

Số: 09/KL-TTS

Quảng Ngãi, ngày 13 tháng 3 năm 2024

KẾT LUẬN THANH TRA

Về trách nhiệm thực hiện công vụ của công chức trong giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng, ban thuộc Sở Nội vụ

Thực hiện Quyết định số 05/QĐ-TTS ngày 08/01/2024 của Chánh Thanh tra Sở Nội vụ về thanh tra trách nhiệm về thực hiện công vụ của công chức trong giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở Nội vụ và Quyết định số 08/QĐ-TTS ngày 16/01/2024 về điều chỉnh Quyết định số 05/QĐ-TTS ngày 08/01/2024 của Chánh Thanh tra Sở Nội vụ; từ ngày 17/01/2024 đến ngày 06/02/2024, Đoàn thanh tra đã làm việc trực tiếp tại Ban Tôn giáo, Ban Thi đua - Khen thưởng và các Phòng thuộc Sở Nội vụ để tiến hành kiểm tra các nội dung có liên quan đến cuộc thanh tra.

Xét Báo cáo số 05/BC-ĐTT ngày 13/3/2023 của Đoàn thanh tra báo cáo kết quả thanh tra trách nhiệm về thực hiện công vụ của công chức trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở Nội vụ; Chánh Thanh tra Sở Nội vụ kết luận như sau:

I. KẾT QUẢ THANH TRA

1. Công tác quản lý nhà nước về thực hiện thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức

1.1. Việc lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện các quy định về trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính

Giai đoạn từ ngày 15/6/2021 đến 30/11/2023, Lãnh đạo các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở đã quan tâm chỉ đạo, quán triệt đến toàn thể công chức của cơ quan, đơn vị mình về trách nhiệm trong việc giải quyết TTHC với tinh thần đảm bảo kịp thời, chính xác và đúng pháp luật, không gây phiền hà, những nhiều đối với tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC.

1.2. Về công tác kiểm soát TTHC; rà soát, đơn giản hóa TTHC

Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở đã phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Sở tham mưu Giám đốc Sở ban hành đầy đủ các văn bản để triển khai thực hiện về hoạt động kiểm soát TTHC; truyền thông về công tác kiểm soát TTHC và kiểm tra công tác kiểm soát TTHC¹ và đầy đủ các văn bản để triển khai thực

¹ Kế hoạch số 120/KH-SNV ngày 25/02/2021, Kế hoạch số 19/KH-SNV ngày 14/02/2022 và Kế hoạch số 111/KH-SNV ngày 09/02/2023 về hoạt động kiểm soát TTHC các năm 2021, 2022, 2023 của Sở Nội vụ; Kế hoạch số 31/KH-SNV ngày 28/02/2022 và Kế hoạch số 121/KH-SNV ngày 23/01/2023 truyền thông về hoạt động kiểm soát TTHC các năm 2022, 2023 của Sở Nội vụ; Kế hoạch số 119/KH-SNV ngày 25/02/2021, Kế hoạch số 21/KH-SNV ngày 15/02/2022 và Kế hoạch số 108/KH-SNV ngày 09/02/2023 của Sở Nội vụ về kiểm tra công tác cải cách hành chính và kiểm soát TTHC tại các đơn vị trực thuộc các năm 2021, 2022, 2023.

hiện nhiệm vụ về rà soát, đánh giá TTHC và báo cáo kết quả thực hiện². Sở đã phân công 03 công chức (*Giám đốc Sở, Phó Chánh Văn phòng Sở, Chuyên viên phụ trách công tác kiểm soát TTHC*) làm cán bộ đầu mối thực hiện kiểm soát TTHC của Sở Nội vụ.

1.3. Tổ chức vận hành bộ phận một cửa

Bộ phận một cửa của Sở Nội vụ được bố trí 01 quầy tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh; theo đó, Sở Nội vụ phân công, bố trí 01 công chức để thực hiện tiếp nhận, trả kết quả đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ tại Trung tâm. Tuy nhiên, từ ngày 01/04/2022, căn cứ Quyết định số 202/QĐ-UBND ngày 10/3/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh³, việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ được chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

1.4. Công bố, công khai thủ tục hành chính

Căn cứ các quy định có liên quan và chỉ đạo của UBND tỉnh, Sở Nội vụ đã thực hiện rà soát, tổng hợp và tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh kịp thời ban hành các Quyết định công bố danh mục TTHC, Quyết định sửa đổi, bổ sung và phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC trong các lĩnh vực thuộc Sở Nội vụ. Cụ thể tại các Quyết định: số 1294/QĐ-UBND ngày 31/8/2020⁴, Số 1377/QĐ-UBND ngày 09/9/2021⁵; số 249/QĐ-UBND ngày 26/02/2024⁶; số 1362/QĐ-UBND ngày 05/10/2022⁷; số 261/QĐ-UBND ngày 27/02/2024⁸. Theo đó, có 10 lĩnh vực với 55 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ⁹.

2. Công tác giải quyết thủ tục hành chính

2.1. Tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

- Từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023, Sở Nội vụ tiếp nhận 672 hồ sơ thủ tục hành chính, cụ thể:

+ Số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 391 hồ sơ;

² Kế hoạch số 110/KH-SNV ngày 09/02/2023 về rà soát, đánh giá TTHC năm 2023 và đã báo cáo kết quả thực hiện rà soát, đánh giá TTHC tại Báo cáo số 159/BC-SNV ngày 28/7/2023.

³ Về việc chuyển giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở: Nội vụ, Ngoại vụ, Khoa học và Công nghệ, Tài chính, Thông tin và Truyền thông, Giáo dục và Đào tạo, Văn hóa, Thể thao và Du lịch tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh

⁴ Về việc phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi (*còn hiệu lực thi hành đối với lĩnh vực tôn giáo*)

⁵ Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính và phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi (*Áp dụng đối với các lĩnh vực: Lĩnh vực tổ chức hành chính; Lĩnh vực tổ chức đơn vị sự nghiệp công lập; Lĩnh vực quỹ; Lĩnh vực hội, tổ chức phi chính phủ; Lĩnh vực công chức; Lĩnh vực viên chức; Lĩnh vực xây dựng chính quyền; Lĩnh vực văn thư, lưu trữ*)

⁶ Về việc công bố Danh mục TTHC và phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết TTHC trong lĩnh vực thi đua, khen thưởng thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi

⁷ Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung và Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi

⁸ Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung và phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực chính quyền địa phương thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi

⁹ (1) Lĩnh vực tổ chức hành chính: 03 thủ tục; (2) Lĩnh vực tổ chức đơn vị sự nghiệp công lập: 03 thủ tục; (3) Lĩnh vực quỹ: 09 thủ tục; (4) Lĩnh vực hội, tổ chức phi chính phủ: 06 thủ tục; (5) Lĩnh vực công chức: 04 thủ tục; (6) Lĩnh vực viên chức: 04 thủ tục; (7) Lĩnh vực xây dựng chính quyền: 02 thủ tục; (8) Lĩnh vực văn thư, lưu trữ: 03 thủ tục; (9) Lĩnh vực thi đua, khen thưởng: 09 thủ tục; (10) Lĩnh vực tôn giáo: 12 thủ tục

- + Số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, dịch vụ bưu chính: 272 hồ sơ;
- + Số lượng hồ sơ tiếp nhận trước ngày 15/6/2021 chuyển qua: 09 hồ sơ.
- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 638 hồ sơ, trong đó:
 - + Số lượng hồ sơ giải quyết đúng hạn: 13 hồ sơ;
 - + Số lượng hồ sơ giải quyết trước hạn: 613 hồ sơ;
 - + Số lượng hồ sơ giải quyết quá hạn: 12 hồ sơ.
- Số lượng hồ sơ từ chối giải quyết: 11 hồ sơ.
- Số lượng hồ sơ giải quyết tại thời điểm 30/11/2023: 07 hồ sơ (*trong đó, số hồ sơ trong hạn: 07 hồ sơ; số hồ sơ quá hạn: 00 hồ sơ*).
- Số lượng hồ sơ rút: 16 hồ sơ.

2.2. Kết quả kiểm tra đối với hồ sơ giải quyết quá hạn và hồ sơ từ chối giải

2.2.1. Đối với hồ sơ giải quyết quá hạn

Trong kỳ thanh tra, có 12 hồ sơ thuộc lĩnh vực tôn giáo và thi đua, khen thưởng giải quyết quá hạn được thể hiện trên hệ thống phần mềm hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ngãi (*trong đó: năm 2021¹⁰: 02 hồ sơ, năm 2022: 10 hồ sơ¹¹*). Cụ thể:

- Đối với 04 hồ sơ thuộc lĩnh vực tôn giáo đã thực hiện trả kết quả đúng ngày nhưng không đúng thời gian trên hệ thống, do công chức tham mưu khi xử lý hồ sơ trả kết quả trên hệ thống bị chậm trễ, việc chậm trễ trong khoảng hơn 01 giờ trở lại; bên cạnh đó, giai đoạn trước khi Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực hiện trên môi trường điện tử có hiệu lực thi hành, việc xử lý trả kết quả trên hệ thống chưa được hướng dẫn cụ thể theo giờ, phút, giây nên công chức tham mưu có sai sót trong quá trình xử lý.

- Đối với 08 hồ sơ thuộc lĩnh vực thi đua - khen thưởng xử lý hồ sơ TTHC liên thông trễ thời gian. Nguyên nhân, 07 hồ sơ liên thông trễ thời gian do công chức Ban Thi đua - Khen thưởng thực hiện xử lý thao tác liên thông trễ đến Văn phòng UBND tỉnh, chưa đảm bảo thời gian theo quy định tại Quyết định số 1294/QĐ-UBND ngày 31/8/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh¹²; tuy nhiên, thực hiện quy trình xử lý hồ sơ TTHC đảm bảo quy định theo chỉ đạo của UBND tỉnh¹³, qua đó 07 hồ sơ đều trả kết quả đúng và trước ngày hẹn trả kết quả. Có 01 hồ sơ (*mã số hồ sơ 000.00.34.H48-210601-0002*) bị trễ hẹn;

¹⁰ Lĩnh vực tôn giáo: 02 hồ sơ

¹¹ Lĩnh vực tôn giáo: 02 hồ sơ; Lĩnh vực thi đua, khen thưởng: 08 hồ sơ

¹² Quyết định số 1294/QĐ-UBND ngày 31/8/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi

¹³ Công văn số 3276/UBND-KSTTHC ngày 11/6/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc chấn chỉnh hoạt động phối hợp giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi.

nguyên nhân, Ban Thi đua - Khen thưởng xử lý liên thông gửi Văn phòng UBND tỉnh trễ thời gian, dẫn đến Văn phòng UBND tỉnh xử lý trả kết quả trên hệ thống trễ.

(có Phụ lục 01 kèm theo)

2.2.2. Đối với hồ sơ từ chối giải quyết

Trong kỳ thanh tra, có 11 hồ sơ thuộc lĩnh vực tôn giáo và thi đua, khen thưởng từ chối giải quyết được thể hiện trên hệ thống phần mềm hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ngãi (trong đó: năm 2021¹⁴: 02 hồ sơ, năm 2022: 04 hồ sơ¹⁵, năm 2023: 05 hồ sơ¹⁶). Việc từ chối giải quyết do hồ sơ không đảm bảo điều kiện, tiêu chuẩn hoặc không đảm bảo về các thông tin, tài liệu để được giải quyết theo quy định và đã được Ban Tôn giáo, Ban Thi đua - Khen thưởng tham mưu Lãnh đạo Sở ban hành văn bản thông báo về việc trả hồ sơ không giải quyết gửi công dân, tổ chức theo quy định.

(có Phụ lục 02 kèm theo)

3. Kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính

Qua kiểm tra xác suất 100 hồ sơ giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực tôn giáo và lĩnh vực thi đua - khen thưởng (Năm 2021: 20 hồ sơ¹⁷, Năm 2022: 40 hồ sơ¹⁸, Năm 2023: 40 hồ sơ¹⁹) nằm trong giai đoạn từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023 cơ bản đảm bảo về trình tự, thành phần hồ sơ, điều kiện theo quy định²⁰.

(có Phụ lục 03 kèm theo)

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

Sở Nội vụ thực hiện niêm yết bảng Thông báo tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị tại địa chỉ: https://snv.quangngai.gov.vn/_theo quy định. Giai đoạn từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023, Sở Nội vụ chưa tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về cơ chế, chính sách, TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hình thức khác.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

¹⁴ Lĩnh vực thi đua, khen thưởng: 02 hồ sơ

¹⁵ Lĩnh vực tôn giáo: 02 hồ sơ; Lĩnh vực thi đua, khen thưởng: 02 hồ sơ

¹⁶ Lĩnh vực tôn giáo: 03 hồ sơ; Lĩnh vực thi đua, khen thưởng: 02 hồ sơ

¹⁷ Lĩnh vực tôn giáo: 10 hồ sơ; Lĩnh vực thi đua, khen thưởng: 10 hồ sơ

¹⁸ Lĩnh vực tôn giáo: 20 hồ sơ; Lĩnh vực thi đua, khen thưởng: 20 hồ sơ

¹⁹ Lĩnh vực tôn giáo: 20 hồ sơ; Lĩnh vực thi đua, khen thưởng: 20 hồ sơ

²⁰ - Lĩnh vực tôn giáo: Luật Tín ngưỡng, tôn giáo; Nghị định số 162/2017/NĐ-CP ngày 30/12/2017 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Tín ngưỡng, tôn giáo; Quyết định số 199/QĐ-BNV ngày 31/01/2018 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về công bố thủ tục hành chính trong lĩnh vực tín ngưỡng, tôn giáo thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Nội vụ

- Lĩnh vực thi đua - khen thưởng: Luật Thi đua, Khen thưởng ngày 26/11/2003; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi đua, Khen thưởng ngày 14/6/2005 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi đua, Khen thưởng ngày 16/11/2013; Nghị định số 91/2017/NĐ-CP ngày 31/7/2017 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Thi đua, Khen thưởng; Quyết định số 26/2018/QĐ-UBND ngày 20/9/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế Thi đua, Khen thưởng và Quyết định số 31/2021/QĐ-UBND ngày 08/7/2021 của UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế Thi đua, khen thưởng ban hành kèm theo Quyết định số 26/QĐ-UBND ngày 20/9/2018 của UBND tỉnh; Quyết định số 2266/QĐ-UBND ngày 10/12/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính mới ban hành trong lĩnh vực thi đua, khen thưởng thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi

Trong giai đoạn từ ngày 15/6/2021 đến 30/11/2023, công tác quản lý nhà nước về thực hiện TTHC được các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở quan tâm và triển khai thực hiện nghiêm túc, đầy đủ; việc giải quyết TTHC trên các lĩnh vực thuộc Sở Nội vụ cơ bản đảm bảo về trình tự, thành phần hồ sơ, điều kiện; việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thực hiện đảm bảo theo các quy định về từng lĩnh vực; việc từ chối giải quyết hồ sơ có lý do đảm bảo theo quy định và ban hành văn bản để thông báo về việc trả hồ sơ không giải quyết gửi công dân, tổ chức.

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, trong giai đoạn 2021 - 2022 còn tồn tại 12 hồ sơ giải quyết quá hạn như đã nêu trên. Tuy nhiên, sai sót nêu trên đã được kiểm điểm đánh giá, xếp loại công chức có liên quan việc tham mưu giải quyết TTHC vào các năm 2021, 2022.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Qua kết quả thanh tra, Chánh Thanh tra sở kiến nghị các Phòng, Ban thuộc Sở Nội vụ tiếp tục tổ chức thực hiện tốt những kết quả đã đạt được trong thực hiện công vụ của công chức trong giải quyết các TTHC và khắc phục những tồn tại, hạn chế qua thanh tra; chỉ đạo các công chức thuộc phòng, ban, đơn vị nghiêm túc rút kinh nghiệm về những tồn tại, thiếu sót nêu trên và thực hiện một số kiến nghị sau:

- Phối hợp với Văn phòng Sở và các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, chuẩn hóa danh mục, quy trình giải quyết, cắt giảm thời gian giải quyết. Tăng cường kiểm tra, rà soát việc thực hiện giải quyết của đơn vị theo quy trình nội bộ, quy trình điện tử đã được công bố.

- Việc thẩm định hồ sơ TTHC, thực hiện đảm bảo đúng quy định về trình tự, thủ tục, điều kiện, thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết, thời gian trả kết quả nhằm đảm bảo 100% hồ sơ TTHC của tổ chức, công dân được giải quyết đúng quy định, đúng thời gian.

Trên đây là kết luận thanh tra trách nhiệm về thực hiện công vụ của công chức trong giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng, ban, đơn vị tại Sở Nội vụ giai đoạn từ ngày 15/6/2021 đến 31/11/2023; đề nghị các phòng, ban thuộc Sở Nội vụ chỉ đạo và thực hiện nghiêm túc các kiến nghị tại kết luận này./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Thanh tra tỉnh;
- Sở Nội vụ: Giám đốc; các PGĐ;
- Các phòng, ban thuộc Sở.
- Lưu: VT, Hồ sơ thanh tra.



Lê Quang Hùng

