

UBND TỈNH TÂY NINH
THANH TRA TỈNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập- Tự do- Hạnh phúc

Số: 07 /KL-TTr

Tây Ninh, ngày 28 tháng 5 năm 2024

KẾT LUẬN THANH TRA
Thanh tra chuyên đề trách nhiệm về thực hiện công vụ của cán bộ,
công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh

Căn cứ Quyết định số 149/QĐ-TTr ngày 29/12/2023 của Chánh Thanh tra tỉnh Tây Ninh về thanh tra chuyên đề trách nhiệm về thực hiện công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh; từ ngày 05/01/2024 đến ngày 15/3/2024, Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tư pháp, UBND huyện Châu Thành và UBND huyện Tân Châu.

Xét báo cáo kết quả thanh tra ngày 29/3/2024 của Trưởng đoàn thanh tra, Chánh Thanh tra tỉnh kết luận thanh tra như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

Trong giai đoạn 2021 - 2023, tình hình thực hiện công vụ của đội ngũ công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Tây Ninh có sự chuyển biến rõ từ việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử, ứng dụng chuyển đổi số đến thái độ phục vụ của đội ngũ nhân sự trong công tác cung cấp DVHCC. Đây là lĩnh vực phát sinh lượng hồ sơ tương đối lớn trên địa bàn tỉnh, thuộc thẩm quyền tham mưu, giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tư pháp và các phòng chuyên môn¹ thuộc UBND cấp huyện, giúp UBND tỉnh và UBND cấp huyện quản lý, chỉ đạo, điều hành hiệu quả hơn, góp phần cho mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh.

Tuy nhiên, bên cạnh những mặt đạt được, thực trạng giải quyết TTHC trong tổng thể các lĩnh vực nói chung, các lĩnh vực nêu trên nói riêng vẫn còn tồn tại một số hạn chế, thiếu sót với nhiều nguyên nhân từ khách quan của cơ chế, chính sách đến các yếu tố chủ quan về nhận thức, trách nhiệm, v.v, cần được đánh giá, nhìn nhận và kết luận rõ ràng, làm cơ sở phục vụ người dân, doanh nghiệp tốt hơn trong thời gian tới.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

2.1. 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

- Việc lãnh đạo, chỉ đạo, ban hành, triển khai thực hiện các quy định của Nhà nước, của đơn vị về trách nhiệm công vụ của công chức, viên chức trong giải quyết

¹ Phòng Tài nguyên và Môi trường, phòng Tài chính - Kế hoạch, phòng Tư pháp.

thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ hành chính công (DVHCC) cho cá nhân, tổ chức trong thời kỳ thanh tra.

Thực hiện Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030; 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 và các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; 05/05 cơ quan, địa phương đã ban hành các văn bản để cụ thể hóa công tác chỉ đạo, điều hành công tác CCHC, giải quyết kịp thời, hiệu quả hồ sơ dịch vụ công cho cá nhân, tổ chức trong các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết; đồng thời ban hành kết hợp tuyên truyền các văn bản để chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả sử dụng thời gian làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo Chỉ thị số 05-CT/TU ngày 20/7/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về việc đẩy mạnh kỷ luật, kỷ cương, trách nhiệm của cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức trong thực hiện nhiệm vụ, Chỉ thị số 05/CT-UBND ngày 06/6/2013 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính, nâng cao hiệu quả thời gian làm việc trong các cơ quan, đơn vị và các quy định có liên quan (kèm theo Phụ lục số 01).

- 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 thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế

Trong thời kỳ thanh tra, định kỳ hàng năm trên cơ sở kế hoạch CCHC, đơn giản hóa TTHC của UBND tỉnh, 05/05 cơ quan, địa phương thực hiện rà soát TTHC theo quy định. Trên cơ sở báo cáo kết quả rà soát của các cơ quan, địa phương và kiến nghị của các Sở, ngành chuyên môn; UBND tỉnh đã ban hành quyết định sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ, đơn giản hóa các TTHC không còn phù hợp, thông qua phương án đơn giản hóa các TTHC còn phức tạp².

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

² Sở TNMT: kiến nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế 11 TTHC (Quyết định số 2882/QĐ-UBND ngày 05/11/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về Công bố Danh mục và quy trình nội bộ giải quyết TTHC của ngành Tài nguyên và Môi trường tỉnh Tây Ninh; Quyết định số 1257/QĐ-UBND ngày 06/6/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về Công bố Danh mục và quy trình nội bộ TTHC mới ban hành; sửa đổi, bổ sung, thay thế trong lĩnh vực môi trường thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Tài nguyên và Môi trường tỉnh Tây Ninh; Quyết định số 1110/QĐ-UBND ngày 17/5/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về Công bố chuẩn hóa Danh mục và quy trình nội bộ TTHC lĩnh vực tài nguyên nước, lĩnh vực khí tượng thủy văn thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Tài nguyên và Môi trường tỉnh Tây Ninh; Quyết định số 2164/QĐ-UBND ngày 24/10/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về Công bố danh mục và quy trình nội bộ TTHC lĩnh vực đất đai, đo đạc và bản đồ thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Tài nguyên và Môi trường tỉnh Tây Ninh);

- Sở KHĐT: kiến nghị sửa đổi, bổ sung thay thế 84 TTHC (Quyết định số 2524/QĐ-UBND ngày 06/10/2021 của UBND tỉnh về việc công bố Danh mục và Quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của ngành Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Tây Ninh; Quyết định số 2006/QĐ-UBND ngày 29/9/2022 của UBND tỉnh về việc công bố Danh mục và Quy trình nội bộ giải quyết TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa thuộc thẩm quyền của Sở Kế hoạch và Đầu tư);

- Sở Tư pháp: kiến nghị đơn giản hóa 07 TTHC (theo QĐ số 2647/QĐ-UBND ngày 15/10/2021; 04 TTHC; theo QĐ số 1861/QĐ-UBND ngày 08/9/2023; 03 TTHC); sửa đổi, bổ sung, thay thế 47 TTHC (Quyết định số 2453/QĐ-UBND ngày 01/12/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh công bố Danh mục và Quy trình thủ tục hành chính mới ban hành, sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực hộ tịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp; Quyết định số 784/QĐ-UBND ngày 28/3/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh công bố Danh mục và Quy trình thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực trợ giúp pháp lý thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Tư pháp; Quyết định số 1040/QĐ-UBND ngày 08/5/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh công bố Danh mục và quy trình thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực hộ tịch thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Tư pháp tỉnh Tây Ninh; Quyết định số 1404/QĐ-UBND ngày 06/7/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh Tây Ninh công bố Danh mục và Quy trình thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Trợ giúp pháp lý của ngành Tư pháp trên địa bàn tỉnh Tây Ninh; Quyết định số 1175/QĐ-UBND ngày 30/5/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh công bố Danh mục và Quy trình thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Công chứng của ngành Tư pháp trên địa bàn tỉnh Tây Ninh).

Trong thời kỳ thanh tra, 05/05 cơ quan, địa phương đã tổ chức, vận hành bộ phận một cửa và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại 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 (*được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ*), Quyết định số 17/2022/QĐ-UBND ngày 23/5/2022 của Ủy ban nhân tỉnh Tây Ninh ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Tây Ninh, Quyết định 35/2022/QĐ-UBND ngày 31/10/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh và các văn bản khác có liên quan; cử người làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh (*đối với 03 Sở*) và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (*đối với 02 UBND cấp huyện*) đảm bảo thành phần, tiêu chuẩn và số lượng theo quy định, cụ thể như sau:

+ Tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh: năm 2021 cử 03 nhân sự; năm 2022 cử 03 nhân sự; năm 2023 cử 06 nhân sự (*luân phiên theo giai đoạn*)³.

+ Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Tân Châu: năm 2021 cử 11 nhân sự chính thức, 09 nhân sự dự phòng; năm 2022 cử 13 nhân sự chính thức, 11 nhân sự dự phòng; năm 2023 cử 13 nhân sự chính thức, 10 nhân sự dự phòng⁴.

+ Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Châu Thành: năm 2021 và năm 2022 cử 05 nhân sự, năm 2023 cử 07 nhân sự⁵.

- Việc công bố, công khai TTHC theo quy định; việc thực hiện công khai, minh bạch quá trình giải quyết; việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC

Trong thời kỳ thanh tra, căn cứ Bộ TTHC của các Bộ, ngành Trung ương theo lĩnh vực được công bố, 05/05 cơ quan, địa phương đã tiến hành công khai niêm yết các Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố danh mục, quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành, lĩnh vực trên địa bàn tỉnh⁶ bằng nhiều hình thức khác nhau: Cổng DVC của tỉnh, niêm yết tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh (*cấp tỉnh*), Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (*cấp huyện*), Trang TTĐT của các cơ quan, địa phương... đảm bảo theo quy định tại Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, Nghị định

³ - Năm 2021 (theo Quyết định số 3146/QĐ-UBND ngày 24/12/2020 của UBND tỉnh): Phạm Đình Giang (Sở Tư pháp); Huỳnh Nguyễn Hiếu Thảo (Sở KHĐT); Lê Trung Huân (Sở TNMT);

- Năm 2022 (theo Quyết định số 3753/QĐ-UBND ngày 30/12/2021 của UBND tỉnh): Phạm Đình Giang (Sở Tư pháp); Nguyễn Thị Thơm (Sở KHĐT); Lê Trung Huân (Sở TNMT);

- Năm 2023 (theo Quyết định số 2613/QĐ-UBND ngày 19/12/2022 của UBND tỉnh): Phạm Đình Giang (Sở Tư pháp, đến hết ngày 28/02/2023); Mai Quang Tuyền (Sở Tư pháp, từ ngày 01/3/2023 đến ngày 31/12/2023); Võ Nhật Đông (Sở KHĐT, từ ngày 01/01/2023 đến hết ngày 30/6/2023); Nguyễn Thiên Thanh (Sở KHĐT, từ ngày 01/7/2023 đến ngày 31/12/2023); Lê Trung Huân (Sở TNMT, đến hết ngày 28/02/2023); Đỗ Tấn Thức (Sở TNMT, từ ngày 01/3/2023 đến ngày 31/12/2023).

⁴ Theo Quyết định số 6818/QĐ-UBND ngày 19/11/2021 của UBND huyện, Quyết định số 4627/QĐ-UBND ngày 01/12/2022 của UBND huyện, Quyết định số 1193/QĐ-UBND ngày 19/4/2023 của UBND huyện, Quyết định số 2345/QĐ-UBND ngày 10/7/2023 của UBND huyện.

⁵ Quyết định số 2450/QĐ-UBND ngày 25/10/2019 của UBND huyện, Quyết định số 1243/QĐ-UBND ngày 29/5/2023 của UBND huyện, Quyết định số 1967/QĐ-UBND ngày 28/9/2023 của UBND huyện.

⁶ STNMT: 78 TTHC; Sở KHĐT: 125 TTHC; Sở Tư pháp: 204 TTHC; UBND huyện Châu Thành: 276 TTHC; UBND huyện Tân Châu: 377 TTHC.

số 61/2018/NĐ-CP, Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách TTHC về hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp. Việc thực hiện công khai, minh bạch quá trình giải quyết; việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC⁷; việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC cơ bản đảm bảo theo tinh thần chỉ đạo của Chính phủ tại Nghị quyết số 76/NQ-CP (kèm theo Phụ lục số 02).

- Việc kiểm tra, đôn đốc, xử lý đối với công chức, viên chức trong việc giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho cá nhân, tổ chức

Trong thời kỳ thanh tra, công tác kiểm tra công vụ, giám sát, đôn đốc, xử lý đối với công chức, viên chức trong việc giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cơ bản được quan tâm thông qua công tác chỉ đạo, tự kiểm tra, kiểm soát việc thi hành công vụ, theo dõi tiến độ giải quyết TTHC, thực hiện quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp của công chức, viên chức; tiếp nhận, trả lời những phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên nền tảng Hỏi đáp trực tuyến, 1022 Tây Ninh và đường dây nóng, v.v nhằm thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc (kèm theo Phụ lục số 03).

Theo hồ sơ thể hiện các cơ quan, địa phương chưa thực hiện việc kiểm tra, tự kiểm tra thường xuyên đối với công tác này, chủ yếu lồng ghép vào kế hoạch thanh tra, kiểm tra hoạt động công vụ⁸, tập trung vào các phòng chuyên môn có giải quyết TTHC; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế, góp phần phòng ngừa “tham nhũng vặt” và chỉ đạo của UBND tỉnh về ngăn chặn tình trạng “nộp trước có sau, nộp sau có trước”; kiến nghị cơ quan thẩm quyền xử lý, giải quyết về những bất cập, khó khăn trong thực tiễn.

2.2. Kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền

2.2.1. Tổng hợp kết quả giải quyết TTHC theo báo cáo tự rà soát của đơn vị được thanh tra

Theo báo cáo kết quả tự rà soát về trách nhiệm thực hiện công vụ của các cơ quan, địa phương được thanh tra, tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức trong thời kỳ thanh tra như sau:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận là 974.303 hồ sơ (tiếp nhận trực tiếp là 909.286 hồ sơ, trực tuyến là 65.017 hồ sơ); trong đó số lượng hồ sơ tiếp nhận trước thời kỳ thanh tra chuyển sang là 3.375 hồ sơ, số tiếp nhận trong thời kỳ thanh tra là 970.928 hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ đã giải quyết: 962.474 hồ sơ, cụ thể:

⁷ Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận, giải quyết TTHC chỉ mới được quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP (có hiệu lực từ ngày 06/12/2021); được triển khai, tổ huấn tập huấn thực hiện vào tháng 12/2021 và tháng 3/2022 nên các hồ sơ thực hiện TTHC trước thời điểm tháng 03/2022 đều không thực hiện số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC.

⁸ UBND huyện Châu Thành: 03 cuộc thanh tra trách nhiệm; UBND huyện Tân Châu: 03 cuộc thanh tra trách nhiệm; Sở Tư pháp: 04 cuộc thanh tra trách nhiệm, 07 cuộc thanh tra chuyên ngành; Sở KHĐT: 08 cuộc thanh tra chuyên ngành; Sở TNMT: 02 cuộc thanh tra trách nhiệm, 04 cuộc thanh tra chuyên ngành.

+ 698.509 hồ sơ đúng hạn; 260.330 hồ sơ trước hạn, 2.453 hồ sơ quá hạn.

Lý do giải quyết quá hạn: số lượng hồ sơ yêu cầu giải quyết có thời gian tăng mạnh trong khi nhân sự còn thiếu, cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật chưa đảm bảo; hồ sơ đã được giải quyết và trả cho người dân đúng hạn nhưng công chức được giao xử lý chưa kết thúc trên hệ thống, dẫn đến hồ sơ bị quá hạn xử lý; việc thực hiện TTHC cần phối hợp, liên thông với nhiều cơ quan nên mất nhiều thời gian, chưa được thuận lợi; việc đồng bộ, chia sẻ dữ liệu giữa hệ thống giải quyết TTHC chuyên ngành và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh chưa hiệu quả nên vẫn còn tình trạng phải nhập dữ liệu đầu vào trên cả hai hệ thống (lĩnh vực đất đai, đăng ký kinh doanh) làm mất nhiều thời gian, ảnh hưởng nhiều đến thời gian thẩm định xử lý hồ sơ; một số hồ sơ sau khi đã hoàn thiện trình UBND tỉnh ký nhưng vẫn phải giải trình ý kiến thành viên UBND tỉnh nhiều lần, dẫn đến quá hạn xử lý theo quy trình TTHC đã công bố.

+ 1.182 hồ sơ từ chối giải quyết; lý do: hồ sơ chưa đủ cơ sở pháp lý, điều kiện giải quyết, cần phải trả để bổ sung, chỉnh sửa; công chức được phân công thao tác còn lúng túng trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh dẫn đến nhập trùng hồ sơ hai lần.

- Tổng số hồ sơ đang giải quyết tại thời điểm ngày 31/11/2023: 11.800 hồ sơ; trong đó 11.578 hồ sơ còn hạn, 222 hồ sơ quá hạn.

- Tổng số hồ sơ chưa giải quyết: 29 hồ sơ; trong đó 01 hồ sơ còn hạn, 28 hồ sơ quá hạn.

2.2.2. Kết quả kiểm tra hồ sơ

Trong tổng số 555 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, địa phương⁹, Thanh tra tỉnh đã lựa chọn 54 TTHC¹⁰ để tiến hành kiểm tra, xác minh thực tế do phát sinh nhiều hồ sơ, phản ánh, kết quả như sau:

- Theo số liệu thống kê chung hồ sơ TTHC của 05 cơ quan, địa phương trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh thể hiện 1.689 hồ sơ lĩnh vực đất đai của UBND huyện Châu Thành không nhập số điện thoại của người dân là không đúng quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Qua kiểm tra, xác minh thực tế 1.703 hồ sơ giải quyết TTHC của 05 cơ quan, địa phương thuộc các lĩnh vực tài nguyên, tư pháp, kế hoạch đầu tư (trong đó hồ sơ lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền của Sở TNMT và Phòng TNMT các huyện chỉ kiểm tra những hồ sơ có kết quả giải quyết đúng hạn và trước hạn trên Hệ thống DVC)¹¹. Qua kiểm tra, các đơn vị có thực hiện việc lưu trữ hồ sơ và giải

⁹ Sở TNMT: 81 TTHC; Sở KHĐT: 99 TTHC; Sở Tư pháp: 128 TTHC; UBND huyện Châu Thành và UBND huyện Tân Châu: 247 TTHC/14 lĩnh vực.

¹⁰ Sở TNMT: 02 TTHC; Sở KHĐT: 34 TTHC; Sở Tư pháp: 02 TTHC; UBND huyện Châu Thành: 12 TTHC; UBND huyện Tân Châu: 13 TTHC (trong đó đã bao gồm 09 TTHC kiểm tra ở UBND huyện Châu Thành).

¹¹ - Sở TNMT: 283 hồ sơ, trong đó Văn phòng ĐKĐĐ CN Châu Thành: 85 hồ sơ, Văn phòng ĐKĐĐ CN Châu Thành: 198 hồ sơ (02 TTHC thuộc lĩnh vực đất đai: cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất; cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất);

- Sở KHĐT: 200 hồ sơ (34 TTHC).

- Sở Tư pháp: 120 hồ sơ (02 TTHC: cấp giấy xác nhận có Quốc tịch Việt Nam ở trong nước; cấp phiếu lý lịch tư pháp đối với công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam).

quyết TTHC cho người dân trên môi trường điện tử¹² cơ bản theo quy định với tỷ lệ 100%, không có hồ sơ nào giải quyết bằng hình thức khác, có 184/1.703 hồ sơ chưa phát hiện sai sót; song song vẫn còn một số tồn tại, hạn chế, cụ thể như sau:

+ 566/1.703 hồ sơ trễ hạn giải quyết, trong đó không có phiếu xin lỗi hoặc có phiếu xin lỗi nhưng không có số phát hành, không thể hiện ngày hẹn trả kết quả mới, không có Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết là không đúng quy định tại khoản 9 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

+ 145/1.703 hồ sơ không nhập số điện thoại người dân là không đúng quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

+ 798/1.703 hồ sơ không Quét (scan), ký số, lưu trữ hồ sơ điện tử hoặc có thực hiện nhưng không đầy đủ; ngoài ra hầu hết các hồ sơ trên hệ thống đều không thể hiện hồ sơ trình và ý kiến xử lý của các bộ phận liên quan trong toàn trình là không đúng quy định tại Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

+ 45/1.703 hồ sơ yêu cầu bổ sung từ 02 lần trở lên thuộc lĩnh vực đất đai (*UBND huyện Châu Thành, Văn phòng ĐKĐĐ tỉnh, chi nhánh Châu Thành*) là không đúng quy định tại điểm c khoản 2 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

+ Sai sót khác: 1.131/1.703 hồ sơ có ngày ký duyệt hồ sơ thực tế không trùng với ngày xử lý trên hệ thống một cửa; 310/1.703 hồ sơ lãnh đạo ký phát hành trên hồ sơ thực tế không đồng bộ với tài khoản lãnh đạo xử lý trên hệ thống.

+ Riêng đối với 200 hồ sơ lĩnh vực đăng ký kinh doanh của Sở KHĐT: chỉ cập nhật hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, quy trình xử lý, trả kết quả được thực hiện trên Cổng thông tin Quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp tại địa chỉ: <https://dangkykinhdoanh.gov.vn> do Bộ KHĐT là cơ quan chủ quản (chỉ các cơ quan thuộc ngành KHĐT mới có thể truy cập CSDL này) dẫn đến việc số hóa kết quả giải quyết TTHC không được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Do đó hầu hết các hồ sơ kiểm tra đều thể hiện xử lý trễ hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

Qua kiểm tra hồ sơ trực tiếp trên Cổng Thông tin Quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp phát hiện 04 hồ sơ yêu cầu bổ sung từ 02 lần trở lên là không đúng quy

- UBND huyện Châu Thành: 748 hồ sơ, trong đó Phòng TNMT: 409 hồ sơ (02 TTHC: thủ tục chuyển mục đích sử dụng đất phải được phép của cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với hộ gia đình, cá nhân; đăng ký, cấp giấy CN QSDĐ, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu), Phòng Tài chính Kế hoạch: 146 hồ sơ (04 TTHC: đăng ký lập hộ kinh doanh; chấm dứt hoạt động hộ kinh doanh; đăng ký thay đổi nội dung đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh; tạm ngừng hoạt động của hộ kinh doanh); Phòng Tư pháp: 193 hồ sơ (06 TTHC: thay đổi, cải chính, bổ sung thông tin hộ tịch, xác định lại dân tộc; đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài; ghi vào sổ hộ tịch việc ly hôn, hủy việc kết hôn đã được giải quyết tại cơ quan có thẩm quyền ở nước ngoài; đăng ký khai sinh có yếu tố nước ngoài; cấp bản sao trích lục hộ tịch; trích lục ghi chú kết hôn).

- UBND huyện Tân Châu: 352 hồ sơ, trong đó Phòng TNMT: 165 hồ sơ (04 TTHC: thủ tục chuyển mục đích sử dụng đất phải được phép của cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với hộ gia đình, cá nhân; đăng ký xác nhận lại kế hoạch bảo vệ môi trường; cấp giấy phép môi trường; đăng ký, cấp giấy CN QSDĐ, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu), phòng Tài chính Kế hoạch: 121 hồ sơ (04 TTHC: đăng ký lập hộ kinh doanh; chấm dứt hoạt động hộ kinh doanh; tạm ngừng hoạt động của hộ kinh doanh; cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh; đăng ký thay đổi nội dung đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh), Phòng Tư pháp: 66 hồ sơ (05 TTHC: chứng thực chữ ký của người dịch mà người dịch là cộng tác viên dịch thuật của Phòng Tư pháp; cấp bản sao trích lục hộ tịch; thay đổi, cải chính, bổ sung thông tin hộ tịch, xác định lại dân tộc; đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài; đăng ký khai sinh có yếu tố nước ngoài).

¹² Các ngành, đơn vị thực hiện trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh Tây Ninh, riêng Sở Kế hoạch và đầu tư thực hiện trên Cổng thông tin Quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp.

định tại điểm c khoản 2 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Cổng Thông tin Quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp không được kết nối, chia sẻ dữ liệu theo đúng khung kiến trúc Chính phủ điện tử; đến nay chỉ chia sẻ được thông tin về tổng số lượng hồ sơ tiếp nhận. Hiện nay, Sở đã có báo cáo đề xuất UBND tỉnh xem xét, kiến nghị các Bộ, ngành liên quan sớm tích hợp thông tin kết quả giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Kế hoạch và Đầu tư lên Cổng dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để có sự đánh giá chính xác việc người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại tỉnh¹³; tuy nhiên đến nay vẫn chưa giải quyết được vướng mắc nêu trên.

(Kèm theo Phụ lục số 04, 04.1, 04.2, 04.3, 04.4, 04.5, 04.6).

2.3. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC theo quy định pháp luật

- *Việc tuân thủ quy định trong việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định và hành vi hành chính:* Trong thời kỳ thanh tra, công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức trong công tác giải quyết TTHC được quan tâm thực hiện, cụ thể như sau:

- + Tổng số PAKN đã tiếp nhận: 383 hồ sơ;
- + Số PAKN đã xử lý đúng hạn: 380 hồ sơ;
- + Số PAKN đã xử lý quá hạn: 0 hồ sơ;
- + Số PAKN đang xử lý: 03 hồ sơ còn trong hạn giải quyết.

Số PAKN phát sinh có liên quan đến quy trình giải quyết TTHC, đa số thuộc lĩnh vực Đất đai, thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Đăng ký đất đai, mà nguyên nhân chủ yếu là nhu cầu chuyển nhượng QSDĐ trong giai đoạn 2021 - 2023 tăng, nhu cầu giải quyết TTHC có biến động lớn, đội ngũ công chức, viên chức nỗ lực giải quyết nhưng không thể đáp ứng nhu cầu thực tế của người dân nên xảy ra tình trạng trễ hạn, PAKN tăng; người dân không đồng ý với kết quả giải quyết của cơ quan chuyên môn nên PAKN nhiều lần; một số công chức, viên chức chưa đáp ứng được chuyên môn nghiệp vụ trong khi áp lực về số lượng hồ sơ phải giải quyết ngày càng tăng, dẫn đến có thiếu sót trong quá trình xử lý, hướng dẫn, giải thích cho người dân; công tác phối hợp giữa cơ quan Tài nguyên và Môi trường và cơ quan Thuế trong việc liên thông thuế chưa được hiệu quả khi giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai, kéo theo hồ sơ của người dân bị trễ hạn so với giấy hẹn. Kết quả giải quyết không phát sinh sai phạm đến mức phải xử lý kỷ luật.

- *Việc tuân thủ quy định trong việc kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định kinh doanh theo mục IX Nghị quyết số 97/NQ-CP ngày 08/7/2023 của Chính phủ:* trong thời kỳ thanh tra, tại 05/05 cơ quan, địa phương không phát

¹³ Báo cáo số 1930/SKHĐT-VP ngày 19/7/2023 của Sở KHĐT v/v giải trình kết quả xếp loại đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của Sở KHĐT

sinh PAKN có liên quan đến quy định kinh doanh theo mục IX Nghị quyết số 97/NQ-CP ngày 08/7/2023 của Chính phủ.

Sở KHĐT đã ban hành Quy chế Quản lý, sử dụng Hệ thống hỏi đáp trực tuyến tỉnh Tây Ninh nhằm luân chuyển câu hỏi cho các đơn vị có liên quan có trách nhiệm trả lời; tiếp nhận thông tin và giải đáp thắc mắc của người dân, tổ chức, doanh nghiệp gửi đến Hệ thống trả lời trực tuyến của tỉnh, đảm bảo xử lý dứt điểm các đề xuất, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp đối với các quy định về đầu tư, kinh doanh thuộc phạm vi quản lý của Sở theo quy định tại mục IX Nghị quyết số 97/NQ-CP.

III. KẾT LUẬN

3.1. Kết quả đạt được

- Các cơ quan, địa phương được thanh tra đã kịp thời triển khai, thực hiện các văn bản chỉ đạo, điều hành của Trung ương và địa phương trong thực thi công vụ nói chung, công tác CCHC, kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC nói riêng; nhận thức của đội ngũ công chức, viên chức cơ bản cải thiện so với trước đây, bước đầu hình thành trách nhiệm xử lý hồ sơ TTHC trên hệ thống điện tử, hướng đến mục tiêu xử lý toàn trình các TTHC để tiết kiệm thời gian, chi phí xử lý của người dân, doanh nghiệp và cơ quan nhà nước; hạn chế nguy cơ nhũng nhiễu, tiêu cực đến từ việc tiếp xúc thường xuyên giữa người dân, doanh nghiệp với cơ quan thẩm quyền xử lý hồ sơ TTHC.

- Hoạt động thanh tra cơ bản góp phần chấn chỉnh một số hạn chế, tồn tại; tối thiểu những sai sót của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp được đẩy mạnh, nhất là việc ứng dụng các phần mềm trong giải quyết TTHC; kịp thời niêm yết công khai TTHC, quy trình giải quyết TTHC, thường xuyên rà soát, cập nhật, bổ sung khi có chủ trương, quy định mới để kịp thời bãi bỏ những TTHC không còn phù hợp, tránh gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

- Các cơ quan, địa phương cũng đã quan tâm chỉ đạo và thực hiện niêm yết công khai nội dung, địa chỉ tiếp nhận PAKN về quy định hành chính thông qua các kênh như: Cổng Thông tin điện tử tỉnh Tây Ninh, Hệ thống tiếp nhận phản ánh của tỉnh (cổng 1022), Cổng thông tin điện tử của Sở ngành, địa phương, đồng thời công khai số điện thoại đường dây nóng tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả các cấp để tiếp nhận PAKN của người dân về thái độ phục vụ của công chức, viên chức, về quy trình giải quyết TTHC cho người dân.

(Kèm theo Phụ lục số 08)

3.2. Hạn chế thiếu sót, vi phạm phát hiện qua thanh tra

Qua thanh tra đã phát hiện nhiều hồ sơ TTHC xử lý không đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, cụ thể như sau:

- 566/1.703 hồ sơ trễ hạn chiếm số lượng tương đối lớn, chủ yếu thuộc về lĩnh vực đất đai. Đa số các hồ sơ này đều được Hệ thống thông tin giải quyết TTHC ghi nhận là xử lý đúng hạn hoặc trước hạn nhưng qua kiểm tra thực tế là trễ hạn nên phản ánh không đúng thực tế về kết quả giải quyết TTHC. Ngoài ra, các hồ sơ này không có phiếu xin lỗi hoặc có phiếu xin lỗi không đúng quy định, không có Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết.

- 1.689 hồ sơ thông kê chung và 145 hồ sơ kiểm tra trực tiếp không cập nhật đúng số điện thoại của người dân (*chỉ nhập số điện thoại bàn của bộ phận một cửa*) dẫn đến việc người dân không thể nhận tin nhắn thông báo tiến độ xử lý hồ sơ của mình.

- 798/1.703 hồ sơ hồ sơ không Quét (scan), ký số, lưu trữ hồ sơ điện tử hoặc có thực hiện nhưng không đầy đủ, ngoài ra hầu hết các hồ sơ trên hệ thống đều không thể hiện hồ sơ trình và ý kiến xử lý của các bộ phận liên quan trong toàn trình; làm ảnh hưởng đến tiêu chí đánh giá việc quản lý, sử dụng hệ thống một cửa điện tử của Tỉnh, người dân không thể tái sử dụng dữ liệu điện tử đã được xử lý cho những hồ sơ TTHC về sau.

- 45/1.703 hồ sơ yêu cầu bổ sung từ 02 lần trở lên, mặc dù qua giải trình xuất phát từ nhiều nguyên nhân, tuy nhiên có thể gây phiền hà, bức xúc cho người dân, doanh nghiệp trong liên hệ giải quyết công việc; vi phạm điểm c Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

- Một số sai sót khác như ngày ký duyệt và người ký duyệt hồ sơ thực tế không trùng với thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, dẫn đến khó khăn trong việc đánh giá kết quả thực hiện TTHC do số liệu thể hiện trên Hệ thống không phản ánh đúng thực tế; đồng thời gây khó khăn trong việc xác định trách nhiệm của cán bộ, công chức trong trường hợp có phát sinh thiếu sót, vi phạm.

3.3. Nguyên nhân hạn chế, thiếu sót, vi phạm

- Nguyên nhân khách quan:

+ Hệ thống xử lý hồ sơ của Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh chưa thực sự ổn định, đôi lúc còn chậm, quá tải dẫn đến việc thao tác gặp nhiều khó khăn, mất thời gian.

+ Điều kiện ứng dụng công nghệ thông tin, tiếp cận thông tin của một bộ phận người dân (*nhất là người cao tuổi, khu vực nông thôn, người dân tộc thiểu số, v.v*) còn chưa cao, thiếu thiết bị chuyên dùng như điện thoại thông minh, máy tính, v.v nên khi nghiên cứu, thực hiện các TTHC còn lúng túng, chưa thay đổi thói quen nộp hồ sơ trực tiếp.

Ngoài ra, một số trường hợp nộp hồ sơ không đúng quy định, mặc dù đã được hướng dẫn nhưng vẫn thực hiện không đúng, nộp hồ sơ không đầy đủ, sai thông tin, v.v làm gia tăng số lượng hồ sơ giải quyết.

+ Việc triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận, giải quyết TTHC chỉ mới được quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP (có hiệu lực từ ngày 06/12/2021); được triển khai, tập huấn thực hiện vào tháng 12/2021 và tháng 3/2022¹⁴, do đó hầu hết các hồ sơ thực hiện TTHC trước thời điểm tháng 03/2022 đều không thực hiện số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC.

+ Cơ chế phối hợp giữa cơ quan giải quyết với các cơ quan, đơn vị chuyên ngành khác (ngành dọc) mất nhiều thời gian; đặc biệt TTHC lĩnh vực đất đai liên quan với ngành Thuế. Nhiều hồ sơ TTHC sau khi chuyển cơ quan Thuế trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh thì không kết thúc xử lý được do ngành Thuế có hệ thống xử lý riêng, phải chuyển văn bản giấy làm tốn nhiều thời gian.

+ Một số hồ sơ trễ hạn thuộc lĩnh vực hộ tịch có quy định yêu cầu xác nhận thông tin từ Bộ Tư pháp hoặc xác minh ngoài địa phương, chưa có cơ chế ràng buộc trách nhiệm xử lý đúng hạn đối với các cơ quan này dẫn đến nhiều hồ sơ bị trễ hạn do các cơ quan phối hợp không trả hồ sơ đúng hạn.

+ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Cổng Thông tin Quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp không được kết nối, chia sẻ dữ liệu theo đúng khung kiến trúc Chính phủ điện tử nên việc tiếp nhận, xử lý gặp khó khăn, phải nhập liệu và xử lý 02 lần với mỗi hồ sơ nên chiếm nhiều thời gian xử lý, làm ảnh hưởng đến thời gian thẩm định xử lý hồ sơ cho doanh nghiệp cũng như phản ánh không chính xác tiến độ xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Ngoài ra, việc tồn tại một hệ thống đặc thù của Bộ không có tính năng liên thông dữ liệu chi tiết tiềm ẩn nguy cơ phát sinh tiêu cực, “quy định riêng” gây bức xúc cho doanh nghiệp.

+ Các chỉ tiêu đánh giá mức độ giải quyết TTHC không phản ánh được thực trạng một số ngành, lĩnh vực có số lượng hồ sơ phát sinh rất lớn nhưng biên chế chưa đảm bảo; ngoài ra các biên chế không chỉ thực hiện công tác giải quyết TTHC mà còn phải kiêm nhiệm nhiều công việc khác; từ đó dẫn đến tình trạng các cơ quan, đơn vị lo ngại bị ảnh hưởng đến kết quả hoàn thành nhiệm vụ, thành tích nên kết thúc xử lý tất cả các hồ sơ TTHC sắp hết hạn giải quyết trên hệ thống nhưng thực tế hồ sơ chưa được giải quyết xong.

- Nguyên nhân chủ quan:

+ Công tác chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo cơ quan, địa phương có lúc, có nơi chưa sâu sát, từ đó không kịp thời phát hiện được những thiếu sót, vi phạm.

+ Công tác tuyên truyền chưa hiệu quả, dẫn đến việc người dân chưa tiếp cận được nguyên tắc trọng tâm trong việc giải quyết TTHC như nguyên tắc chỉ yêu cầu bổ sung hồ sơ duy nhất một lần; quyền yêu cầu xin lỗi khi hồ sơ không được giải quyết đúng hạn; quyền kiến nghị, phản ánh tình trạng kéo dài giải quyết hồ sơ không đúng hạn trên hệ thống hỏi đáp trực tuyến, 1022 Tây Ninh, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và đường dây nóng.

¹⁴ Công văn số 4909/UBND-KST ngày 24/12/2021 của UBND tỉnh v/v triển khai hướng dẫn số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; Công văn số 351/STTTT-TTGSDH ngày 16/3/2022 của Sở TTTT v/v tập huấn sử dụng chức năng số hóa và trả kết quả giải quyết TTHC bằng hình thức điện tử.

+ Nhận thức, trách nhiệm của một bộ phận công chức, viên chức trong thực hiện công vụ chưa đầy đủ, còn thiếu tinh thần phục vụ, xử lý hồ sơ còn thiếu linh hoạt, hướng dẫn người dân nộp bổ sung chưa rõ ràng, thiếu nhất quán nên phải bổ sung nhiều lần; việc giải quyết hồ sơ chưa đảm bảo thứ tự nộp, dẫn đến dư luận về tình trạng “*nộp trước có sau, nộp sau có trước*”; vẫn còn thói quen giải quyết hồ sơ TTHC bằng giấy, chưa chủ động thao tác trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh nên xử lý không đúng trình tự, thủ tục.

+ Năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng của công chức, viên chức chưa đồng đều, thiếu nghiên cứu nâng cao nghiệp vụ để phục vụ người dân, doanh nghiệp.

+ Nhiều hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn nhưng số liệu báo cáo trên Hệ thống hầu như là đúng hoặc trước hạn là biểu hiện của hiện tượng chạy theo thành tích, đối phó với quy định; tuy một phần chịu ảnh hưởng bởi các chỉ tiêu, đánh giá của Trung ương, địa phương nhưng cũng xuất phát từ thái độ, trách nhiệm của một bộ phận công chức, viên chức có liên quan, mong muốn thành tích tốt cho cá nhân, cơ quan, địa phương.

3.4. Tính chất, mức độ sai phạm và trách nhiệm của các cá nhân có liên quan

- Thiếu sót, vi phạm nêu trên làm ảnh hưởng đến chất lượng đánh giá kết quả, mức độ hài lòng của người dân trong giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC; làm ảnh hưởng đến mục tiêu số hóa kết nối, chia sẻ dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, tái sử dụng hồ sơ, tài liệu cũng như các mục tiêu khác nhằm tạo thuận lợi tối đa, tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp theo chỉ đạo tại Nghị quyết số 76/NQ-CP; lãnh đạo, quản lý các cấp khó theo dõi, xác định trách nhiệm các cơ quan, đơn vị trong tiếp nhận, giải quyết TTHC khi xảy ra sai sót cũng như đưa ra giải pháp khắc phục, chấn chỉnh.

- Trách nhiệm trong việc để xảy ra thiếu sót, vi phạm nêu trên thuộc về lãnh đạo một số cơ quan, địa phương, quản lý phòng chuyên môn và các vị trí bộ phận một cửa, được giao tham mưu xử lý hồ sơ, cần tổ chức kiểm điểm xác định nguyên nhân thiếu sót, vi phạm để có giải pháp khắc phục kết hợp với phòng ngừa tham nhũng, tiêu cực.

3.5. Một số nhận xét khác cần lưu ý

Bên cạnh những nội dung đánh giá liên quan đến trách nhiệm của các cơ quan, địa phương được thanh tra, kết quả thanh tra cũng phản ánh một số vướng mắc, khó khăn trong thực hiện TTHC của một số lĩnh vực như: Hệ thống Một cửa không liên thông được hồ sơ TTHC với hệ thống ngành Thuế; Hệ thống đăng ký kinh doanh của Bộ KHĐT tồn tại song song nhưng không đồng bộ dữ liệu với Hệ thống Dịch vụ công, Một cửa nên Sở KHĐT bắt buộc chỉ thao tác trên phần mềm của Bộ; một số quy trình TTHC của ngành tư pháp có bước xác minh thông tin, phê duyệt nội dung, v.v thuộc trách nhiệm của Bộ Tư pháp hoặc các cơ quan liên quan ngoài địa bàn tỉnh nhưng các cơ quan này chưa đảm bảo thời gian xử lý dẫn đến hồ sơ TTHC của tỉnh Tây Ninh bị trễ hạn, phải xin lỗi người dân; Hệ thống

Một cửa phát sinh lỗi đồng bộ dữ liệu dẫn đến một số mã hồ sơ bị thống kê là trễ hạn, nhưng sau khi Hệ thống đồng bộ trở thành đúng hạn thì lại không được ghi nhận trong số liệu thống kê giải quyết TTHC; một số TTHC quy định “ngày” (bao gồm Thứ Bảy, Chủ nhật, lễ, Tết) thay vì “ngày làm việc” là bất cập với chế độ lao động của cán bộ, công chức, viên chức cũng là một trong những nguyên nhân dẫn đến hồ sơ trễ hạn giải quyết. Những vấn đề này cần được kiến nghị khắc phục.

IV. CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ THEO THẨM QUYỀN: Không.

V. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ (kèm theo Phụ lục số 05, 06, 07)

5.1. Đối với các cơ quan, địa phương được thanh tra

- Tăng cường công tác tự kiểm tra công vụ thường xuyên theo Chỉ thị số 05-CT/TU ngày 20/7/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Chỉ thị số 05/CT-UBND ngày 06/6/2013 của Chủ tịch UBND tỉnh; tập trung kiểm tra việc tiếp nhận và giải quyết TTHC, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.

- Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; từng bước thay đổi thói quen nộp hồ sơ và thanh toán trực tiếp của người dân, doanh nghiệp; đồng thời thường xuyên cung cấp cho người dân, doanh nghiệp những thông tin tối thiểu đã định hướng trong phần kết luận để chủ động kiểm soát việc thực hiện TTHC của cơ quan thẩm quyền.

- Nâng cao hiệu quả số hoá hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu đã được các cơ quan nhà nước số hoá để cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp.

- Thường xuyên tổ chức bồi dưỡng, tập huấn nâng cao kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số của công chức, viên chức trong thực hiện TTHC và đội ngũ chuyên trách công nghệ thông tin tại cơ quan, địa phương.

- Có giải pháp sắp xếp, bố trí nhân lực thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công (*cấp tỉnh*) và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (*cấp huyện*) đảm bảo đủ để đáp ứng nhu cầu của người dân, nhất là tại thời điểm phát sinh yêu cầu giải quyết TTHC tăng cao.

- Tiếp nhận và xử lý kịp thời thông tin phản ánh của người dân, doanh nghiệp thông qua các kênh tiếp nhận.

- Khắc phục ngay các hạn chế đã được phát hiện qua thanh tra; tổ chức kiểm điểm rút kinh nghiệm đối với các tổ chức, cá nhân có liên quan đến những thiếu sót, vi phạm đã được chỉ ra tại kết luận thanh tra để xác định trách nhiệm liên quan, nguyên nhân thiếu sót vi phạm để có giải pháp khắc phục kết hợp với phòng ngừa tham nhũng, tiêu cực, tránh tái phạm (kèm theo Phụ lục số 05); nghiêm túc chấp hành quy trình giải quyết theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, Quyết định số 17/2022/QĐ-UBND và Quyết định 35/2022/QĐ-UBND.

5.2. Kiến nghị Sở Thông tin và Truyền thông

- Tham mưu UBND tỉnh nâng cấp đường truyền mạng số liệu chuyên dùng để việc ứng dụng xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử được ổn định, thông suốt, kịp thời và an toàn an ninh thông tin.

- Tiếp tục tham mưu UBND tỉnh báo cáo các Bộ, ngành liên quan về khó khăn, vướng mắc và việc kết nối, chia sẻ dữ liệu thông qua trục NGSP giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và các Hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu chuyên ngành quốc gia để được hướng dẫn kỹ thuật.

5.3. Kiến nghị Sở Nội vụ

- Tăng cường công tác kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

- Tiếp tục tham mưu UBND tỉnh rà soát, kiện toàn, sắp xếp cơ cấu tổ chức bộ máy các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện, các đơn vị sự nghiệp công lập theo Nghị quyết số 18-NQ/TW, Nghị quyết số 19-NQ/TW của Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa XII). Cơ cấu, sắp xếp lại đội ngũ CBCCVC bảo đảm bố trí đúng người, đúng việc và sử dụng đúng cách theo từng vị trí, năng lực.

5.4. Kiến nghị UBND tỉnh

- Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn nghiên cứu, rà soát việc thực hiện TTHC thuộc các lĩnh vực trên địa bàn tỉnh, kiến nghị sửa đổi, bổ sung kịp thời khi có phát hiện bất cập.

- Xem xét đầu tư, nâng cấp hệ thống cơ sở hạ tầng, kỹ thuật, đường truyền internet để đảm bảo đường truyền hoạt động ổn định, tạo điều kiện để các đơn vị thực hiện tốt việc giải quyết TTHC bằng hình thức trực tuyến đúng thời hạn.

- Chỉ đạo Văn phòng UBND tỉnh tăng cường công tác hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử của các cơ quan, đơn vị; tăng cường kiểm soát chất lượng công bố, công khai thủ tục hành chính; kiểm soát việc cung cấp thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đối với thủ tục hành chính; Hướng dẫn nghiệp vụ cho công chức, viên chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính của Sở ngành tỉnh, UBND các cấp.

5.5. Kiến nghị Thanh tra Chính phủ

Ghi nhận những thực trạng còn tồn tại liên quan đến trách nhiệm của Bộ, ngành Trung ương để phục vụ công tác thanh tra, tổng hợp báo cáo Thủ tướng Chính phủ có chỉ đạo khắc phục, cụ thể như sau:

- + Có giải pháp đồng bộ dữ liệu chi tiết giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với Cổng Thông tin Quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp của Bộ KHĐT theo hướng có thể tiếp nhận và xử lý hồ sơ tại một trong hai nền tảng, nền tảng còn lại tự đồng bộ tất cả các bước xử lý cũng như hồ sơ số hóa; đồng thời rà soát tại các Bộ, ngành Trung ương khác có tồn tại thực trạng tương tự để giải quyết dứt điểm; sửa đổi, điều chỉnh quy định tại các Luật và Nghị định liên quan đến lĩnh vực Đăng ký kinh doanh để áp dụng thống nhất.

+ Kiểm soát trách nhiệm của Bộ, ngành Trung ương đối với việc xử lý đúng hạn một khâu/công đoạn trong các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của địa phương; tránh trường hợp Bộ, ngành giải quyết trễ hạn nhưng trách nhiệm lại thuộc về cơ quan địa phương (*trước hết là Bộ Tư pháp*).

+ Các Bộ, ngành Trung ương (*trước hết là Bộ TNMT*) xem xét, chủ động xây dựng quy chế phối hợp với các cơ quan ngành dọc (*trước mắt là Tổng cục Thuế thuộc Bộ Tài chính*) nhằm liên thông Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với hệ thống chuyên ngành của Thuế để chuyển trực tuyến thông tin giải quyết nghĩa vụ tài chính, không làm phát sinh văn bản giấy để giảm thiểu thời gian xử lý.

+ Nghiên cứu chuyên đề khoa học về “tham nhũng vặt” để đánh giá toàn diện tính chất hành vi của loại tham nhũng này là “khép kín”, không thể thông qua hoạt động thanh tra, kiểm tra thông thường để phát hiện mà cần những giải pháp hữu hiệu hơn về cơ chế¹⁵, tuyên truyền¹⁶ để ngăn ngừa phát sinh.

+ Một số nội dung kiến nghị khác: kiểm tra, khắc phục hạn chế đồng bộ dữ liệu của Hệ thống Dịch vụ công để hạn chế tình trạng thông kê sai những hồ sơ xử lý đúng hạn thành trễ hạn; chỉ đạo thống nhất cách sử dụng “ngày” thành “ngày làm việc” trong bộ TTHC (*trừ những ngành đặc thù làm việc xuyên suốt 24/7*).

VI. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA ĐỐI TƯỢNG THANH TRA, VIỆC THỰC HIỆN KẾT LUẬN THANH TRA

Các cơ quan, địa phương được thanh tra có quyền, nghĩa vụ về kết luận thanh tra theo quy định tại Điều 92, Điều 93, Điều 104 Luật Thanh tra năm 2022.

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có quyền kiến nghị về nội dung trong kết luận thanh tra theo quy định tại Điều 94 Luật Thanh tra năm 2022.

Trên đây là Kết luận thanh tra chuyên đề trách nhiệm về thực hiện công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Chính phủ;
- CT UBND tỉnh (để b/c);
- Lãnh đạo Thanh tra tỉnh;
- Sở Tài nguyên và Môi trường;
- Sở Kế hoạch và Đầu tư;
- Sở Tư pháp;
- UBND huyện Châu Thành;
- UBND huyện Tân Châu;
- Trang TTĐT Thanh tra tỉnh;
- PNV 1, 2, 3 Thanh tra tỉnh;
- Lưu: VT, HSĐTTr.

**KT. CHÁNH THANH TRA
PHÓ CHÁNH THANH TRA**



Đặng Văn Nghĩa

¹⁵ Cơ chế miễn toàn bộ trách nhiệm pháp lý cho người dân, doanh nghiệp tiếp tay tham nhũng nếu chủ động tố cáo, cung cấp chứng cứ (ghi âm, ghi hình) để chứng minh hành vi tham nhũng của cán bộ, công chức, viên chức. Cơ chế này nhằm mục đích tạo tâm lý không an toàn khi nhận hối lộ, những nhiễu, vôi vĩnh của cán bộ, công chức, viên chức để từ đó “không dám nhận hối lộ”, “không dám vôi vĩnh, những nhiễu” do rủi ro quá lớn; người tố cáo có đặc quyền lớn về miễn trách nhiệm pháp lý cũng sẽ chủ động tố cáo hơn, thay vì tâm lý lo ngại bản thân cũng bị xử lý do tiếp tay tham nhũng.

¹⁶ Khắc phục thực trạng tuyên truyền dân trái, nhồi nhét thông tin. Chỉ tập trung tuyên truyền cho người dân về quyền yêu cầu có biên nhận hồ sơ, kiểm tra kỹ thông tin biên nhận, cách tra cứu tiến độ giải quyết, quyền yêu cầu xin lỗi khi không được giải quyết đúng hạn, việc cơ quan thẩm quyền chỉ được yêu cầu bổ sung hồ sơ một lần duy nhất, thực hiện kiến nghị, phản ánh trên các nền tảng tiếp nhận công khai của Tỉnh như Hoi dap trực tuyến, 1022 Tây Ninh, v.v để Tỉnh nắm thực trạng, chỉ đạo xử lý ngay.