

Số: /KL-TTr

Lạng Sơn, ngày tháng 4 năm 2024

KẾT LUẬN

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

Thực hiện Quyết định số 201/QĐ-TTr ngày 25/12/2023 của Chánh Thanh tra tỉnh, thanh tra chuyên đề trách nhiệm về thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn; Quyết định số 16/QĐ-TTr ngày 18/01/2024, bổ sung nội dung thanh tra chuyên đề tại Quyết định số 201/QĐ-TTr ngày 25/12/2023; Quyết định số 68/QĐ-TTr ngày 03/4/2024 của Chánh Thanh tra tỉnh về việc gia hạn thời gian thanh tra; từ ngày 17/01/2024 đến ngày 17/4/2024 Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại các đơn vị được thanh tra.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 13/BC-ĐTTr ngày 17/4/2024 của Trưởng Đoàn thanh tra và ý kiến giải trình của đối tượng thanh tra, Chánh Thanh tra tỉnh kết luận như sau:

A. KHÁI QUÁT CHUNG

Lạng Sơn là tỉnh miền núi biên giới, nằm ở khu vực Đông Bắc Việt Nam, có vị trí địa lý thuận lợi, là trung tâm kết nối quan trọng của vùng, cả nước và điểm trung chuyển quan trọng của khu vực; nằm trên tuyến hành lang kinh tế Nam Ninh (Trung Quốc) - Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh. Trong thời gian qua, công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) trên môi trường điện tử, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh đã được các cấp, các ngành quan tâm triển khai, thực hiện.

Trên cơ sở kế thừa các nội dung cơ bản của Đề án cải cách thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn đến năm 2020 và yêu cầu về công tác cải cách thủ tục hành chính trong tình hình mới, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 1495/QĐ-UBND ngày 28/7/2021, phê duyệt Đề án cải cách thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn giai đoạn 2021-2025 và định hướng đến năm 2030 để cụ thể hóa việc thực hiện cải cách hành chính, cải cách TTHC, cải thiện môi trường kinh doanh, xây dựng Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số, nền kinh tế số, xã hội số.

UBND tỉnh đã quan tâm chỉ đạo, đôn đốc các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp về cải cách TTHC, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính và nâng cao năng lực, hiệu quả

quản lý nhà nước, kết quả là: Các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp trên địa bàn tỉnh được công bố, công khai minh bạch, tạo điều kiện cho cá nhân, tổ chức tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện TTHC; thời hạn giải quyết TTHC ở một số lĩnh vực được rút ngắn; việc tiếp nhận hồ sơ được thực hiện bằng nhiều hình thức, hướng dẫn tới mục tiêu hiện đại hóa; chất lượng giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị được cải thiện; đã có tác động tích cực đến đời sống xã hội, làm giảm thời gian, chi phí cho cá nhân, tổ chức trong thực hiện TTHC; cải thiện vị trí xếp hạng về chỉ số cải cách TTHC, chỉ số cải cách hành chính, chỉ số năng lực cạnh tranh, chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh; từ đó tận dụng, khai thác tiềm năng sẵn có của tỉnh, tạo môi trường thông thoáng, bình đẳng cho các loại hình kinh tế phát triển, thu hút đầu tư, hoàn thành các mục tiêu kinh tế - xã hội của Tỉnh.

B. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

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

UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đã kịp thời ban hành các văn bản chỉ đạo, triển khai thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), cải cách TTHC, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh và chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện nghiêm túc, kịp thời các quy định của Nhà nước, của đơn vị về trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức như: Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC, Kế hoạch kiểm tra việc thực hiện kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông hằng năm; các chỉ đạo về triển khai thực hiện nghiêm túc việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử, đẩy mạnh cung cấp, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Qua thanh tra cho thấy, thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các huyện, thành phố cơ bản đã ban hành đầy đủ các văn bản để chỉ đạo và triển khai thực hiện các quy định của Nhà nước về trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức.

(có Biểu số 01 kèm theo)

2. 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:

Hàng năm, UBND tỉnh đã kịp thời ban hành kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC của tỉnh, giao Văn phòng UBND tỉnh đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan,

đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC trong tỉnh thực hiện kiểm soát, kiến nghị 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 nhằm triển khai thực hiện có hiệu quả Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 12/5/2020 của Chính phủ ban hành Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh giai đoạn 2020-2025. UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tập trung rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa quy định, TTHC liên quan đến hoạt động đầu tư, sản xuất, kinh doanh và đời sống người dân bảo đảm cắt giảm, đơn giản hóa ít nhất 20% số quy định và cắt giảm ít nhất 20% chi phí tuân thủ theo chỉ đạo của Chính phủ tại Nghị quyết số 68/NQ-CP, Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 và Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06/10/2022.

Từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023, Chủ tịch UBND tỉnh đã phê duyệt phương án đơn giản hóa đối với 79 TTHC, trong đó có 65 TTHC cấp tỉnh, 09 TTHC cấp huyện, 05 TTHC cấp xã. Các phương án đơn giản hóa đã được tổng hợp, gửi các bộ, ngành Trung ương xem xét, giải quyết theo thẩm quyền. Chi phí tuân thủ TTHC trước khi đơn giản hóa: 10.893.992.166 đồng/năm, qua thực hiện phương án đơn giản hóa, đã tiết kiệm 1.943.631.516 đồng/năm, tỷ lệ cắt giảm chi phí đạt 17,84%.

3. Việc tổ chức vận hành bộ phận một cửa và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định¹:

Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh đã được thành lập, kiện toàn và ban hành quy chế hoạt động theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung. Ngày 20/11/2018 UBND tỉnh ban hành Quyết định số 2358/QĐ-UBND thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lạng Sơn, chịu sự chỉ đạo và quản lý trực tiếp của Văn phòng UBND tỉnh. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã chính thức đưa vào hoạt động từ ngày 17/01/2019, thực hiện chức năng là đầu mối để các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh bố trí công chức, viên chức đến thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, phối hợp giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân; hướng dẫn, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết TTHC và chức năng tham mưu triển khai, thực hiện công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật.

100% Bộ phận Một cửa từ tỉnh đến xã đã triển khai thống nhất Bộ nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa từ năm 2023. Bộ phận Một cửa các cấp đã được bố trí trụ sở, trang bị cơ sở vật chất cơ bản đáp ứng yêu cầu; tuy nhiên, một số trụ sở Bộ phận Một cửa cấp huyện, xã còn nhỏ hẹp, cơ sở vật chất còn hạn chế.

¹ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP; Quyết định 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021, như: Việc tổ chức và vận hành Trung tâm phục vụ Hành chính công, Bộ phận Một cửa các cấp; việc ban hành và thực hiện quy chế hoạt động của Trung tâm phục vụ Hành chính công, Bộ phận Một cửa các cấp; việc bố trí nhân lực, trang thiết bị tại Trung tâm phục vụ Hành chính công, Bộ phận Một cửa các cấp; báo cáo thống kê số TTHC tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Một cửa; tình hình, kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông,...

Các hồ sơ TTHC tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cơ bản đều được xử lý, thực hiện theo đúng quy trình, quy định, bảo đảm tính công khai, minh bạch, công bằng, khách quan trong giải quyết TTHC. Việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh đã đi vào nền nếp và phát huy hiệu quả. Đến thời điểm thanh tra, toàn tỉnh có 1.566/1.778 TTHC được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; trong đó, có 1.254 TTHC cấp tỉnh, 221 TTHC cấp huyện, 91 TTHC cấp xã; 100% các TTHC đủ điều kiện đã được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Việc công bố, công khai TTHC theo quy định²; 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:

- 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp, ngành đã được công bố, công khai kịp thời, việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông được hoàn thiện và phát huy hiệu quả. Đến thời điểm thanh tra, có 1.778 TTHC, gồm 1.421 TTHC cấp tỉnh, 251 TTHC cấp huyện và 106 TTHC cấp xã. Công tác xây dựng hồ sơ trình công bố TTHC, danh mục TTHC đã được các cơ quan, đơn vị quan tâm thực hiện ngay sau khi có Quyết định công bố của Bộ trưởng các Bộ, ngành Trung ương; việc xây dựng dự thảo Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh được các cơ quan thực hiện cơ bản đáp ứng yêu cầu theo quy định. Từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành 131 Quyết định công bố danh mục TTHC với tổng số 2.098 TTHC, gồm 1.718 TTHC cấp tỉnh, 278 TTHC cấp huyện, 102 TTHC cấp xã.

- 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh được cập nhật, công khai đầy đủ nội dung trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, công khai tại trụ sở, Bộ phận Một cửa, Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị. Hiện nay, các TTHC đã được tạo mã QR-Code để phục vụ niêm yết, tra cứu thuận tiện, nhanh gọn, chính xác.

- UBND tỉnh đã kịp thời chỉ đạo triển khai nghiêm túc các quy định về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử³. Các cơ quan, đơn vị đã tập trung triển

² Điều 8 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC (đầy đủ, đúng hạn,...; số lượng, tên các Quyết định đã công bố); TTHC công bố chưa đầy đủ; TTHC đã được công bố nhưng chưa công khai hoặc công khai chưa đúng hạn trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC; TTHC được niêm yết đầy đủ, chính xác, kịp thời tại nơi giải quyết TTHC. Việc lãnh đạo, chỉ đạo và kết quả thực hiện Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2023 (đối với các bộ, ngành, địa phương).

³ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 24/6/2022 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 trên môi trường điện tử; Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân,

khai thực hiện có hiệu quả việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử theo đúng quy trình quy định, làm rõ trách nhiệm của công chức, viên chức trong từng quy trình tiếp nhận, giải quyết, bảo đảm việc phân công khoa học, các nội dung phản hồi cho tổ chức, cá nhân chính xác, đúng thời hạn, ban hành kế hoạch số hoá kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị. Bên cạnh đó, thực hiện các biện pháp bảo đảm các điều kiện về kỹ thuật, các biện pháp an toàn, an ninh trên Cổng dịch vụ công của tỉnh; các giải pháp xác minh thông tin để bảo đảm mức độ an toàn trong quá trình đăng ký, đăng nhập của tổ chức, cá nhân.

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (Hệ thống của tỉnh) được triển khai đồng bộ, thống nhất đến 228 cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh (17 cơ quan cấp tỉnh; 11 huyện, thành phố; 200 xã, phường, thị trấn), cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến của Cổng dịch vụ công quốc gia và dịch vụ thanh toán trực tuyến của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam phục vụ nhu cầu thanh toán phí, lệ phí TTHC của người dân, doanh nghiệp. Ngoài ra, Hệ thống của tỉnh đã triển khai tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) của Kho bạc Nhà nước và Điện lực Lạng Sơn. Đến ngày 30/11/2023, Hệ thống của tỉnh đã triển khai cung cấp 1.807 DVCTT (bao gồm cả DVCTT của Công ty Điện lực), trong đó 1.085 DVCTT toàn trình và 443 DVCTT một phần, còn 279 dịch vụ công mới chỉ ở mức cung cấp thông tin tra cứu; tổng số DVCTT đã tích hợp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia để phục vụ cá nhân, tổ chức nộp, giải quyết hồ sơ TTHC là 1.245 dịch vụ, trong đó có 313 DVCTT một phần và 932 DVCTT toàn trình.

- Thực hiện Kế hoạch số 168/KH-UBND ngày 14/10/2020 của UBND tỉnh về việc số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh đến năm 2025 và Kế hoạch số 157/KH-UBND ngày 15/7/2021 triển khai thực hiện Đề án đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông, trong đó có nội dung về số hóa. Kho dữ liệu số hoá của tỉnh được đầu tư, nâng cấp triển khai đồng bộ đến 100% các cơ quan hành chính nhà nước từ cấp tỉnh đến cấp huyện, cấp xã, kết nối liên thông với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh phục vụ công tác số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và tái sử dụng thông tin, kết quả giải quyết TTHC đã số hoá. UBND tỉnh đã chỉ đạo Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức các lớp tập huấn, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực lên Kho dữ liệu số hoá.

5. Việc kiểm tra, đôn đốc, xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho cá nhân, tổ chức:

Các cơ quan, đơn vị đã quan tâm, thực hiện nghiêm túc việc kiểm tra, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức trong việc giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho cá nhân, tổ chức. Hằng năm UBND tỉnh đều ban hành Kế hoạch kiểm tra việc thực hiện kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, triển khai cơ

ché một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh, trung bình kiểm tra 10 cơ quan, đơn vị mỗi năm (ở các cấp tỉnh, huyện, xã)⁴; các cơ quan, đơn vị chủ động ban hành kế hoạch và tự kiểm tra tại cơ quan, đơn vị.

Qua công tác kiểm tra đã kịp thời chỉ rõ ưu điểm, hạn chế, nguyên nhân và đề xuất kiến nghị đối với từng đơn vị để phát huy kết quả đã đạt được và khắc phục hạn chế trong công tác kiểm soát TTHC, đồng thời tiếp thu những khó khăn, bất cập để có biện pháp tháo gỡ hoặc đề xuất cấp trên xem xét, giải quyết. Các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có vi phạm đã kịp thời nhắc nhở, xử lý theo quy định (không có trường hợp nào bị xử lý kỷ luật).

Công tác niêm yết công khai địa chỉ, số điện thoại, email, nội dung hướng dẫn tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân tại bảng niêm yết TTHC theo quy định đã được các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc. Việc tuyên truyền, phổ biến về địa chỉ tiếp nhận, hướng dẫn về phản ánh, kiến nghị được triển khai thực hiện bằng nhiều hình thức như tuyên truyền qua các phương tiện truyền thông đại chúng; in phát tờ rơi, tờ gấp; niêm yết công khai địa chỉ, công khai nội dung hướng dẫn phản ánh, kiến nghị tại các cơ quan, đơn vị từ cấp tỉnh tới cấp xã, tại các thôn, bản, nhà văn hoá khối phố...; qua đó, nhận thức của người dân, doanh nghiệp về quyền được phản ánh, kiến nghị, quyền được giám sát đối với cơ quan, công chức thực hiện TTHC được nâng lên.

II. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Tổng hợp số liệu, tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức trong thời kỳ thanh tra:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 1.654.373 hồ sơ, trong đó:
 - + Số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: 974.785 hồ sơ.
 - + Số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 670.609 hồ sơ.
 - + Số tiếp nhận trước 15/6/2021 chuyển qua: 9.105 hồ sơ.
- Tổng số hồ sơ đã giải quyết: 1.636.581 hồ sơ.
 - + Tổng số hồ sơ giải quyết đúng hạn: 1.194.084 hồ sơ
 - + Tổng số hồ sơ giải quyết trước hạn: 437.092 hồ sơ.
 - + Tổng số hồ sơ từ chối giải quyết: 8.226 hồ sơ.
 - + Tổng số hồ sơ giải quyết quá hạn: 5.380 hồ sơ.
 - + Tổng số hồ sơ đang giải quyết **tại thời điểm 30/11/2023**: 9.238 hồ sơ, trong đó, 6.081 hồ sơ trong hạn, 3.157 hồ sơ quá hạn.

2. Việc thực hiện trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong việc giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức; việc tuân

⁴ Năm 2021, kiểm tra tại 05 sở, 02 huyện và 02 xã trên địa bàn tỉnh; năm 2022 kiểm tra tại 05 sở, ngành và 03 huyện, 03 xã; năm 2023 kiểm tra tại 03 sở, 02 đơn vị ngành dọc và 03 huyện, 03 xã.

thủ về trình tự, hồ sơ, điều kiện theo quy định⁵ đối với hồ sơ đã giải quyết, hồ sơ chậm giải quyết, hồ sơ từ chối giải quyết:

Công chức, viên chức cơ bản thực hiện tốt trách nhiệm công vụ trong việc giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức; tuân thủ nghiêm về trình tự, hồ sơ, điều kiện theo quy định⁶ đối với hồ sơ đã giải quyết. Đối với hồ sơ chậm giải quyết, hồ sơ từ chối giải quyết đều thực hiện phiếu xin lỗi, hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện bổ sung, nộp lại hồ sơ... theo quy định; trong kỳ, các cơ quan, đơn vị đã ban hành 2.905 phiếu xin lỗi.

(có Biểu số 02 kèm theo)

3. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị:

Trong thời kỳ thanh tra, UBND tỉnh Lạng Sơn đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trong tỉnh thực hiện nghiêm các quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị về quy định hành chính. Chỉ đạo tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công. Thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu, xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với các trường hợp để xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị; thực hiện thanh tra, kiểm tra công vụ, kiên quyết xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, làm phát sinh thêm TTHC, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định hoặc nhiều lần để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC. Các cơ quan, đơn vị trong tỉnh đã thực hiện công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại trụ sở cơ quan, đơn vị, trụ sở Bộ phận Một cửa theo đúng quy định; bố trí cán bộ, công chức, viên chức có năng lực, trình độ, trách nhiệm thực hiện trực tiếp tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của công dân, tổ chức.

Trong thời kỳ thanh tra, các cơ quan, đơn vị đã tiếp nhận 62 phản ánh, kiến nghị qua Hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Cổng Dịch vụ công quốc gia, đã xử lý đúng hạn 62/62 phản ánh, kiến nghị, không có phản ánh, kiến nghị xử lý quá hạn.

Hàng tháng, UBND tỉnh đã thực hiện báo cáo Văn phòng Chính phủ về tình hình, kết quả xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân theo yêu cầu tại Mục IX Nghị quyết số 97/NQ-CP ngày 08/7/2023 của Chính phủ, lồng ghép với Báo cáo hàng tháng của UBND tỉnh về tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính.

III. Kết quả thanh tra việc giải quyết TTHC

Theo nội dung thanh tra, xét báo cáo của các cơ quan đơn vị và điều kiện cụ thể, Đoàn thanh tra tiến hành thanh tra trực tiếp đối với **61** hồ sơ **giải quyết TTHC** (56 hồ sơ giải quyết quá hạn và 05 hồ sơ giải quyết đúng hạn, cụ thể:

⁵ Khoản 1 và khoản 3 Điều 6 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP của Chính phủ.

⁶ Khoản 1 và khoản 3 Điều 6 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP của Chính phủ.

- **15 hồ sơ** TTHC giải quyết quá hạn thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố Lạng Sơn, thuộc lĩnh vực đăng ký kinh doanh (05 hồ sơ), lĩnh vực bảo trợ xã hội (06 hồ sơ), lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch (04 hồ sơ).

- **19 hồ sơ** TTHC thuộc thẩm quyền của Sở Xây dựng (14 hồ sơ giải quyết quá hạn và 05 hồ sơ giải quyết đúng hạn), thuộc lĩnh vực cấp, gia hạn chứng chỉ hành nghề hoạt động xây dựng.

- **15 hồ sơ** TTHC giải quyết quá hạn thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện Bắc Sơn, thuộc lĩnh vực thi đua, khen thưởng (06 hồ sơ), lĩnh vực đất đai (05 hồ sơ); lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch (05 hồ sơ).

- **12 hồ sơ** TTHC giải quyết quá hạn (về giao đất, cho thuê đất không thông qua hình thức đấu giá quyền sử dụng đất đối với dự án phải trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền xét duyệt hoặc phải cấp giấy chứng nhận đầu tư mà người xin giao đất, thuê đất là tổ chức, cơ sở tôn giáo, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, tổ chức nước ngoài có chức năng ngoại giao), thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường.

Kết quả thanh tra cho thấy:

- Đối với 56 hồ sơ giải quyết quá hạn:

Thành phần hồ sơ cơ bản đảm bảo theo quy định; việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cơ bản đảm bảo quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông các lĩnh vực được phê duyệt. Tuy nhiên, thành phần một số hồ sơ không đầy đủ theo quy định, thời gian thực hiện các bước theo quy trình nội bộ giải quyết TTHC không đảm bảo; 56/56 hồ sơ TTHC được kiểm tra đều quá thời hạn giải quyết theo quy định, cần được nghiêm túc chấn chỉnh, rút kinh nghiệm.

- Đối với 05 hồ sơ giải quyết đúng hạn: Trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thể hiện đã giải quyết đúng hạn đối với 05 hồ sơ; tuy nhiên qua thanh tra cho thấy, việc xử lý, giải quyết hồ sơ còn có hạn chế, thiếu sót, cụ thể:

Sở Xây dựng cho rằng 01/05 hồ sơ không đầy đủ thành phần hồ sơ, cho rằng 05/05 hồ sơ không đáp ứng yêu cầu theo quy định và có văn bản trả lại hồ sơ. Qua xem xét cho thấy việc Sở Xây dựng đã có văn bản **trả lại hồ sơ không đảm bảo thời hạn** theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều 17 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 thủ tục hành chính, được sửa đổi bổ sung bởi khoản 1 Điều 2 Nghị định 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ⁷;

⁷ “2. Đối với hồ sơ được **nộp trực tuyến** thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa **phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ**. a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận **phải có thông báo**, nêu rõ nội dung, lý do và **hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần** để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền. Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;”.

khoản 4 Điều 19 Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018⁸ và Bước 4 (Thẩm định hồ sơ) của Quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực trên, được ban hành kèm theo Quyết định số 1466/QĐ-UBND ngày 22/7/2021 và Quyết định số 2111/QĐ-UBND ngày 17/12/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố danh mục thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung; thay thế và phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông lĩnh vực Hoạt động xây dựng thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng, UBND cấp huyện tỉnh Lạng Sơn⁹ (chậm từ 11 ngày đến 14 ngày).

Xem xét 05 hồ sơ Sở Xây dựng cho rằng không đáp ứng yêu cầu theo quy định cho thấy, Sở Xây dựng đã **xác định thời gian kinh nghiệm tham gia công việc phù hợp với nội dung đề nghị cấp chứng chỉ hành nghề** khi thẩm định cấp chứng chỉ hành nghề hoạt động xây dựng cho các cá nhân không đảm bảo quy định tại các Điều: 66, 67, 68, 70, 71 và Điều 72 Nghị định số 15/2021/NĐ-CP ngày 03/3/2021 của Chính phủ, quy định chi tiết một số nội dung về quản lý dự án đầu tư xây dựng, dẫn đến đánh giá hồ sơ không đáp ứng yêu cầu và trả lại hồ sơ; cần được kiểm tra, rà soát đối với các TTHC **cấp chứng chỉ hành nghề trong hoạt động xây dựng đã thực hiện từ ngày 01/5/2023 đến nay** để khắc phục sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót (nếu có) theo quy định tại Điều 21, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; đồng thời nghiêm túc chấn chỉnh, rút kinh nghiệm.

C. KẾT LUẬN

Trong thời kỳ thanh tra, UBND tỉnh, UBND các huyện, thành phố, các sở, ban, ngành tỉnh đã thường xuyên quan tâm, đẩy mạnh công tác cải cách hành chính nói chung và cải cách TTHC nói riêng, thực hiện tốt công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tăng cường và nâng cao trách nhiệm thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức. Công tác công bố, công khai TTHC được thực hiện kịp thời, đúng quy định; việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông được hoàn thiện và phát huy hiệu quả. Công tác tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức được quan tâm, đa số các hồ sơ giải quyết TTHC được thực hiện đúng trình tự, thành phần, số lượng hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí và lệ phí. Người dân khi tham gia thực hiện TTHC đã thực hiện quyền giám sát việc giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước; kịp thời phản ánh, kiến nghị đối với việc giải quyết TTHC giải quyết chưa đúng quy định. Tiếp tục triển khai thực hiện hiệu quả việc thực hiện TTHC trên môi

⁸ “4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung **theo mẫu Phiếu yêu cầu** bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ **không quá 03 ngày làm việc** kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ”.

⁹ “Bước 4: Thẩm định hồ sơ: - Trường hợp hồ sơ **không đáp ứng yêu cầu**, thông báo cho cá nhân/tổ chức trong thời hạn **không quá 05 ngày**, nêu rõ lý do; - Trường hợp, hồ sơ đáp ứng yêu cầu: Xây dựng dự thảo văn bản (kết quả giải quyết)”.

trường điện tử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và các quy định về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC. Thực hiện nghiêm các quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị về quy định hành chính. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

Tuy nhiên, việc công bố danh mục TTHC, xây dựng và áp dụng quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh đối với một số lĩnh vực còn chậm, chưa đáp ứng yêu cầu. Việc tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC vẫn còn một số ít trường hợp chưa thực sự kịp thời, đầy đủ; nhất là đối với việc xử lý hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tại cấp xã, còn tình trạng hồ sơ giải quyết TTHC quá hạn; còn có hồ sơ thể hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đã được giải quyết đúng hạn nhưng qua thanh tra cho thấy đã giải quyết quá hạn; công tác phối hợp giữa các cơ quan liên quan trong giải quyết TTHC có lúc chưa kịp thời, hiệu quả, làm phát sinh phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

** Nguyên nhân của những hạn chế, thiếu sót là:*

- Công tác chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc đối với công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC và thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại một số cơ quan, đơn vị chưa được thường xuyên, cụ thể.

- Số lượng TTHC phát sinh nhiều, trong khi đó số lượng công chức, viên chức giải quyết TTHC chưa đáp ứng được yêu cầu, phải kiêm nhiệm các nhiệm vụ chuyên môn khác; năng lực, kỹ năng về tiếp nhận, hướng dẫn, xử lý của một số công chức, viên chức còn hạn chế; việc áp dụng pháp luật trong giải quyết TTHC, có nội dung còn bất cập, còn có sơ suất trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Quá trình thẩm định một số TTHC, phải lấy ý kiến nhiều cơ quan, đơn vị có liên quan, cần tổ chức khảo sát thực địa, đánh giá các mặt tác động, ảnh hưởng trực tiếp đến thời hạn giải quyết.

- Một số tổ chức, cá nhân chậm thực hiện nghĩa vụ tài chính theo quy định của pháp luật, ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết TTHC, nhất là các TTHC về đất đai.

- Việc kết nối, phối hợp giữa các cơ quan có liên quan trong giải quyết một số TTHC liên thông chưa kịp thời, hiệu quả.

D. BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Từ kết quả thanh tra nêu trên, đối chiếu với các quy định của pháp luật, Chánh Thanh tra tỉnh xử lý như sau:

1. Đối với Văn phòng UBND tỉnh

Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh tăng cường công tác kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn.

2. Đối với các cơ quan, đơn vị được thanh tra

- Nghiêm túc chấn chỉnh, rút kinh nghiệm về những hạn chế, thiếu sót đã được chỉ ra qua thanh tra.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn về TTHC thuộc phạm vi quản lý, bằng các hình thức phù hợp, hiệu quả; tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong việc tiếp nhận, giám sát việc giải quyết TTHC.

- Chủ động rà soát các TTHC, các Quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC để kịp thời phát hiện, khắc phục theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết các vướng mắc, bất cập trong quy định của pháp luật liên quan đến TTHC, đảm bảo quyền, lợi ích của tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết.

- Kịp thời giải quyết các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến thực hiện TTHC, tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, chú trọng công tác kiểm tra nội bộ trong quản lý, thực hiện TTHC; nâng cao ý thức trách nhiệm của công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện và xử lý đối với các hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực trong hoạt động giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công thuộc phạm vi, lĩnh vực quản lý.

3. Giao Đoàn thanh tra phối hợp với Phòng Giám Sát, Kiểm tra và Xử lý sau thanh tra đôn đốc, kiểm tra việc thi hành Kết luận thanh tra.

Yêu cầu các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố thực hiện nghiêm túc Kết luận thanh tra này và báo cáo kết quả thực hiện Kết luận thanh tra về Thanh tra tỉnh trước **ngày 30/6/2024**./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Chính phủ;
- Tổ công tác số 774, TTCP; (B/c)
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ban Nội chính;
- Ủy ban Kiểm tra tỉnh ủy;
- CVP UBND tỉnh;
- Các sở, ngành, UBND các huyện, TP;
- Lãnh đạo Thanh tra tỉnh;
- Chánh Văn phòng;
- Các Phòng: NV. I, II; GS, KT và XL sau TTr;
- Lưu: VT + Hs ĐTTr.

CHÁNH THANH TRA

Đậu Trường An