Quảng Phú đã quan tâm, ban hành nhiều văn bản để chỉ đạo, hướng dẫn, quản lý về công tác cải cách hành chính nói chung và công tác cải cách thủ tục hành chính nói riêng trên địa bàn xã (*chi tiết tại Biểu số 01 kèm theo*).

1.2. Việc kiểm soát, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền ban hành hoặc bãi bỏ, chỉnh sửa TTHC không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung TTHC cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế

Trong thời kỳ thanh tra, UBND xã Quảng Phú đã xây dựng và ban hành các văn bản¹¹ để triển khai công tác rà soát, đánh giá, kiểm soát TTHC trên địa bàn xã; tuy nhiên, chưa ban hành kế hoạch về hoạt động kiểm soát TTHC năm 2021, 2022. Tại thời điểm thanh tra, UBND xã đã rà soát, xây dựng, ban hành và triển khai thực hiện 134 quy trình ISO 9001:2015 trong giải quyết TTHC¹² tại đơn vị, căn cứ theo Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh năm 2021 được UBND tỉnh công bố tại Quyết định số 325/QĐ-UBND ngày 12/3/2021; tuy nhiên, trong giai đoạn từ ngày 15/6/2021 đến ngày 26/9/2022 UBND xã chưa kịp thời rà soát, cập nhật quy trình ISO 9001:2015 trong giải quyết TTHC của đơn vị theo Danh mục TTHC cấp xã thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa và các cơ quan,

¹¹ Kế hoạch số 02/KH-UBND ngày 02/02/2023, về hoạt động kiểm soát TTHC năm 2023 trên địa bàn xã; Kế hoạch số 18/KH-UBND ngày 08/02/2023, về rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ trong hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2025 trên địa bàn xã; Quyết định số 18/QĐ-UBND ngày 11/01/2023, về việc kiện toàn cán bộ, công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC.

¹² Tại Quyết định số 107/QĐ-UBND ngày 27/9/2022 của UBND xã Quảng Phú, về việc công bố áp dụng phù hợp hệ thống quản lý chất lượng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính nhà nước.

đơn vị thuộc UBND cấp xã năm 2019 được UBND tỉnh công bố tại Quyết định 1662/QĐ-UBND ngày 09/10/2019. Như vậy, công tác rà soát, xây dựng, cập nhật quy trình ISO 9001:2015 trong giải quyết TTHC còn chưa thường xuyên, kịp thời.

1.3. Công tác tổ chức, vận hành Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Trong thời kỳ thanh tra, UBND xã đã 02 lần kiện toàn¹³ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã, hoạt động theo quy chế làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả được UBND xã quy định tại Quyết định số 163/QĐ-UBND ngày 31/12/2020. Bộ phận Văn phòng - Thống kê chủ trì tham mưu vận hành hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của xã, tham mưu giúp UBND xã nhiệm vụ cải cách TTHC và kiểm soát TTHC trên địa bàn xã.

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của xã được bố trí tại trụ sở làm việc của HĐND&UBND xã, nơi làm việc được đặt ở vị trí dễ tìm, thuận tiện, tại khu vực tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC được bố trí bàn, ghế, bảng niêm yết công khai TTHC, camera theo dõi, vận hành Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo quy định tại Điều 13 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 TTHC.

1.4. Công khai thủ tục hành chính

- Tại thời điểm thanh tra trực tiếp, UBND xã đã thực hiện niêm yết công khai 174 TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa UBND cấp xã và 67 TTHC trực tuyến một phần và toàn trình theo Danh mục TTHC đã được UBND tỉnh công bố tại Quyết định số 325/QĐ-UBND ngày 12/3/2021, Quyết định số 889/QĐ-UBND ngày 25/7/2023 đảm bảo đầy đủ theo quy định. Niêm yết công khai TTHC bằng giấy, bằng mã QR-code trên bảng tra cứu các TTHC tại bộ phận Một cửa xã; đăng tải trên Trang thông tin điện tử của UBND xã; công khai trên kênh Zalo Official account của UBND xã.

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

- Hằng năm, UBND xã đã xây dựng kế hoạch tự kiểm tra, khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân công tác cải cách hành chính để đôn đốc, kiểm tra, xử lý cán bộ, công chức¹⁴; căn cứ vào kế hoạch và kết quả phiếu điều tra mức độ hài lòng trong công tác giải quyết TTHC, hàng tháng Chủ tịch UBND xã đã đánh giá và có kết luận cụ thể đối với từng lĩnh vực, cán bộ công chức tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

2. Việc giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

2.1. Tổng hợp số liệu, tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

Trên cơ sở dữ liệu được trích xuất tại mục Báo cáo thống kê hồ sơ của hệ thống Một cửa điện tử của UBND xã Quảng Phú, trong giai đoạn từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023, UBND xã Quảng Phú đã tiếp nhận, xử lý 1.921 hồ sơ (gồm: 1.898 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp; 23 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến). Trong đó: 37 hồ sơ tiếp nhận

¹³ Quyết định số 90/QĐ-UBND ngày 24/3/2021; Quyết định số 39/QĐ-UBND ngày 24/3/2023.

¹⁴ Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 31/03/2022, Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 17/3/2023 về khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trong giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Quảng Phú năm 2022, 2023.

trước ngày 15/6/2021 chuyển qua; 1.884 hồ sơ tiếp nhận từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023, cụ thể:

+ Từ ngày 15/6/2021 đến ngày 31/12/2021: 388 hồ sơ (37 hồ sơ tiếp nhận trước ngày 15/6/2021 chuyển qua), gồm: 388 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp; 00 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến;

+ Từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/12/2022: 872 hồ sơ (34 hồ sơ tiếp nhận trước ngày 01/01/2022 chuyển qua), gồm 872 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp; 00 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến;

+ Từ ngày 01/01/2023 đến ngày 30/11/2023: 788 hồ sơ (93 hồ sơ tiếp nhận trước ngày 01/01/2023 chuyển qua), gồm: 765 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp; 23 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến.

- Số hồ sơ giải quyết trước và đúng hạn: 1.285 hồ sơ, tỷ lệ 95,90% (1.285/1.340 hồ sơ);

- Số hồ sơ giải quyết quá hạn: 55 hồ sơ, tỷ lệ 4,10% (55/1.340 hồ sơ);

- Số hồ sơ từ chối giải quyết: 436 hồ sơ;

- Số hồ sơ đã hủy: 18 hồ sơ;

- Số hồ sơ đang giải quyết tại thời điểm ngày 30/11/2023: 65 hồ sơ (quá hạn).

Đối chiếu số liệu cho thấy tổng số hồ sơ tiếp nhận không trùng khớp với tổng số của hồ sơ đã giải quyết, hồ sơ đang giải quyết, hồ sơ từ chối giải quyết, hồ sơ đã hủy (chênh lệch 62 hồ sơ). Theo giải trình của UBND xã Quảng Phú, nguyên nhân là do trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, công chức phụ trách tiếp nhận hồ sơ đã thực hiện thao tác xóa hồ sơ do nhập sai thông tin, sai thủ tục nhưng trong hệ thống Một cửa điện tử không thống kê số liệu hồ sơ xóa nên dẫn đến có sự chênh lệch.

Qua kiểm tra, làm việc với UBND xã Quảng Phú, cho thấy có 4.694 hồ sơ giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực chứng thực không tiếp nhận qua Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã, không thiết lập hồ sơ trên hệ thống Một cửa điện tử xã, các hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại bộ phận Tư pháp - Hộ tịch. Theo giải trình của UBND xã, đối với lĩnh vực tư pháp - hộ tịch chủ yếu phát sinh TTHC về chứng thực bản sao từ bản chính, khi tiếp nhận hồ sơ, Công chức Tư pháp - Hộ tịch đã xử lý, tham mưu giải quyết hồ sơ cho các cá nhân và cập nhật thông tin hồ sơ vào Sổ Chứng thực theo quy định tại điểm b khoản 3 Điều 20 Nghị định số 23/2015/NĐ-CP ngày 16/02/2015 của Chính phủ, về việc cấp bản sao từ sổ gốc, chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký và chứng thực hợp đồng, giao dịch; do hồ sơ chứng thực bản sao trên thực tế phát sinh nhiều, việc cập nhật 01 hồ sơ cùng lúc vào Sổ Chứng thực và trên hệ thống Một cửa điện tử xã mất nhiều thời gian, người dân chờ đợi lâu, do đó để đảm bảo giải quyết hồ sơ được nhanh chóng, nâng cao sự hài lòng cho người dân, Công chức Tư pháp - Hộ tịch chỉ cập nhật thông tin hồ sơ vào Sổ Chứng thực theo quy định của Chính phủ nêu trên.

2.2. Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

Đoàn thanh tra đã kiểm tra ngẫu nhiên 44 hồ sơ giải quyết trễ hạn trên hệ thống Một cửa điện tử xã trên các lĩnh vực thuộc bộ phận Tư pháp - Hộ tịch, Địa chính, Văn hóa - Xã hội phụ trách. Kết quả kiểm tra cho thấy bộ phận tiếp nhận đã tiếp nhận hồ sơ và có lập Phiếu Tiếp nhận và Trả kết quả, Phiếu Kiểm soát quá trình giải quyết hồ

sơ; hầu hết các hồ sơ giải quyết trễ hạn đã ban hành văn bản xin lỗi. Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện còn tồn tại một số khuyết điểm, hạn chế như:

- Đối với 03 hồ sơ¹⁵ giải quyết TTHC về hòa giải tranh chấp đất đai: Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết thể hiện chữ ký xác nhận và thời gian giao nhận giữa các bộ phận có liên quan chưa đầy đủ; hồ sơ giải quyết trễ hạn nhưng không ban hành Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả.

- Đối với 11 hồ sơ thuộc lĩnh vực lao động, thương binh, xã hội: Có 09/11 hồ sơ không lưu Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả giải quyết; 01 hồ sơ có lập Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả giải quyết nhưng không có chữ ký của người nộp và người tiếp nhận hồ sơ; 02 hồ sơ không ban hành Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả.

- Đối với 30 hồ sơ thuộc lĩnh vực tư pháp - hộ tịch: Có 24 hồ sơ giải quyết trễ hạn trên hệ thống Một cửa điện tử xã nhưng đối chiếu hồ sơ giấy thực tế giải quyết trước, đúng hạn theo quy định. Theo ý kiến giải trình của đơn vị, nguyên nhân là do cán bộ, công chức phụ trách chưa kịp thời xử lý kích chuyển hồ sơ trên hệ thống, do lỗi hệ thống Một cửa điện tử, bị ngắt kết nối mạng internet.

3. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị qua giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC: Không.

- UBND xã chưa chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã thực hiện nghiêm túc công khai, địa chỉ, số điện thoại tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và hành vi hành chính tại trụ sở làm việc để người dân và doanh nghiệp biết, theo dõi và thực hiện.

- Trong thời kỳ thanh tra, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã không tiếp nhận được đơn kiến nghị, phản ánh qua hình thức giải quyết TTHC.

B. KẾT LUẬN

I. Đối với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện

1. Ưu điểm

Văn phòng HĐND&UBND huyện đã quan tâm, kịp thời ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành, triển khai Bộ phận Tiếp nhận & Trả kết quả huyện; trang thiết bị, phương tiện, máy móc làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận & Trả kết quả huyện được đầu tư mua sắm cơ bản đáp ứng hoạt động, vận hành Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo quy định tại Điều 13 Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; việc công khai TTHC, kiểm soát TTHC được thực hiện thường xuyên, đầy đủ. Các hồ sơ giải quyết TTHC được tiếp nhận qua hệ thống Một cửa điện tử, qua đó việc theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc giải quyết TTHC được chính xác, khách quan, đáp ứng nhu cầu quản lý, chỉ đạo, điều hành; tham mưu UBND huyện nhiều văn bản đôn đốc, phê bình, kiểm điểm chấn chỉnh các cá nhân, tập thể có hồ sơ trễ hạn hoặc trễ hạn nhưng không xin lỗi cá nhân, tổ chức theo quy định. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước, đúng hạn là 95,89% đạt yêu cầu theo Quyết định số 1704/QĐ-UBND ngày 18/10/2024, Quyết định số 957/QĐ-UBND ngày 07/8/2023 của UBND tỉnh (tỷ lệ đạt từ 95% trở lên). Chất lượng giải quyết TTHC và tinh thần, thái độ phục vụ cá nhân, tổ chức đến thực hiện TTHC của đội ngũ công chức làm công tác tiếp

¹⁵ Hồ sơ của bà Trần Thị Thảo; hồ sơ của ông Dương Đức Tuấn; hồ sơ của ông Phạm Đình Thông.

nhận hồ sơ TTHC được nâng cao; từng bước đáp ứng nhu cầu, sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

2. Tồn tại, hạn chế

2.1. Công tác kiểm soát TTHC, DVHCC

Chưa thường xuyên tham mưu UBND huyện chỉ đạo rà soát, kịp thời đề xuất cấp có thẩm quyền điều chỉnh quy trình điện tử trên hệ thống Một cửa điện tử huyện nên một số quy trình nội bộ đã được bãi bỏ, điều chỉnh, thay thế nhưng quy trình điện tử trên hệ thống Một cửa điện tử chưa được cập nhật, dẫn đến việc áp dụng quy trình điện tử trên hệ thống Một cửa điện tử còn hạn chế.

Hạn chế trên trách nhiệm thuộc về Văn phòng HĐND&UBND huyện Krông Nông giai đoạn 2021 - 2023.

2.2. Công tác tổ chức, vận hành Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện

Một số trang thiết bị, máy móc có đời máy đã cũ, hiệu suất hoạt động không cao nên việc ứng dụng công nghệ thông tin chưa hiệu quả dẫn đến việc đáp ứng nhu cầu của cá nhân, tổ chức đến thực hiện TTHC còn hạn chế.

Hạn chế trên trách nhiệm thuộc về Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện; trách nhiệm của người đứng đầu thuộc về Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện (Tổ trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện Krông Nông).

2.3. Việc thực hiện công khai TTHC theo quy định

Việc công khai một số TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế chưa kịp thời, đầy đủ theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 8 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 TTHC.

Hạn chế trên trách nhiệm thuộc về Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện Krông Nông; trách nhiệm người đứng đầu thuộc về Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện (Tổ trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện Krông Nông).

2.4. Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

- Tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến đạt 2,16% là còn thấp (591/27.329 hồ sơ), do cá nhân, tổ chức trên địa bàn huyện chưa quan tâm nhiều đến dịch vụ công trực tuyến. Đa phần cá nhân, tổ chức có tâm lý đến nộp hồ sơ trực tiếp tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để tiện trao đổi và nhận được sự hướng dẫn trực tiếp từ công chức tiếp nhận nên việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến còn hạn chế.

- Thao tác kích luân chuyển hồ sơ trên hệ thống Một cửa điện tử do các cá nhân phụ trách công tác tại phòng Tài chính - Kế hoạch, phòng Tư pháp, Văn phòng HĐND&UBND huyện thực hiện chưa kịp thời so với thời gian tại Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết, nên thực tế hồ sơ giải quyết trước, đúng hạn nhưng hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử bị trễ hạn dẫn đến phản ánh số liệu chưa chính xác, ảnh hưởng đến công tác đánh giá, quản lý, chỉ đạo, điều hành về giải quyết TTHC.

Khuyết điểm trên trách nhiệm thuộc về ông Y Khal - Cán sự phòng Tư pháp; bà Trần Thị Hồng Hạnh, bà Đào Thị Hồng Hà - Chuyên viên phòng Tài chính - Kế hoạch giai đoạn 2021 - 2022; ông Trần Xuân Tuấn - Chuyên viên Văn phòng

HĐND&UBND huyện giai đoạn 2021 - 2022; bà Nguyễn Thị Hiền - Chuyên viên Văn phòng HĐND&UBND huyện giai đoạn năm 2021 - 2022; bà Hà Thị Kim Ngân - Chuyên viên Văn phòng HĐND&UBND.

- Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả của một số hồ sơ giải quyết trễ hạn thuộc lĩnh vực văn hóa cơ sở không có nội dung hẹn lại thời gian trả kết quả là chưa đầy đủ theo Mẫu số 04 quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

Khuyết điểm trên trách nhiệm tham mưu thuộc về bà Trần Thanh Tuyền - Chuyên viên phòng Văn hóa - Thông tin; trách nhiệm người đứng đầu thuộc về Trưởng phòng Văn hóa - Thông tin; trách nhiệm liên đới thuộc về Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện giai đoạn 2021 - 2023.

- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết của một số hồ sơ không thể hiện đầy đủ thời gian, chữ ký xác nhận việc giao nhận giữa các bộ phận có liên quan là chưa đảm bảo theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 10 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

Hạn chế trên trách nhiệm thuộc về các bộ phận giao nhận hồ sơ trong quá trình xử lý, giải quyết, gồm: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện; các phòng: Văn hóa - Thông tin, Tài chính - Kế hoạch, Tư pháp; Văn phòng HĐND&UBND.

II. Phòng Kinh tế - Hạ tầng

1. Ưu điểm

Phòng Kinh tế - Hạ tầng đã tham mưu UBND huyện triển khai việc xây dựng, áp dụng quy trình nội bộ giải quyết TTHC theo hệ thống quản lý chất lượng TCVN 9001:2015; quan tâm triển khai việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tổ chức khảo sát mức độ hài lòng về cung cấp dịch vụ công, trách nhiệm thực thi công vụ của cán bộ, công chức đang công tác tại đơn vị; kịp thời rà soát, cập nhật TTHC đã được cấp thẩm quyền bãi bỏ, công khai TTHC cơ bản đầy đủ theo quy định. Các hồ sơ giải quyết TTHC được tiếp nhận thông qua hệ thống Một cửa điện tử, hầu hết các hồ sơ được giải quyết trước, đúng hạn.

2. Tồn tại, hạn chế

2.1. Việc thực hiện công khai TTHC theo quy định

Chưa kịp thời cập nhật quy trình giải quyết TTHC khi có quyết định công bố danh mục TTHC của UBND tỉnh để công khai theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 8 Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

2.2. Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

- Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết của một số hồ sơ không thể hiện đầy đủ chữ ký xác nhận, thời gian giao nhận giữa các bên, bộ phận có liên quan là chưa đảm bảo theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 10 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

- Hầu hết các hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, trả lại cho cá nhân, tổ chức yêu cầu thực hiện giải quyết TTHC đều không thông báo bằng văn bản theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ để gửi cho cá nhân, tổ chức theo quy định tại khoản 8 Điều 19 Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Các khuyết điểm trên trách nhiệm thuộc về ông Hoàng Thái Hòa, ông Phạm Quốc Nhứt, ông Mai Công Hào - Chuyên viên phòng Kinh tế - Hạ tầng giai đoạn 2021 - 2023; trách nhiệm người đứng đầu thuộc về Trưởng phòng Kinh tế - Hạ tầng giai đoạn 2021 - 2023.

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết trước, đúng hạn chiếm 93,97% (296/315 hồ sơ) là chưa đạt yêu cầu, ảnh hưởng đến điểm đánh giá tiêu chí giải quyết TTHC chung của UBND huyện theo Quyết định số 1704/QĐ-UBND ngày 18/10/2022, Quyết định số 957/QĐ-UBND ngày 07/8/2023 của UBND tỉnh, về ban hành quy định đánh giá, xác định chỉ số cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh (tỷ lệ đạt từ 95% trở lên); tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn chiếm tỷ lệ còn cao, đạt 6,03% (19/315 hồ sơ).

Hạn chế trên trách nhiệm thuộc về phòng Kinh tế - Hạ tầng giai đoạn 2021 - 2023; trách nhiệm người đứng đầu thuộc về Trưởng phòng Kinh tế - Hạ tầng giai đoạn 2021 - 2023.

- Thao tác kích luân chuyển hồ sơ trên hệ thống Một cửa điện tử giữa các bộ phận có liên quan thực hiện chưa kịp thời so với thời gian tại Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết, nên thực tế hồ sơ giải quyết trước, đúng hạn nhưng hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử bị trễ hạn dẫn đến phản ánh số liệu chưa chính xác, ảnh hưởng đến công tác đánh giá, quản lý, chỉ đạo, điều hành về giải quyết TTHC.

Hạn chế trên trách nhiệm thuộc về các ông: Hoàng Thái Hòa, ông Trần Minh Thạch - Chuyên viên phòng Kinh tế - Hạ tầng giai đoạn 2021 - 2023.

III. Phòng Tài nguyên - Môi trường

1. Ưu điểm

Phòng Tài nguyên - Môi trường đã quan tâm thực hiện rà soát, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC theo quy định, tham mưu cập nhật quy trình ISO về giải quyết TTHC đối với lĩnh vực đất đai, môi trường, tài nguyên nước; thực hiện công khai đầy đủ, kịp thời TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết; thường xuyên chấn chỉnh tình trạng giải quyết hồ sơ trễ hạn đối với các lĩnh vực đơn vị phụ trách, quán triệt quy tắc ứng xử trong thi hành công vụ của cán bộ, công chức công tác tại đơn vị; các hồ sơ đã được tiếp nhận qua hệ thống Một cửa điện tử, việc tiếp nhận đã được lập phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả theo quy định; việc xin lỗi khi giải quyết hồ sơ trễ hạn, từ chối giải quyết hồ sơ đã được thông báo bằng văn bản theo mẫu quy định.

2. Tồn tại, hạn chế

2.1. Công tác chỉ đạo, triển khai công tác giải quyết TTHC; công tác kiểm soát TTHC

- Phòng Tài nguyên - Môi trường đã triển khai các văn bản chỉ đạo của UBND huyện trong công tác CCHC, kiểm soát TTHC, tuy nhiên chưa quan tâm xây dựng, ban hành các văn bản triển khai nhằm cụ thể hóa các nhiệm vụ theo trách nhiệm, thẩm quyền được giao đến cán bộ, công chức tại đơn vị.

- Việc rà soát, đề xuất cấp có thẩm quyền điều chỉnh, loại bỏ, bổ sung các quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC trên hệ thống một cửa điện tử để áp dụng thống nhất, đồng bộ còn chưa kịp thời.

Các hạn chế trên trách nhiệm thuộc về phòng Tài nguyên - Môi trường giai đoạn 2021 - 2023; trách nhiệm tham mưu thuộc về bà Nguyễn Thị Thơm - Nhân viên

hợp đồng, được phân công tham mưu công tác cải cách hành chính giai đoạn 2021 - 2023.

2.2. Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

- Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết tại Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả của một số hồ sơ chưa đúng thời hạn giải quyết TTHC theo quy định tại Quyết định số 1666/QĐ-UBND ngày 06/10/2021 của UBND tỉnh, về việc công bố danh mục thủ tục hành chính mới ban hành; sửa đổi, bổ sung; thay thế lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Tài nguyên và Môi trường.

- Còn trường hợp tiếp nhận sai tên TTHC khi cá nhân, tổ chức đến yêu cầu thực hiện giải quyết TTHC.

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết trước, đúng hạn chiếm 84,45% (1.331/1.576 hồ sơ) là chưa đạt yêu cầu, ảnh hưởng đến điểm đánh giá tiêu chí giải quyết TTHC chung của UBND huyện theo Quyết định số 1704/QĐ-UBND ngày 18/10/2022, Quyết định số 957/QĐ-UBND ngày 07/8/2023 của UBND tỉnh, về ban hành quy định đánh giá, xác định chỉ số cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh (tỷ lệ đạt từ 95% trở lên); tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết quá hạn chiếm tỷ lệ còn cao, đạt 15,55% (245/1.576 hồ sơ).

- Thời gian thẩm tra một số hồ sơ về lĩnh vực đất đai còn chưa kịp thời hạn theo quy định.

- Thời gian ban hành Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả của một số hồ sơ giải quyết trễ hạn chưa kịp thời theo quy định tại khoản 9 Điều 19 Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ (chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn); nội dung của Phiếu xin lỗi chưa hẹn lại ngày trả kết quả là chưa đầy đủ theo Mẫu số 4 quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

- Một số Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ không thể hiện đầy đủ thời gian, chữ ký xác nhận việc giao nhận giữa các bộ phận có liên quan là chưa đảm bảo theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 10 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

- Thời gian thông báo trả lại hồ sơ do không đủ điều kiện giải quyết của một số trường hợp còn chưa kịp thời theo quy định khoản 4 Điều 19 tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ (không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ).

- Một số hồ sơ thực tế đã giải quyết và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC, tuy nhiên việc kích luân chuyển hồ sơ trên hệ thống Một cửa điện tử giữa các bộ phận có liên quan chưa thực hiện theo kết quả thực tế hồ sơ đã giải quyết.

Các hạn chế, khuyết điểm trên trách nhiệm thuộc về phòng Tài nguyên - Môi trường giai đoạn 2021 - 2023; trách nhiệm tham mưu thẩm tra hồ sơ thuộc về ông Nguyễn Mạnh Toàn, ông Nguyễn Đức Diệu - Chuyên viên phòng Tài nguyên - Môi trường giai đoạn năm 2021 - 2023; trách nhiệm của người đứng đầu thuộc về Trưởng phòng Tài nguyên - Môi trường giai đoạn năm 2021 - 2023.

IV. UBND xã Quảng Phú

1. Ưu điểm

UBND xã Quảng Phú đã quan tâm, kịp thời ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành, triển khai thực hiện công tác CCHC và tổ chức hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã; đã quan tâm bố trí trang thiết bị, phương tiện, máy móc làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã, được đầu tư mua sắm đảm bảo hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC khi cá nhân, tổ chức yêu cầu; việc công khai TTHC được thực hiện thường xuyên, đầy đủ. Tổ chức thực hiện và đôn đốc thực hiện công tác cải cách hành chính của xã, phê bình, kiểm điểm chấn chỉnh các cá nhân, tập thể còn thiếu sót trong công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức. Tỷ lệ giải quyết TTHC trước và đúng hạn cao (đạt 95,90%).

2. Tồn tại, hạn chế

2.1. Việc kiểm soát, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền ban hành hoặc bãi bỏ, chỉnh sửa TTHC không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung TTHC cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế

- Công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC mặc dù đã được UBND xã quan tâm triển khai thực hiện nhưng vẫn còn một số hạn chế như: Chưa quan tâm ban hành kế hoạch về hoạt động kiểm soát TTHC năm 2021, 2022; chưa cập nhật và công khai kịp thời các quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh; trong giai đoạn từ ngày 15/6/2021 đến ngày 26/9/2022, UBND xã chưa kịp thời rà soát, cập nhật quy trình ISO 9001:2015 trong giải quyết TTHC của đơn vị theo Danh mục TTHC cấp xã thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa và các cơ quan, đơn vị thuộc UBND cấp xã năm 2019 được UBND tỉnh công bố tại Quyết định 1662/QĐ-UBND ngày 09/10/2019.

Những thiếu sót nêu trên trách nhiệm thuộc về UBND xã Quảng Phú; trách nhiệm tham mưu thuộc về ông Nguyễn Đình Nghĩa - Công chức Văn phòng - Thống kê (được phân công tham mưu công tác cải cách hành chính của UBND xã); trách nhiệm của người đứng đầu thuộc về ông Đỗ Thanh Hùng - Chủ tịch UBND xã Quảng Phú.

2.2. Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

- Một số Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ không thể hiện đầy đủ thời gian, chữ ký xác nhận việc giao nhận giữa các bộ phận có liên quan là chưa đảm bảo theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 10 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

Thiếu sót trên trách nhiệm thuộc về ông Lê Đức Long - Công chức Văn hóa - Xã hội; trách nhiệm lãnh đạo, quản lý thuộc về ông Y Cam - Phó Chủ tịch UBND xã Quảng Phú.

- Một số hồ sơ giải quyết trễ hạn nhưng không thực hiện xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả bằng văn bản theo quy định tại khoản 9 điều 19 Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Thiếu sót trên trách nhiệm thuộc về các ông: Nguyễn Thanh Hùng - Công chức Địa chính; Quách Công Đăng - Công chức Địa chính; Lê Đức Long - Công chức Văn hóa - Xã hội; Nguyễn Đình Huân - Công chức Tư pháp - Hộ tịch; Phan Thanh Hưng - Công chức Tư pháp - Hộ tịch. Trách nhiệm lãnh đạo, quản lý thuộc về ông Y Cam - Phó Chủ tịch UBND xã Quảng Phú được giao phụ trách.

- 4.694 hồ sơ TTHC thuộc lĩnh vực chứng thực chưa thực hiện tiếp nhận qua Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã Quảng Phú theo Quyết định số

325/QĐ-UBND ngày 12/3/2021 của UBND tỉnh Đắk Nông và chưa cập nhật hồ sơ trên hệ thống Một cửa điện tử theo quy định tại điểm a khoản 3 Điều 5 Quyết định số 24/2019/QĐ-UBND ngày 19/8/2019 của UBND tỉnh Đắk Nông, về ban hành Quy định quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết TTHC; công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết TTHC sai sót, quá hạn trên địa bàn tỉnh.

Khuyết điểm trên trách nhiệm thuộc về các ông: Nguyễn Đình Huân - Công chức Tư pháp - Hộ tịch; Phan Thanh Hưng - Công chức Tư pháp - Hộ tịch. Trách nhiệm của người đứng đầu thuộc về ông Đỗ Thanh Hùng - Chủ tịch UBND xã Quảng Phú.

- Tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến thấp, đạt 1,19% (23/1.921 hồ sơ), do cá nhân, tổ chức tại địa phương chưa quan tâm nhiều đến dịch vụ công trực tuyến; UBND xã chưa đẩy mạnh công tác tuyên truyền, thực hiện các biện pháp phù hợp để nâng cao tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến nên việc triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn xã đạt hiệu quả chưa cao.

Hạn chế trên trách nhiệm thuộc về ông Nguyễn Đình Nghĩa - Công chức Văn phòng - Thống kê (được phân công tham mưu công tác cải cách hành chính của UBND xã); trách nhiệm của người đứng đầu thuộc về ông Đỗ Thanh Hùng - Chủ tịch UBND xã Quảng Phú.

2.3. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị qua giải quyết TTHC

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã chưa thực hiện nghiêm túc công khai, địa chỉ, số điện thoại tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và hành vi hành chính tại trụ sở cơ quan để người dân và doanh nghiệp biết, theo dõi và thực hiện là chưa đảm bảo theo quy định tại khoản 7 Điều 9 Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Thiếu sót trên trách nhiệm thuộc về Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã Quảng Phú; trách nhiệm tham mưu thuộc về ông Nguyễn Đình Nghĩa - Công chức Văn phòng - Thống kê (được phân công tham mưu công tác cải cách hành chính của UBND xã); trách nhiệm của người đứng đầu thuộc về ông Đỗ Thanh Hùng - Chủ tịch UBND xã Quảng Phú (Tổ trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã Quảng Phú).

C. KIẾN NGHỊ, BIỆN PHÁP XỬ LÝ TỒN TẠI, HẠN CHẾ

I. Kiến nghị UBND huyện

Giao Văn phòng HĐND&UBND huyện tham mưu UBND huyện chỉ đạo các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện quản lý; UBND các xã, thị trấn tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC, thực hiện nghiêm việc tiếp nhận hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và kịp thời cập nhật tình hình, kết quả giải quyết TTHC vào hệ thống Một cửa điện tử theo quy định.

II. Đối với Văn phòng HĐND&UBND huyện Krông Nô

Kiến nghị Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện thực hiện một số nội dung sau:

1. Chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện triển khai các nội dung:

- Tiếp tục rà soát, cập nhật các quyết định của UBND tỉnh Đắk Nông về công bố Danh mục TTHC thuộc cấp huyện thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa và các

cơ quan đơn vị thuộc UBND cấp huyện, trước hết là các danh mục thủ tục hành chính tại Quyết định số 325/QĐ-UBND ngày 12/3/2021; đồng thời, thực hiện niêm yết công khai đầy đủ các TTHC được cập nhật, sửa đổi, bổ sung theo quy định.

- Nâng cao tỷ lệ giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến trên các lĩnh vực theo Quyết định số 889/QĐ-UBND ngày 25/7/2023 của UBND tỉnh Đắk Nông, về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính trực tuyến một phần và toàn trình thuộc phạm vi chức năng quản lý của các Sở, Ban, ngành, địa phương.

- Quan tâm, chủ động rà soát, đề xuất cấp có thẩm quyền điều chỉnh quy trình điện tử giải quyết TTHC trên hệ thống Một cửa điện tử huyện được đồng bộ, thống nhất với quy trình nội bộ đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

- Trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải điền đầy đủ, rõ ràng, chính xác nội dung yêu cầu trong các Biểu mẫu theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 10 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

2. Thường xuyên kiểm tra, theo dõi, cập nhật tiến độ xử lý để kịp thời đôn đốc, chấn chỉnh việc giải quyết TTHC nhằm giảm tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn, nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức trong thực hiện giải quyết TTHC.

3. Đề xuất UBND huyện xem xét, bố trí nguồn kinh phí để đầu tư, mua sắm trang thiết bị, phương tiện làm việc của Bộ phận Một cửa nhằm đáp ứng nhu cầu thực hiện giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.

4. Tổ chức họp Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện để quán triệt, kiểm điểm trách nhiệm tập thể, cá nhân có liên quan đến các hạn chế, khuyết điểm đã nêu để chấn chỉnh, rút kinh nghiệm thực hiện tốt hơn trong thời gian tới.

III. Đối với phòng Kinh tế - Hạ tầng

1. Thực hiện rà soát, cập nhật các quyết định của UBND tỉnh Đắk Nông về công bố Danh mục TTHC thuộc cấp huyện thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa và các cơ quan đơn vị thuộc UBND cấp huyện, trước hết là Quyết định số 325/QĐ-UBND ngày 12/3/2021 của UBND tỉnh Đắk Nông vào quy trình giải quyết TTHC của đơn vị theo quy định tại Quyết định số 2334/QĐ-UBND ngày 12/9/2019 của UBND huyện Krông Nô, về việc ban hành và áp dụng hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

2. Thực hiện niêm yết công khai đầy đủ các quy trình đã được cập nhật, sửa đổi sau khi đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt tại đơn vị và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện theo quy định.

3. Quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức tại đơn vị trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC phải điền đầy đủ, rõ ràng, chính xác nội dung yêu cầu trong các Biểu mẫu theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 10 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn Phòng Chính phủ. Bảo đảm 100% hồ sơ giải quyết TTHC trễ hạn đều phải có báo cáo giải trình lý do với người đứng đầu cơ quan và thực hiện xin lỗi cá nhân, tổ chức theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

4. Tổ chức họp cơ quan để quán triệt, kiểm điểm trách nhiệm tập thể, cá nhân có liên quan đến các hạn chế, khuyết điểm như đã nêu trên nhằm chấn chỉnh, rút kinh nghiệm thực hiện tốt hơn trong thời gian tới.

IV. Đối với phòng Tài nguyên - Môi trường

1. Quan tâm ban hành văn bản chỉ đạo, triển khai thực hiện công tác giải quyết TTHC liên quan đến các lĩnh vực do đơn vị phụ trách.

2. Thường xuyên rà soát, cập nhật quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC theo Tiêu chuẩn quốc gia trong Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định.

3. Chấn chỉnh cán bộ, công chức khi tham mưu ban hành Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả phải đảm bảo thời gian, đầy đủ nội dung theo quy định tại khoản 9 Điều 19 Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ đối với các hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn.

4. Quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức tại đơn vị trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC phải điền đầy đủ, rõ ràng, chính xác nội dung yêu cầu trong các Biểu mẫu theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 10 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

5. Thực hiện nghiêm túc việc xử lý hồ sơ TTHC trên hệ thống Một cửa điện tử theo kết quả hồ sơ thực tế đã xử lý, giải quyết để phục vụ công tác đánh giá, quản lý, chỉ đạo, điều hành về giải quyết TTHC được chính xác, kịp thời.

6. Tổ chức họp cơ quan để quán triệt, kiểm điểm trách nhiệm tập thể, cá nhân có liên quan đến các hạn chế, khuyết điểm như đã nêu trên nhằm chấn chỉnh, rút kinh nghiệm thực hiện tốt hơn trong thời gian tới.

V. Đối với UBND xã Quảng Phú

1. Chấn chỉnh, chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã khi tiếp nhận hồ sơ TTHC phải thiết lập hồ sơ trên hệ thống Một cửa điện tử theo quy định; đồng thời, các cá nhân xử lý, giải quyết hồ sơ TTHC phải kịp thời cập nhật tình hình, kết quả giải quyết hồ sơ vào hệ thống Một cửa điện tử.

2. Tăng cường tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính bằng hình thức trực tuyến qua cổng dịch vụ công của tỉnh.

3. Kịp thời cập nhật và công khai đầy đủ các TTHC theo các quyết định của UBND tỉnh về công bố danh mục TTHC đảm bảo đúng quy định.

4. Thường xuyên rà soát, cập nhật quy trình ISO 9001:2015 đối với các TTHC đã được cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế theo quy định; đồng thời, chủ động đề xuất điều chỉnh quy trình điện tử giải quyết TTHC trên hệ thống Một cửa điện tử để đồng bộ, thống nhất với quy trình nội bộ giải quyết TTHC đã được cấp thẩm quyền phê duyệt.

5. Quán triệt, chỉ đạo các bộ phận phụ trách việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết TTHC thực hiện việc xin lỗi cá nhân, tổ chức khi giải quyết hồ sơ trễ hạn hoặc trả hồ sơ do không đủ điều kiện giải quyết phải bằng văn bản và đảm bảo đầy đủ nội dung, đúng thời gian theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

6. Thực hiện niêm yết công khai địa chỉ, số điện thoại tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và hành vi hành chính tại trụ sở cơ quan để

người dân và doanh nghiệp biết, theo dõi và thực hiện theo quy định tại khoản 7 Điều 9 Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

7. Tổ chức họp cơ quan chấn chỉnh, kiểm điểm trách nhiệm tập thể, cá nhân có liên quan đến các khuyết điểm, thiếu sót, hạn chế như đã nêu trên (*đặc biệt là để ngoài 4.694 hồ sơ không thực hiện tiếp nhận trên hệ thống một cửa điện tử*) để kịp thời chấn chỉnh, rút kinh nghiệm thực hiện tốt hơn trong thời gian tới.

Trên đây là kết luận thanh tra chuyên đề trách nhiệm thực hiện công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho cá nhân, tổ chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện (thuộc Văn phòng HĐND&UBND huyện), phòng Tài nguyên - Môi trường, phòng Kinh tế - Hạ tầng, UBND xã Quảng Phú. Đề nghị các đơn vị được thanh tra nêu trên nghiêm túc tổ chức thực hiện Kết luận này và báo cáo kết quả thực hiện gửi về Thanh tra huyện **chậm nhất trước ngày 30/6/2024**./.

Nơi nhận:

- Thanh tra tỉnh;
- CT, các PCT UBND huyện;
- UBKT Huyện ủy;
- Văn phòng HĐND&UBND huyện;
- Các đơn vị được thanh tra;
- Trang thông tin điện tử huyện;
- Lưu: VT, ĐTT số 10.

CHÁNH THANH TRA

Võ Ngọc Đức