

Số: 69/KL-TTXX

Tịnh Biên, ngày 15 tháng 3 năm 2024

KẾT LUẬN THANH TRA

Về việc thanh tra chuyên đề trách nhiệm về thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp đối với Phòng Y tế thị xã, UBND phường Tịnh Biên và UBND xã An Hảo

Thực hiện Quyết định số 30/QĐ-TTXX ngày 25/12/2023 của Chánh Thanh tra thị xã Tịnh Biên về việc thanh tra chuyên đề trách nhiệm về thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân và doanh nghiệp đối với Phòng Y tế thị xã, UBND phường Tịnh Biên và UBND xã An Hảo.

Từ ngày 27/12/2023 đến ngày 07/02/2024 Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại Phòng Y tế thị xã, UBND phường Tịnh Biên và UBND xã An Hảo.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 20/BC-ĐTT ngày 29/02/2024 của Trưởng đoàn thanh tra.

Chánh Thanh tra thị xã Tịnh Biên kết luận thanh tra như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

- Phòng Y tế thị xã là cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã Tịnh Biên, thực hiện công tác tham mưu giúp UBND thị xã thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước về y tế và các lĩnh vực khác được giao theo quy định của pháp luật.

- Phường Tịnh Biên là một trong bốn xã, phường biên giới thuộc thị xã Tịnh Biên, có vị trí địa lý tiếp giáp với Vương quốc Campuchia, phường An Phú, xã An Cư và xã An Nông. Diện tích đất tự nhiên 2.178,4 ha, về dân số có 3.709 hộ với 18.049 khẩu, trong đó dân tộc thiểu số Khmer chiếm 260 hộ với 1.342 khẩu. Điều kiện kinh tế - xã hội của phường phần lớn số hộ dân sống chủ yếu bằng nghề dịch vụ, buôn bán, sản xuất nông nghiệp, chăn nuôi....

- Xã An Hảo có vị trí địa lý tiếp giáp xã Tân Lập, xã An Cư, xã Tân Lợi và xã Châu Lăng (huyện Tri Tôn); diện tích tự nhiên 5.356,1 ha, về dân số có 3.393 hộ với 11.692 khẩu, trong đó dân tộc thiểu số Khmer chiếm 1.595 hộ với 5.655 khẩu. Điều kiện kinh tế - xã hội, phần lớn số hộ dân sống chủ yếu bằng nghề sản xuất nông nghiệp, một số ít làm dịch vụ và mua bán nhỏ,...

Nhìn chung, 03 cơ quan nêu trên tổ chức triển khai thực hiện đạt hiệu quả việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp theo chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

1. Đối với Phòng Y tế thị xã

1.1. Kiểm tra trách nhiệm quản lý nhà nước về việc thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức

a) Kiểm tra việc lãnh đạo, chỉ đạo, điều 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 việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức

Căn cứ Quyết định số 24/2020/QĐ-UBND ngày 29/5/2020 của UBND tỉnh An Giang ban hành Quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang; Quyết định số 29/2022/QĐ-UBND ngày 17/8/2022 của UBND tỉnh về việc ban hành quy định phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý Nhà nước về an toàn thực phẩm thuộc phạm vi quản lý của ngành Y tế trên địa bàn tỉnh An Giang. Ngày 22/12/2023, Phòng Y tế ban hành Thông báo số 306/TB-PYT phân công phụ trách lĩnh vực công tác đối với lãnh đạo và chuyên viên Phòng Y tế thị xã Tịnh Biên (trong đó, phân công bà Nguyễn Thanh Thu Thảo, Chuyên viên tham mưu tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến việc cấp giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm). Đồng thời, ban hành Quyết định số 02/QĐ-PYT ngày 22/12/2023 ban hành quy chế hoạt động của Phòng Y tế và niêm yết công khai theo quy định.

Thực hiện quyết định, kế hoạch, công văn chỉ đạo, hướng dẫn triển khai thực hiện của cấp có thẩm quyền (UBND tỉnh, UBND thị xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến thủ tục hành chính) về tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021, năm 2022 và năm 2023. Phòng Y tế căn cứ các văn bản quy định, hướng dẫn đã triển khai và cụ thể hoá, xây dựng và ban hành Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính (Kế hoạch số 09/KH-PYT ngày 04/02/2021 tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021, Kế hoạch số 08/KH-PYT ngày 09/02/2022 tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022; Kế hoạch số 18/KH-PYT ngày 10/4/2023 tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023), Kế hoạch số 10/KH-PYT ngày 10/4/2023 cải cách hành chính Phòng Y tế Tịnh Biên năm 2023 và tổ chức thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính tại cơ quan.

b) Kiểm tra việc kiểm soát, kiến nghị hoặc ban hành theo thẩm quyền để loại bỏ hoặc chỉnh sửa thủ tục hành chính không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; các văn bản chỉ đạo, yêu cầu rà soát của cấp thẩm quyền.

Qua kiểm tra, Phòng không thực hiện việc rà soát theo quy định của cấp thẩm quyền.

c) Kiểm tra việc tổ chức vận hành bộ phận một cửa và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định

Không có.

d) Kiểm tra việc công bố, công khai thủ tục hành chính theo quy định, việc thực hiện công khai minh bạch quá trình giải quyết; việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính

- Công bố, công khai thủ tục hành chính theo quy định, việc thực hiện công khai minh bạch quá trình giải quyết: Phòng Y tế thực hiện công bố, công khai đầy đủ các thủ tục hành chính theo Quyết định số 1031/QĐ-UBND ngày 17/5/2021 của UBND tỉnh An Giang về việc công bố danh mục các thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và không thực hiện tiếp nhận tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh An Giang; Quyết định số 1533/QĐ-UBND ngày 08/7/2021 của UBND tỉnh An Giang về việc công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang bằng hình thức niêm yết công khai tại cơ quan: địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính, số điện thoại đường dây nóng, hộp thư điện tử tỉnh, thị xã; niêm yết số điện thoại của Tổ kiểm tra công vụ (của tỉnh, thị xã).

- Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính: căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Quyết định số 2594/QĐ-UBND ngày 25/10/2022 của UBND tỉnh An Giang về ban hành danh mục thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ phải số hóa tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã và các đơn vị giải quyết thủ tục hành chính.

Qua kiểm tra, Phòng chưa triển khai thực hiện việc số hóa hồ sơ đối với lĩnh vực phụ trách theo quy định.

- Việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử: căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng; các văn bản chỉ đạo của UBND huyện Tịnh Biên tại Công văn số 6234/UBND-NC ngày 25/10/2022 của UBND huyện về việc xử lý Quyết định số 2552/QĐ-UBND ngày 18/10/2022 của UBND tỉnh ban hành danh mục thủ tục hành chính bắt buộc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử cho tổ chức, cá nhân và Công văn số 7052/UBND-NC ngày 28/11/2022 về việc xử lý Quyết định số 2856/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh về việc công bố Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần và lộ trình tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia năm 2022 trên địa bàn tỉnh An Giang; Công văn số 4224/UBND-VX ngày 13/7/2023 của UBND thị xã về việc xử lý Công văn số

958/STTTT-CNTT-BCVT ngày 10/7/2023 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh về việc thực hiện quy định sử dụng tài khoản công dân để thực hiện đăng ký, nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

Qua kiểm tra, Phòng chưa triển khai thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến các thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định.

- Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính: từng công chức Phòng Y tế thị xã đều ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện nhiệm vụ chuyên môn, giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, chủ động phối hợp và chia sẻ thông tin trong quá trình giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp.

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

Phòng Y tế thị xã bố trí cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức tốt, văn hóa giao tiếp chuẩn mực, đủ trình độ về chuyên môn, nghiệp vụ và năng lực phù hợp để thực hiện thủ tục hành chính.

Phòng Y tế thị xã có thực hiện việc niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ đơn vị, địa chỉ email để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp, trên cổng thông tin điện tử thị xã. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính. Trong kỳ, chưa phát sinh việc xử lý cán bộ, công chức vi phạm liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính.

2. Kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính

2.1. Kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức trong kỳ thanh tra

Căn cứ Quyết định số 29/2022/QĐ-UBND ngày 17/8/2022 của UBND tỉnh về việc ban hành quy định phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý Nhà nước về an toàn thực phẩm thuộc phạm vi quản lý của ngành Y tế trên địa bàn tỉnh An Giang; Quyết định số 4053/QĐ-UBND ngày 23/5/2023 của UBND thị xã Tịnh Biên về việc ủy quyền cho Phòng Y tế tiếp nhận và quản lý hồ sơ, cấp giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống có quy mô kinh doanh dưới 200 suất ăn/lần phục vụ. Trong kỳ thanh tra, Phòng Y tế thị xã tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cụ thể như sau:

- Năm 2021 (từ ngày 15/7/2021 đến ngày 31/12/2021): không.
- Năm 2022 (từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/12/2022):
 - + Tiếp nhận: 64 hồ sơ (trực tiếp: 64 hồ sơ; trực tuyến: không);
 - + Kết quả giải quyết: 64 hồ sơ (giải quyết đúng hạn).
- Năm 2023 (từ ngày 01/01/2023 đến ngày 30/11/2023):
 - + Tiếp nhận: 47 hồ sơ (trực tiếp: 47 hồ sơ; trực tuyến: không);

+ Kết quả giải quyết: 47 hồ sơ (giải quyết đúng hạn).

2.2. Thanh tra việc thực hiện trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức

Đoàn thanh tra đã tiến hành kiểm tra các hồ sơ việc thực hiện trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính của Phòng Y tế. Kết quả kiểm tra: các hồ sơ thực hiện cơ bản đầy đủ các thủ tục, thời gian, yêu cầu đúng quy định và quy trình giải quyết trong giải quyết thủ tục hành chính.

Việc mở sổ sách theo dõi: Phòng có mở sổ sách cập nhật, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính đối với lĩnh vực phụ trách.

2.3. Thanh tra việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, về quy định, hành vi hành chính, quy định kinh doanh

- Lãnh đạo Phòng Y tế thị xã có phân công 01 chuyên viên phụ trách việc tiếp nhận và tham mưu xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, hành vi hành chính, quy định kinh doanh.

Tuy nhiên, qua kiểm tra Đoàn thanh tra nhận thấy tài khoản tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp của Phòng trên Cổng dịch vụ công quốc gia thể hiện tên ông Phạm Thanh Hải - nguyên Trưởng phòng (đã nghỉ hưu năm 2021), như vậy là không đúng theo quy định.

- Trong kỳ thanh tra, Phòng Y tế thị xã không phát sinh đơn phản ánh, kiến nghị về quy định, hành vi hành chính, quy định về kinh doanh phải xử lý.

- Về quy trình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị: thực hiện theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

3. Đối với UBND phường Tịnh Biên

3.1. Kiểm tra trách nhiệm quản lý nhà nước về việc thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức

a) Kiểm tra việc lãnh đạo, chỉ đạo, điều 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 việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức

Căn cứ Điều 42 Quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang (ban hành kèm theo Quyết định số 24/2020/QĐ-UBND ngày 29/5/2020 của UBND tỉnh An Giang). UBND huyện Tịnh Biên ban hành các quyết định (Quyết định số 1751/QĐ-UBND ngày 01/4/2021; Quyết định số 10374/QĐ-UBND ngày 21/12/2021; Quyết định số 5075/QĐ-UBND ngày 12/7/2023) công bố danh sách cán bộ, công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn thị xã Tịnh Biên (trong đó: cán bộ, công chức làm đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính phường Tịnh Biên gồm: ông Trịnh Tấn Lực, Chủ tịch UBND phường và ông Lý Thanh Sang, Công chức

Văn phòng - Thống kê). Đồng thời, UBND phường Tịnh Biên ban hành các quyết định, thông báo phân công cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực và niêm yết công khai theo quy định.

Thực hiện quyết định, kế hoạch, công văn chỉ đạo, hướng dẫn triển khai thực hiện của cấp có thẩm quyền (UBND tỉnh, UBND thị xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến thủ tục hành chính) về tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021, năm 2022 và năm 2023. UBND phường Tịnh Biên ban hành các Kế hoạch cải cách hành chính (Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 25/01/2021 cải cách hành chính thị trấn Tịnh Biên năm 2021, Kế hoạch số 18/KH-UBND ngày 28/01/2022 cải cách hành chính thị trấn Tịnh Biên năm 2022; Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 09/02/2023 cải cách hành chính thị trấn Tịnh Biên năm 2023); Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính (Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 27/01/2021 tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021; Kế hoạch số 19/KH-UBND ngày 28/01/2022 tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022; Kế hoạch số 29/KH-UBND ngày 09/02/2023 tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2023 trên địa bàn thị trấn Tịnh Biên); Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 05/02/2022 rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2022; Kế hoạch số 49/KH-UBND ngày 02/4/2023 rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2023 và tổ chức thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính tại địa phương.

Ngoài ra, UBND phường thực hiện tốt việc tuyên truyền cải cách hành chính, tuyên truyền đến người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo Kế hoạch số 3269/KH-UBND ngày 13/6/2022 của UBND huyện (nay là thị xã) Tịnh Biên tuyên truyền sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công quốc gia, hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh và dịch vụ Bưu chính công ích trên địa bàn huyện Tịnh Biên năm 2022.

b) Kiểm tra việc kiểm soát, kiến nghị hoặc ban hành theo thẩm quyền để loại bỏ hoặc chỉnh sửa thủ tục hành chính không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; các văn bản chỉ đạo, yêu cầu rà soát của cấp thẩm quyền. Qua kiểm tra, hàng năm UBND phường Tịnh Biên đều có thực hiện việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính và có báo cáo kết quả việc rà soát về UBND thị xã theo quy định. Cụ thể:

- Năm 2021: thực hiện rà soát tại Phụ lục VII ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ (lĩnh vực đất đai).

Năm 2022: ngày 08/9/2022, thực hiện rà soát tại Phụ lục VII ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ (lĩnh vực bảo trợ xã hội và hộ tịch).

Năm 2023: ngày 03/10/2023, thực hiện rà soát tại Phụ lục VII ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ (lĩnh vực bảo trợ xã hội và hộ tịch).

c) Kiểm tra việc tổ chức vận hành bộ phận một cửa và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định (đối với cấp xã, phường gọi là Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả)

Căn cứ Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND tỉnh An Giang ban hành quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang; Quyết định số 79/2019/QĐ-UBND ngày 27/12/2019 của UBND tỉnh An Giang sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định ban hành kèm theo Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND tỉnh An Giang; Quyết định số 24/2020/QĐ-UBND ngày 29/5/2020 của UBND tỉnh An Giang ban hành quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang; Kế hoạch số 151/KH-UBND ngày 29/6/2021 của UBND huyện (nay là thị xã) Tịnh Biên triển khai thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Công văn số 1620/UBND-NC ngày 28/3/2022 của UBND huyện về việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính ngày thứ bảy hàng tuần.

- UBND phường Tịnh Biên bố trí Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả tại trụ sở làm việc của UBND phường và phân công công chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính ngày thứ bảy hàng tuần, thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp đến liên hệ giải quyết công việc; về cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc cơ bản đảm bảo theo quy định tại Điều 9 Quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang (ban hành kèm theo Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND tỉnh An Giang); nơi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp có trang bị tủ, bàn, ghế làm việc, máy vi tính và hệ thống camera giám sát, có niêm yết bảng tên, khẩu hiệu.

- UBND phường Tịnh Biên thực hiện nghiêm việc triển khai các văn bản chỉ đạo của cấp trên, hàng năm kiện toàn thành viên Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả của UBND phường khi có thay đổi về công tác cán bộ và xây dựng quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại cơ quan, cụ thể như sau:

+ Năm 2021: ngày 20/12/2021 ban hành Quyết định số 190/QĐ-UBND về việc kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

+ Năm 2022: ngày 20/12/2022 ban hành Quyết định số 300/QĐ-UBND về việc kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

+ Năm 2023: ngày 22/11/2023 ban hành Quyết định số 273/QĐ-UBND về việc thay đổi thành viên Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Ngày 17/4/2023 UBND phường ban hành Quyết định số 74/QĐ-UBND quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính phường Tịnh Biên.

d) Kiểm tra việc công bố, công khai thủ tục hành chính theo quy định, việc thực hiện công khai minh bạch quá trình giải quyết; việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính

- **Công bố, công khai thủ tục hành chính theo quy định, việc thực hiện công khai minh bạch quá trình giải quyết:** UBND phường Tịnh Biên thực hiện công bố, công khai đầy đủ các thủ tục hành chính theo Quyết định số 1032/QĐ-UBND ngày 17/5/2021 của UBND tỉnh An Giang về việc công bố danh mục các thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và không thực hiện tiếp nhận tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh An Giang; Quyết định số 1533/QĐ-UBND ngày 08/7/2021 của UBND tỉnh An Giang về việc công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang bằng hình thức niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận tiếp nhận và Trả kết quả của UBND phường và niêm yết công khai: địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính, số điện thoại đường dây nóng, hộp thư điện tử tỉnh, thị xã và phường; niêm yết số điện thoại của Tổ kiểm tra công vụ (của tỉnh, thị xã) và xây dựng hộp thư góp ý tại trụ sở UBND phường.

- **Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính:** căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Quyết định số 2594/QĐ-UBND ngày 25/10/2022 của UBND tỉnh An Giang về ban hành danh mục thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ phải số hóa tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã và các đơn vị giải quyết thủ tục hành chính. Trên cơ sở đó, UBND phường Tịnh Biên có triển khai thực hiện việc số hóa hồ sơ đối với từng lĩnh vực theo quy định.

Kết quả số hóa hồ sơ thủ tục hành chính, cụ thể như sau:

- Năm 2021 (từ ngày 15/7/2021 đến ngày 31/12/2021):

+ Số hóa hồ sơ TTHC khi tiếp nhận: số hồ sơ tiếp nhận 1.433 hồ sơ, số hồ sơ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ 01/1.433 hồ sơ, đạt tỷ lệ 0,07%.

+ Số hóa kết quả giải quyết TTHC: số hồ sơ đã giải quyết 1.433 hồ sơ; số hồ sơ có số hóa kết quả 00/1.433 hồ sơ, đạt tỷ lệ 0%.

- Năm 2022 (từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/12/2022):

+ Số hóa hồ sơ TTHC khi tiếp nhận: số hồ sơ tiếp nhận 4.146 hồ sơ, số hồ sơ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ 00/4.146 hồ sơ, đạt tỷ lệ 0%.

+ Số hóa kết quả giải quyết TTHC: số hồ sơ đã giải quyết 5.577 hồ sơ; số hồ sơ có số hóa kết quả 00/5.577 hồ sơ, đạt tỷ lệ 0%.

- Năm 2023 (từ ngày 01/01/2023 đến 30/11/2023):

+ Số hóa hồ sơ TTHC khi tiếp nhận: số hồ sơ tiếp nhận 2.889 hồ sơ, số hồ sơ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ 432/2.889 hồ sơ, đạt tỷ lệ 14,95%.

+ Số hóa kết quả giải quyết TTHC: số hồ sơ đã giải quyết 3.448 hồ sơ; số hồ sơ có số hóa kết quả 637/3.488 hồ sơ, đạt tỷ lệ 18,47%.

- **Việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử:** căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng; các văn bản chỉ đạo của UBND huyện Tịnh Biên tại Công văn số 6234/UBND-NC ngày 25/10/2022 về việc xử lý Quyết định số 2552/QĐ-UBND ngày 18/10/2022 của UBND tỉnh ban hành danh mục thủ tục hành chính bắt buộc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử cho tổ chức, cá nhân và Công văn số 7052/UBND-NC ngày 28/11/2022 về việc xử lý Quyết định số 2856/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh về việc công bố Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần và lộ trình tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia năm 2022 trên địa bàn tỉnh An Giang; Công văn số 4224/UBND-VX ngày 13/7/2023 về việc xử lý Công văn 958/STTTT-CNTT-BCVT ngày 10/7/2023 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh về việc thực hiện quy định sử dụng tài khoản công dân để thực hiện đăng ký, nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến. Trong kỳ thanh tra, UBND phường Tịnh Biên triển khai thực hiện kịp thời việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến các thủ tục hành chính toàn trình và một phần.

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (dịch vụ công trực tuyến) cụ thể như sau:

- Năm 2021 (từ ngày 15/7/2021 đến ngày 31/12/2021): đã tiếp nhận trực tuyến 0/1.475 hồ sơ tiếp nhận, đạt tỷ lệ 0%.

- Năm 2022 (từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/12/2022): đã tiếp nhận trực tuyến 0/11.514 hồ sơ tiếp nhận, đạt tỷ lệ 0%.

- Năm 2023 (từ ngày 01/01/2023 đến ngày 30/11/2023): đã tiếp nhận trực tuyến 6.114/10.413 hồ sơ tiếp nhận, đạt tỷ lệ 58,7%.

- **Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính:** UBND phường Tịnh Biên sử dụng cơ sở dữ liệu hộ tịch dùng chung và các phần mềm ứng dụng trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh có

liên quan do Bộ Tư pháp, Sở Tư pháp cung cấp. Từng công chức đều ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện thủ tục hành chính, chủ động phối hợp và chia sẻ thông tin trong quá trình giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp.

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

UBND phường Tịnh Biên bố trí cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức tốt, văn hóa giao tiếp chuẩn mực, đủ trình độ về chuyên môn, nghiệp vụ và năng lực phù hợp để thực hiện thủ tục hành chính.

UBND phường có thực hiện việc niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ đơn vị, địa chỉ email để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả UBND phường, trên cổng thông tin điện tử thị xã. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân và doanh nghiệp. Trong kỳ, chưa phát sinh việc xử lý cán bộ, công chức vi phạm liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính.

3.2. Kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính

a) Kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức trong kỳ thanh tra

- Năm 2021 (từ ngày 15/7/2021 đến ngày 31/12/2021):
 - + Tiếp nhận: 1.475 hồ sơ (trực tiếp: 1.475 hồ sơ; trực tuyến: không);
 - + Kết quả giải quyết: 1.475 hồ sơ (giải quyết đúng hạn: 1.475 hồ sơ; quá hạn: không).
- Năm 2022 (từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/12/2022):
 - + Tiếp nhận: 11.514 hồ sơ (trực tiếp: 11.514 hồ sơ; trực tuyến: không);
 - + Kết quả giải quyết: 11.514 hồ sơ (giải quyết đúng hạn: 10.659 hồ sơ; trước hạn: 852 hồ sơ; quá hạn: 03 hồ sơ).
- Năm 2023 (từ ngày 01/01/2023 đến ngày 30/11/2023):
 - + Tiếp nhận: 10.413 hồ sơ (trực tiếp: 4.299 hồ sơ; trực tuyến: 6.114 hồ sơ);
 - + Kết quả giải quyết: 10.413 hồ sơ (giải quyết đúng hạn: 3.300 hồ sơ; trước hạn: 7.076 hồ sơ; quá hạn: 37 hồ sơ).

*** Giải trình của UBND phường Tịnh Biên đối với hồ sơ quá hạn:**

- Đối với lĩnh vực bảo trợ xã hội 03 hồ sơ (năm 2022): do Công chức Văn hoá - Xã hội nhận hồ sơ trực tiếp và trả kết quả cho người dân là đúng hạn; nhưng Công chức Văn hoá - Xã hội chưa kịp thời xử lý việc trả kết quả giải quyết trên hệ thống phần mềm Dịch vụ công quốc gia, nên dẫn đến việc trả kết quả giải quyết trên phần mềm ghi nhận quá hạn.

- Đối với lĩnh vực hộ tịch 37 hồ sơ (năm 2023): do Công chức Tư pháp - Hộ tịch nhận hồ sơ trực tiếp và trả kết quả cho người dân là đúng hạn; nhưng công chức Tư pháp - Hộ tịch chưa kịp thời xử lý việc trả kết quả giải quyết trên hệ thống phần mềm Dịch vụ công quốc gia, nên dẫn đến việc trả kết quả giải quyết trên phần mềm ghi nhận quá hạn.

b) Thanh tra việc thực hiện trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức

Đoàn thanh tra đã tiến hành kiểm tra ngẫu nhiên việc thực hiện trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính một số lĩnh vực như: hộ tịch, chứng thực, đất đai, môi trường, bảo trợ xã hội,...

Kết quả kiểm tra: các hồ sơ thực hiện cơ bản đầy đủ các thủ tục, thời gian, yêu cầu đúng quy định và quy trình giải quyết nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính. Tuy nhiên, có 40 hồ sơ (năm 2022 là 03 hồ sơ, năm 2023 là 37 hồ sơ) quá hạn, theo ý kiến giải trình của UBND phường nêu trên, thì việc để hồ sơ quá hạn là do Công chức Tư pháp - Hộ tịch; Công chức Văn hoá - Xã hội phường chưa kịp thời xử lý trả kết quả giải quyết trên hệ thống phần mềm.

Việc mở sổ theo dõi hồ sơ: UBND phường có thực hiện lưu trữ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính thuộc bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND phường đối với lĩnh vực tư pháp, hộ tịch, bảo trợ xã hội,...

c) Thanh tra việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, hành vi hành chính, quy định kinh doanh

UBND phường Tịnh Biên phân công lãnh đạo và công chức Văn phòng - Thống kê phụ trách việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, hành vi hành chính, quy định kinh doanh.

Tuy nhiên, qua kiểm tra Đoàn thanh tra nhận thấy tài khoản tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp của UBND phường Tịnh Biên trên Cổng dịch vụ công quốc gia thể hiện tên ông Ngô Thanh Dũng - nguyên Phó Chủ tịch UBND phường Tịnh Biên (đã chuyển công tác năm 2022), như vậy là không đúng theo quy định.

Trong kỳ thanh tra, UBND phường Tịnh Biên không phát sinh đơn phản ánh, kiến nghị về quy định, hành vi hành chính, quy định về kinh doanh phải xử lý.

Về quy trình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị: thực hiện theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

4. Đối với UBND xã An Hảo

4.1. Kiểm tra trách nhiệm quản lý nhà nước về việc thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức

a) Kiểm tra việc lãnh đạo, chỉ đạo, điều 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 việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức

Căn cứ Điều 42 Quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang (ban hành kèm theo Quyết định số 24/2020/QĐ-UBND ngày 29/5/2020 của UBND tỉnh An Giang). UBND huyện Tịnh Biên ban hành các quyết định (Quyết định số 1751/QĐ-UBND ngày 01/4/2021; Quyết định số 10374/QĐ-UBND ngày 21/12/2021; Quyết định số 5075/QĐ-UBND ngày 12/7/2023) công bố danh sách cán bộ, công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn thị xã Tịnh Biên (trong đó: cán bộ, công chức làm đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính xã An Hảo gồm: bà Nguyễn Thị Diệu Hiền, Phó Chủ tịch UBND xã và bà Kim Thị Trúc Giang, Công chức Văn phòng - Thống kê). Đồng thời, UBND xã An Hảo ban hành các quyết định, thông báo phân công cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực và niêm yết công khai theo quy định.

Thực hiện quyết định, kế hoạch, công văn chỉ đạo, hướng dẫn triển khai thực hiện của cấp có thẩm quyền (UBND tỉnh, UBND thị xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến thủ tục hành chính) về tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021, năm 2022 và năm 2023. UBND xã An Hảo ban hành các Kế hoạch cải cách hành chính (Kế hoạch số 172/KH-UBND ngày 09/02/2021 cải cách hành chính xã An Hảo năm 2021; Kế hoạch số 238/KH-UBND ngày 22/02/2022 cải cách hành chính xã An Hảo năm 2022; Kế hoạch số 181/KH-UBND ngày 10/02/2023 cải cách hành chính xã An Hảo năm 2023), Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính (Kế hoạch số 223/KH-UBND ngày 21/02/2022 triển khai hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022; Kế hoạch số 182/KH-UBND ngày 10/02/2023 tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2023 trên địa bàn xã An Hảo); đồng thời triển khai kế hoạch rà soát thủ tục hành chính của thị xã và tổ chức thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính tại địa phương.

Ngoài ra, UBND xã thực hiện tốt việc tuyên truyền cải cách hành chính, tuyên truyền đến người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo Kế hoạch số 3269/KH-UBND ngày 13/6/2022 của UBND huyện (nay là thị xã) Tịnh Biên tuyên truyền sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Công dịch vụ công quốc gia, hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh và dịch vụ Bưu chính công ích trên địa bàn huyện Tịnh Biên năm 2022.

b) Kiểm tra việc kiểm soát, kiến nghị hoặc ban hành theo thẩm quyền để loại bỏ hoặc chỉnh sửa thủ tục hành chính không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; các văn bản chỉ đạo, yêu cầu rà soát của cấp thẩm quyền. Qua kiểm tra, hàng

năm UBND xã An Hảo đều có thực hiện việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính và có báo cáo kết quả việc rà soát về UBND thị xã theo quy định. Cụ thể:

- Năm 2021: thực hiện rà soát tại Báo cáo số 1272/BC-UBND ngày 25/8/2021 kết quả thực hiện công tác rà soát, đánh giá TTHC năm 2021 (lĩnh vực bảo trợ xã hội); Báo cáo số 1281/BC-UBND ngày 27/8/2021 kết quả thực hiện công tác rà soát, đánh giá TTHC năm 2021 (lĩnh vực hộ tịch).

- Năm 2022: ngày 07/9/2022 thực hiện rà soát tại Phụ lục VII ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ (lĩnh vực bảo trợ xã hội và hộ tịch).

- Năm 2023: ngày 29/7/2023 thực hiện rà soát tại Phụ lục VII ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ (lĩnh vực hộ tịch).

c) Kiểm tra việc tổ chức vận hành bộ phận một cửa và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định (đối với cấp xã, phường gọi là Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả)

Căn cứ Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND tỉnh An Giang ban hành quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang; Quyết định số 79/2019/QĐ-UBND ngày 27/12/2019 của UBND tỉnh An Giang sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định ban hành kèm theo Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND tỉnh An Giang; Quyết định số 24/2020/QĐ-UBND ngày 29/5/2020 của UBND tỉnh An Giang ban hành quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang; Kế hoạch số 151/KH-UBND ngày 29/6/2021 của UBND huyện (nay là thị xã) Tịnh Biên triển khai thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- UBND xã An Hảo bố trí Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả tại trụ sở làm việc của UBND xã, thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp đến liên hệ giải quyết công việc; về cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc cơ bản đảm bảo theo quy định tại Điều 9 Quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang (ban hành kèm theo Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND tỉnh An Giang); nơi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp có tủ, bàn, ghế làm việc, máy vi tính và hệ thống camera giám sát, có niêm yết bảng tên, khẩu hiệu.

- UBND xã An Hảo thực hiện nghiêm việc triển khai các văn bản chỉ đạo của cấp trên, hàng năm kiện toàn thành viên Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã khi có thay đổi về công tác cán bộ và xây dựng quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại cơ quan, cụ thể như sau:

+ Năm 2021: ngày 24/9/2020 UBND xã ban hành Quyết định số 231/QĐ-UBND kiện toàn Thành viên Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc UBND xã An Hảo;

+ Năm 2022: ngày 09/02/2022 ban hành Quyết định số 166/QĐ-UBND kiện toàn Thành viên Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc UBND xã An Hảo;

+ Năm 2023: ngày 01/12/2023 ban hành Quyết định số 1829/QĐ-UBND kiện toàn Thành viên Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc UBND xã An Hảo.

- Ngày 26/4/2023 UBND xã ban hành Quyết định số 683/QĐ-UBND quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính xã An Hảo (thay thế Quyết định số 725/QĐ-UBND ngày 11/5/2021 của UBND xã ban hành quy chế hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã An Hảo).

d) Kiểm tra việc công bố, công khai thủ tục hành chính theo quy định, việc thực hiện công khai minh bạch quá trình giải quyết; việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính

- **Công bố, công khai thủ tục hành chính theo quy định, việc thực hiện công khai minh bạch quá trình giải quyết:** UBND xã An Hảo thực hiện công bố, công khai đầy đủ các thủ tục hành chính theo Quyết định số 1032/QĐ-UBND ngày 17/5/2021 của UBND tỉnh An Giang về việc công bố danh mục các thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và không thực hiện tiếp nhận tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh An Giang; Quyết định số 1533/QĐ-UBND ngày 08/7/2021 của UBND tỉnh An Giang về việc công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang bằng hình thức niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã và niêm yết công khai: địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính, số điện thoại đường dây nóng, hộp thư điện tử tỉnh, thị xã và xã; niêm yết số điện thoại của Tổ kiểm tra công vụ (của tỉnh, thị xã) và xây dựng hộp thư góp ý tại trụ sở UBND xã.

- **Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính:** căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Quyết định số 2594/QĐ-UBND ngày 25/10/2022 của UBND tỉnh An Giang về ban hành danh mục thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ phải số hóa tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã và các đơn vị giải quyết thủ tục hành chính. Trên cơ sở đó, UBND

xã An Hảo có triển khai thực hiện việc số hóa hồ sơ đối với từng lĩnh vực theo quy định.

Kết quả số hóa hồ sơ thủ tục hành chính, cụ thể như sau:

- Năm 2021 (từ ngày 15/7/2021 đến ngày 31/12/2021):

+ Số hóa hồ sơ TTHC khi tiếp nhận: số hồ sơ tiếp nhận 13 hồ sơ, số hồ sơ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ 00/13 hồ sơ, đạt tỷ lệ 0%.

+ Số hóa kết quả giải quyết TTHC: số hồ sơ đã giải quyết 13 hồ sơ; số hồ sơ có số hóa kết quả 0/13 hồ sơ, đạt tỷ lệ 0%.

- Năm 2022 (từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/12/2022):

+ Số hóa hồ sơ TTHC khi tiếp nhận: số hồ sơ tiếp nhận 2.432 hồ sơ, số hồ sơ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ 10/2.432 hồ sơ, đạt tỷ lệ 0,04%.

+ Số hóa kết quả giải quyết TTHC: số hồ sơ đã giải quyết 6.817 hồ sơ; số hồ sơ có số hóa kết quả 00/6.817 hồ sơ, đạt tỷ lệ 0%.

- Năm 2023 (từ ngày 01/01/2023 đến 30/11/2023):

+ Số hóa hồ sơ TTHC khi tiếp nhận: số hồ sơ tiếp nhận 5.417 hồ sơ, số hồ sơ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ 1.168/5.417 hồ sơ, đạt tỷ lệ 21,56%.

+ Số hóa kết quả giải quyết TTHC: số hồ sơ đã giải quyết 5.796 hồ sơ; số hồ sơ có số hóa kết quả 1.265/5.796 hồ sơ, đạt tỷ lệ 21,83%.

- ***Việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử:*** căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng; các văn bản chỉ đạo của UBND huyện Tịnh Biên tại Công văn số 6234/UBND-NC ngày 25/10/2022 về việc xử lý Quyết định số 2552/QĐ-UBND ngày 18/10/2022 của UBND tỉnh ban hành danh mục thủ tục hành chính bắt buộc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử cho tổ chức, cá nhân và Công văn số 7052/UBND-NC ngày 28/11/2022 về việc xử lý Quyết định số 2856/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh về việc công bố Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần và lộ trình tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia năm 2022 trên địa bàn tỉnh An Giang; Công văn số 4224/UBND-VX ngày 13/7/2023 về việc xử lý Công văn 958/STTTT-CNTT-BCVT ngày 10/7/2023 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh về việc thực hiện quy định sử dụng tài khoản công dân để thực hiện đăng ký, nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến. Ngày 06/9/2023, UBND xã An Hảo ban hành Thông báo số 1368/TB-UBND về việc phân công cán bộ, công chức và thành viên Tổ công nghệ số tuyên truyền, hướng dẫn công dân tạo tài khoản thực để thực hiện đăng ký, nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến (thay thế Thông báo số 1145/TB-UBND ngày 01/8/2023 của UBND xã). Trong kỳ thanh tra, UBND xã An Hảo

triển khai thực hiện kịp thời việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến các thủ tục hành chính toàn trình và một phần.

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (dịch vụ công trực tuyến) cụ thể như sau:

- Năm 2021 (từ ngày 15/7/2021 đến ngày 31/12/2021): đã tiếp nhận trực tuyến 13/1.606 hồ sơ tiếp nhận, đạt tỷ lệ 0,8%.

- Năm 2022 (từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/12/2022): đã tiếp nhận trực tuyến 2.412/7.022 hồ sơ tiếp nhận, đạt tỷ lệ 34,3%.

- Năm 2023 (từ ngày 01/01/2023 đến ngày 30/11/2023): đã tiếp nhận trực tuyến 5.400/6.092 hồ sơ tiếp nhận, đạt tỷ lệ 88,6%.

- Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính: UBND xã An Hảo sử dụng cơ sở dữ liệu hộ tịch dùng chung và các phần mềm ứng dụng trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh có liên quan do Bộ Tư pháp, Sở Tư pháp cung cấp. Từng công chức đều ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện thủ tục hành chính, chủ động phối hợp và chia sẻ thông tin trong quá trình giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp.

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

Ngày 31/12/2021, UBND xã An Hảo ban hành Quyết định số 3042/QĐ-UBND quy chế văn hoá công sở của cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách xã An Hảo; Quyết định số 3043/QĐ-UBND ngày 31/12/2021 quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách xã An Hảo. UBND xã bố trí cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức tốt, văn hóa giao tiếp chuẩn mực, đủ trình độ về chuyên môn, nghiệp vụ và năng lực phù hợp để thực hiện thủ tục hành chính.

UBND xã có thực hiện việc niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ đơn vị, địa chỉ email để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã, trên cổng thông tin điện tử thị xã. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân và doanh nghiệp. Trong kỳ, chưa phát sinh việc xử lý cán bộ, công chức vi phạm liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính.

4.2. Kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính

a) Kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức trong kỳ thanh tra

- Năm 2021 (từ ngày 15/7/2021 đến ngày 31/12/2021):

+ Tiếp nhận: 1.606 hồ sơ (trực tiếp: 1.593 hồ sơ; trực tuyến: 13 hồ sơ);

+ Kết quả giải quyết: 1.606 hồ sơ (giải quyết đúng hạn: 1.606 hồ sơ; quá hạn: không).

- Năm 2022 (từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/12/2022):

+ Tiếp nhận: 7.022 hồ sơ (trực tiếp: 4.610 hồ sơ; trực tuyến: 2.412 hồ sơ);

+ Kết quả giải quyết: 7.022 hồ sơ (giải quyết đúng hạn: 125 hồ sơ; trước hạn: 6.897 hồ sơ; quá hạn: không).

- Năm 2023 (từ ngày 01/01/2023 đến ngày 30/11/2023):

+ Tiếp nhận: 6.092 hồ sơ (trực tiếp: 692 hồ sơ; trực tuyến: 5.400 hồ sơ);

+ Kết quả giải quyết: 6.092 hồ sơ (giải quyết đúng hạn: 279 hồ sơ; trước hạn: 5.788 hồ sơ; quá hạn: 25 hồ sơ).

*** Giải trình của UBND xã An Hảo đối với hồ sơ quá hạn:**

+ Lĩnh vực hộ tịch 24 hồ sơ (năm 2023): Công chức Tư pháp - Hộ tịch nhận hồ sơ trực tiếp và trả kết quả cho người dân là đúng hạn, nhưng trên hệ thống phần mềm ghi nhận quá hạn, công chức Tư pháp - Hộ tịch chậm xử lý việc trả kết quả giải quyết trên hệ thống phần mềm Cổng dịch vụ công quốc gia.

+ Lĩnh vực người có công 01 hồ sơ (năm 2023): do bước thực hiện của Văn phòng Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh xử lý chậm.

b) Thanh tra việc thực hiện trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức

Đoàn thanh tra đã tiến hành kiểm tra ngẫu nhiên việc thực hiện trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính một số lĩnh vực như: hộ tịch, chứng thực, đất đai, môi trường, bảo trợ xã hội,...

Kết quả kiểm tra: các hồ sơ thực hiện cơ bản đầy đủ các thủ tục, thời gian, yêu cầu đúng quy định và quy trình giải quyết nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính. Tuy nhiên, năm 2023 có 25 hồ sơ quá hạn, theo ý kiến giải trình của UBND xã An Hảo nêu trên, thì việc để hồ sơ quá hạn là do Công chức Tư pháp - Hộ tịch xã, Công chức Văn phòng Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh chưa kịp thời xử lý trả kết quả giải quyết trên hệ thống phần mềm.

Việc mở sổ theo dõi hồ sơ: UBND xã có thực hiện lưu trữ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đối với lĩnh vực tư pháp, hộ tịch, đất đai, bảo trợ xã hội,...

c) Thanh tra việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, hành vi hành chính, quy định kinh doanh

- UBND xã An Hảo phân công lãnh đạo và công chức phụ trách việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, hành vi hành chính, quy định kinh doanh trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Trong kỳ thanh tra, UBND xã An Hảo không phát sinh đơn phản ánh, kiến nghị về quy định, hành vi hành chính, quy định về kinh doanh phải xử lý.

- Về quy trình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị: thực hiện theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

III. KẾT LUẬN

1. Những mặt làm được

Nhìn chung, trong thời kỳ thanh tra Phòng Y tế, UBND phường Tịnh Biên và UBND xã An Hào đã tích cực tham mưu cấp có thẩm quyền triển khai, thực hiện công tác giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp đúng quy định của pháp luật; đúng mục đích, yêu cầu nhiệm vụ đặt ra cụ thể như: bố trí địa điểm tiếp nhận hồ sơ, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp đến liên hệ công việc, xây dựng kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính tại cơ quan, thực hiện rà soát, đánh giá thủ tục hành chính, tổ chức niêm yết công khai đầy đủ bộ thủ tục hành chính, giải quyết trước hạn thủ tục hành chính,... Tuy nhiên, trong quá trình triển khai thực hiện còn một số tồn tại, hạn chế nhất định.

2. Tồn tại, hạn chế

2.1. Đối với Phòng Y tế thị xã

- Phòng Y tế thị xã không thực hiện việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính theo quy định tại kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính hàng năm của UBND thị xã.

- Không thực hiện việc số hóa hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Không thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

- Không thay đổi thông tin người tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp (khi có điều động, luân chuyển cán bộ) trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

2.2. Đối với UBND phường Tịnh Biên

- UBND phường Tịnh Biên thực hiện việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt tỷ lệ còn thấp (dưới 30%) là không đúng theo quy định tại Kế hoạch cải cách hành chính; Kế hoạch xác định chỉ số cải cách hành chính của các xã, phường trên địa bàn Tịnh Biên; Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông (kế hoạch theo định kỳ hàng năm của UBND thị xã).

- Năm 2021 và năm 2022 không thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

- Chưa kịp thời kiểm tra, đôn đốc trách nhiệm công vụ của Công chức Tư pháp - Hộ tịch, Công chức Văn hoá – Xã hội trong việc xử lý trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống phần mềm Dịch vụ công quốc gia, từ đó dẫn đến việc trả kết quả giải quyết đối với 37 hồ sơ thuộc lĩnh vực hộ tịch, 03 hồ sơ đối với lĩnh vực bảo trợ xã hội trên phần mềm quá hạn.

- Không lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (trừ trường hợp trả kết quả trong ngày) theo Mẫu số 01 đối với lĩnh vực đất đai, xây dựng, bảo trợ xã hội; không mở sổ theo dõi hồ sơ theo Mẫu số 06 là không đúng theo quy định tại khoản 1 Điều 19 Quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang (ban hành kèm theo Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND tỉnh An Giang).

- Không thay đổi thông tin người tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp (khi có điều động, luân chuyển cán bộ) trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

2.3. Đối với UBND xã An Hảo

- UBND xã An Hảo thực hiện việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt tỷ lệ còn thấp (dưới 30%) là không đúng theo quy định tại Kế hoạch cải cách hành chính; Kế hoạch xác định chỉ số cải cách hành chính của các xã, phường trên địa bàn Tỉnh Biên; Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông (kế hoạch theo định kỳ hàng năm của UBND thị xã).

- Chưa kịp thời kiểm tra, đôn đốc trách nhiệm công vụ của công chức Tư pháp - Hộ tịch trong việc xử lý trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống phần mềm Dịch vụ công quốc gia, từ đó dẫn đến việc trả kết quả giải quyết đối với 24 hồ sơ thuộc lĩnh vực hộ tịch trên phần mềm ghi nhận quá hạn.

- Không lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (trừ trường hợp trả kết quả trong ngày) theo Mẫu số 01 và không mở sổ theo dõi hồ sơ theo Mẫu số 06 là không đúng theo quy định tại khoản 1 Điều 19 Quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang (ban hành kèm theo Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND tỉnh An Giang).

IV. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Kiến nghị Chủ tịch UBND thị xã Tịnh Biên chỉ đạo Phòng Y tế thị xã, UBND phường Tịnh Biên và UBND xã An Hảo tổ chức họp rút kinh nghiệm và chấn chỉnh, khắc phục các tồn tại, hạn chế về thực hiện công vụ của cán bộ,

công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân và doanh nghiệp đối với các nội dung như sau:

1. Đối với Phòng Y tế thị xã

- Chấn chỉnh và khắc phục các nội dung như sau:

+ Chấp hành nghiêm sự chỉ đạo của cơ quan có thẩm quyền trong thực hiện việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính đối với lĩnh vực phụ trách.

+ Thực hiện việc số hóa hồ sơ thủ tục hành chính, việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đối với lĩnh vực phụ trách theo quy định.

+ Thay đổi thông tin người tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp (khi có điều động, luân chuyển cán bộ) trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

+ Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, giám sát công chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết và kiểm soát thủ tục hành chính.

- Phòng Y tế thị xã tổ chức họp rút kinh nghiệm đối với những tồn tại, hạn chế nêu trên.

2. Đối với UBND phường Tịnh Biên

- Chấn chỉnh và khắc phục các nội dung như sau:

+ Lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thủ tục hành chính (trừ trường hợp trả kết quả trong ngày) theo Mẫu số 01 đối với lĩnh vực đất đai, xây dựng, bảo trợ xã hội; mở sổ theo dõi hồ sơ theo Mẫu số 06 theo quy định tại khoản 1 Điều 19 Quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang (ban hành kèm theo Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND tỉnh An Giang).

+ Thay đổi thông tin người tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp (khi có điều động, luân chuyển cán bộ) trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

+ Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, giám sát công chức thực hiện đầy đủ việc số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đúng theo yêu cầu, chỉ tiêu được giao; kịp thời xử lý việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống phần mềm Dịch vụ công quốc gia.

- UBND phường Tịnh Biên tổ chức họp rút kinh nghiệm đối với những tồn tại, hạn chế nêu trên.

3. Đối với UBND xã An Hảo

- Chấn chỉnh và khắc phục các nội dung như sau:

+ Lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thủ tục hành chính (trừ trường hợp trả kết quả trong ngày) theo Mẫu số 01; mở sổ theo dõi hồ sơ (Mẫu số 06) theo quy định tại khoản 1 Điều 19 Quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang (ban

hành kèm theo Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND tỉnh An Giang).

+ Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, giám sát công chức thực hiện đầy đủ việc số hóa hồ sơ thủ tục hành chính đúng theo yêu cầu, chỉ tiêu được giao; kịp thời xử lý việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống phần mềm Dịch vụ công quốc gia.

- UBND xã An Hảo tổ chức họp rút kinh nghiệm đối với những tồn tại, hạn chế nêu trên.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN KẾT LUẬN

1. Kết luận thanh tra này được đăng trên Cổng thông tin điện tử thị xã Tịnh Biên ít nhất 15 ngày làm việc.

2. Phòng Y tế thị xã, UBND phường Tịnh Biên và UBND xã An Hảo niêm yết công khai kết luận thanh tra tại trụ sở làm việc ít nhất 15 ngày liên tục. Trong thời hạn 45 ngày, kể từ ngày công bố kết luận thanh tra; Phòng Y tế thị xã, UBND phường Tịnh Biên và UBND xã An Hảo tổ chức thực hiện kết luận và báo cáo kết quả thực hiện kết luận về Thanh tra thị xã Tịnh Biên.

3. Thanh tra thị xã chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp báo cáo, đề xuất (nếu có) với UBND thị xã Tịnh Biên trong việc thực hiện kết luận của Phòng Y tế thị xã, UBND phường Tịnh Biên và UBND xã An Hảo.

Trên đây là kết luận thanh tra chuyên đề trách nhiệm về thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp đối với Phòng Y tế thị xã, UBND phường Tịnh Biên và UBND xã An Hảo./.

Nơi nhận:

- Thanh tra tỉnh;
- UBND thị xã;
- Phòng Y tế thị xã;
- UBND phường Tịnh Biên;
- UBND xã An Hảo;
- Thành viên Đoàn thanh tra;
- Lưu: VT, HSĐTT.

CHÁNH THANH TRA

Nguyễn Thị Hiền