

Số: /KL-TTr

Bắc Từ Liêm, ngày tháng năm 2024

KẾT LUẬN

Thanh tra trách nhiệm trong thực hiện công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp tại UBND phường Phúc Diễn

Ngày 19/3/2024, Chánh Thanh tra quận Bắc Từ Liêm có Quyết định số 59/QĐ-TTr về việc thanh tra trách nhiệm việc thực hiện công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp tại UBND phường Phúc Diễn.

Căn cứ báo cáo số 207/BC-ĐTT ngày 19/9/2024 của Đoàn thanh tra về kết quả thanh tra trách nhiệm việc thực hiện công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp tại UBND phường Phúc Diễn trong giai đoạn từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023; Chánh Thanh tra Quận kết luận như sau:

I. KẾT QUẢ THANH TRA

1. Đặc điểm, tình hình phường Phúc Diễn

Thực hiện Nghị quyết số 132/NQ-CP ngày 27/12/2013 của Chính phủ về việc điều chỉnh địa giới hành chính huyện Từ Liêm để thành lập 2 quận và 23 phường thuộc thành phố Hà Nội. Xã Phú Diễn được tách ra thành hai phường là phường Phúc Diễn và phường Phú Diễn.

Phường Phúc Diễn có diện tích đất tự nhiên 238,01 ha với dân số 15.688 người; Phường có vị trí địa lý và điều kiện tự nhiên - xã hội tương đối thuận lợi với phía Bắc và phía Tây giáp phường Minh Khai, phía Đông giáp phường Phú Diễn và phường Cầu Diễn, quận Nam Từ Liêm, phía Nam giáp phường Xuân Phương và phường Phương Canh, quận Nam Từ Liêm; Trên địa bàn phường có các tuyến đường giao thông lớn đi qua như Quốc lộ 32 (đường Cầu Diễn), đường Văn Tiến Dũng, đường Võ Quý Huân. Hiện nay, cán bộ công chức phường Phúc Diễn có tổng số 21 người, trong đó bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có 03 người.

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

2.1. Việc lãnh đạo, chỉ đạo, ban hành, triển khai thực hiện các quy định của Nhà nước, của đơn vị trong giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức.

Từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023, UBND phường Phúc Diễn đã ban hành tổng số 38 văn bản chỉ đạo (gồm: 04 Quyết định và 34 Kế hoạch) liên quan đến việc triển khai thực hiện các quy định về công tác cải cách hành chính, về trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức. Hàng năm UBND phường ban hành các kế hoạch như: Kế

hoạch khảo sát đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường; Kế hoạch duy trì áp dụng, cải tiến, công bố lại và số hóa hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001-2015 tại UBND phường; Kế hoạch công tác kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông”; Kế hoạch tự kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông”; Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước, phát triển chính quyền điện tử hướng tới chính quyền số và bảo đảm an toàn thông tin mạng phường Phúc Diễn.

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

Thực hiện 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 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 của UBND thành phố Hà Nội, UBND phường Phúc Diễn đã kiện toàn Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (Bộ phận một cửa) tại UBND phường, bố trí địa điểm, trang thiết bị đảm bảo để vận hành, cụ thể:

- *Về cơ cấu, tổ chức:* UBND Phường đã ban hành Quyết định số 1964/QĐ-UBND ngày 29/12/2023 về quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc UBND phường Phúc Diễn; Ngày 05/4/2023 và ngày 10/11/2023, UBND phường ban hành quyết định số 520/QĐ-UBND và số 1698/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” thuộc UBND phường Phúc Diễn. Hiện nay, số công chức làm việc trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC của UBND phường Phúc Diễn là 03 công chức gồm 02 công chức văn phòng-thống kê và 01 công chức tư pháp hộ tịch; UBND phường giao cho 01 Phó chủ tịch UBND phường phụ trách văn hoá - xã hội làm Trưởng bộ phận.

- *Về bố trí địa điểm, trang thiết bị và triển khai ứng dụng công nghệ thông tin tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:* Bộ phận một cửa của Phường được bố trí ở tầng 1, với diện tích 41 m², được lắp đặt đầy đủ các thiết bị máy móc như: máy tính, máy scan, máy in, quạt, điều hoà... được phân khu các chức năng riêng biệt (khu tiếp nhận hồ sơ, khu chờ của công dân, khu niêm yết TTHC, khu cài đặt máy móc phục vụ tra cứu thông tin điện tử cho công dân...).

Trên máy tính của các cán bộ, công chức được cài đặt đầy đủ phần mềm tiếp nhận HSHC: Hệ thống dịch vụ trực tuyến Thành phố (dichvucong.hanoi.gov.vn); phần mềm Một cửa; phần mềm đăng ký, quản lý hộ tịch dùng chung; phần mềm đăng ký khai sinh điện tử; phần mềm đăng ký giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến; phần mềm biên lai điện tử; mạng Lan, mạng Wan, mạng Internet, hộp thư điện tử... để thực hiện giao dịch hành chính và chuyển nhận thông tin một cách nhanh chóng, thuận lợi. Hồ sơ hành chính của công dân giải quyết theo cơ chế dịch vụ công mức độ 3 đều được cấp mã số hồ sơ giúp người dân dễ dàng trong việc tra cứu.

Hàng năm, UBND phường Phúc Diễn đều cử cán bộ tham gia các lớp tập huấn nghiệp vụ kiểm soát TTHC, nghiệp vụ thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông do UBND Quận tổ chức.

UBND phường Phúc Diễn đã phát thanh trên hệ thống loa truyền thanh của phường các văn bản chỉ đạo của thành phố, quận, phường về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

2.2. 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.

UBND phường Phúc Diễn đã thực hiện công khai niêm yết các danh mục và quy trình thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cấp phường theo các quyết định công bố TTHC của Trung ương, Thành phố và các bộ, ngành ban hành tại Bộ phận một cửa phường và trên trang thông tin điện tử của UBND phường.

Ngoài ra, tại Bộ phận một cửa phường đã thực hiện công khai mẫu tờ khai TTHC tại bàn hướng dẫn, niêm yết các văn bản quy định về mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của phường để giúp cá nhân, tổ chức trong việc thực hiện TTHC được nhanh chóng, thuận tiện; công khai niêm yết số điện thoại đường dây nóng của UBND phường, hòm thư góp ý kiến, sổ đóng góp ý kiến của tổ chức, cá nhân về ứng xử, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức phường trong giải quyết TTHC.

Hiện nay, tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của phường đang thực hiện và đã được công khai là 157 TTHC, gồm (TTHC theo cơ chế “Một cửa” là 92 thủ tục; TTHC theo cơ chế “Một cửa liên thông” là 65 thủ tục). Trong đó:

- TTHC mức độ 2: 152 thủ tục
- TTHC mức độ 3: 5 thủ tục
- TTHC mức độ 4: 0 thủ tục (trong thời kỳ thanh tra tại UBND phường không phát sinh TTHC mức độ 4).

Qua kiểm tra hồ sơ công khai TTHC tại Bộ phận một cửa phường Phúc Diễn cho thấy về hình thức các lĩnh vực đều có bìa nhận diện theo đúng quy định. Tuy nhiên một số văn bản, biểu mẫu được niêm yết tại bộ phận “Một cửa” còn in hai mặt giấy, dẫn đến công dân khó nghiên cứu văn bản.

Theo báo cáo của UBND phường Phúc Diễn, trong thời kỳ thanh tra (từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023), UBND phường Phúc Diễn không có kiến nghị sửa đổi, bổ sung các văn bản liên quan đến công tác giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho người dân và doanh nghiệp.

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

Từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/12/2023, UBND phường Phúc Diễn có tiến hành 03 cuộc kiểm tra công vụ, kiểm tra cải cách hành chính (ngày 25/01/2021; ngày 10/9/2022; ngày 22/02/2023). Kết quả kiểm tra cho thấy các cán bộ công chức

phường đã thực hiện đúng quy định về kỷ luật, kỷ cương hành chính như: chấp hành nghiêm thời gian làm việc, đeo thẻ công chức, viên chức; lễ lối tác phong làm việc nghiêm chỉnh. Công chức được phân công phụ trách ở từng lĩnh vực đã chủ động trong công việc, xử lý kịp thời các văn bản, TTHC.

Theo báo cáo của UBND phường Phúc Diễn, trong thời kì thanh tra UBND phường không nhận được đơn thư, phản ánh của cá nhân, tổ chức liên quan đến việc thực hiện công vụ của cán bộ công chức phường trong giải quyết TTHC và cung cấp DVC. Tại UBND phường không có cán bộ công chức nào có vi phạm trong việc giải quyết TTHC và cung cấp DVC trực tuyến cho cá nhân, tổ chức.

3. Việc giải quyết thủ tục hành chính

3.1. Tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức

Theo báo cáo của UBND phường Phúc Diễn:

- Tổng số hồ sơ phải giải quyết trong thời kỳ thanh tra (từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023) là 14.563 hồ sơ (tiếp nhận trực tuyến: 2.030 hồ sơ; tiếp nhận trực tiếp: 12.533 hồ sơ), gồm:

+ Số tiếp nhận trong thời kỳ thanh tra (từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/11/2023), UBND phường đã tiếp nhận tổng số 14.466 hồ sơ, trong đó: tiếp nhận trực tuyến: 2.030 hồ sơ, tiếp nhận trực tiếp: 12.436 hồ sơ.

+ Số lượng hồ sơ tiếp nhận trước ngày 15/6/2021 chuyển qua: 97 hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ đã giải quyết: 14.563 hồ sơ (thuộc các lĩnh vực: Bảo hiểm xã hội: 85 hồ sơ; Chứng thực: 10.973 hồ sơ; Hộ tịch: 2.625 hồ sơ; Đất đai: 850 hồ sơ; Giáo dục: 07 hồ sơ; Người có công: 23 hồ sơ), trong đó:

+ Số hồ sơ giải quyết đúng hạn: 14.556 hồ sơ;

+ Số hồ sơ từ chối giải quyết: 0 hồ sơ;

+ Số hồ sơ giải quyết quá hạn (lý do quá hạn): 0 hồ sơ

- Tổng số hồ sơ đang giải quyết tại thời điểm ngày 30/11/2023: 07 hồ sơ, trong đó: 07 hồ sơ trong hạn, 0 hồ sơ quá hạn.

3.2. Việc thực hiện trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức, tập trung một số ngành, lĩnh vực trọng điểm, có nhiều bức xúc trong dư luận (kiểm tra trình tự, thủ tục, hồ sơ cụ thể).

UBND phường Phúc Diễn thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức các lĩnh vực theo đúng quy định tại các văn bản pháp luật của nhà nước, các Quyết định công bố TTHC của UBND thành phố Hà Nội một cách nhanh chóng và thuận tiện đem lại sự hài lòng cho người dân và tổ chức theo phương châm đã công bố trong chính sách chất lượng tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND Quận: “Kỷ cương, trách nhiệm, hành động, sáng tạo, phát triển”.

3.2.1. Việc thực hiện các biểu mẫu, sổ tiếp nhận và trả kết quả TTHC

Qua thanh tra cho thấy, về cơ bản các biểu mẫu UBND phường Phúc Diễn đang thực hiện đúng theo quy định tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính Phủ như: Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả; phiếu kiểm soát hồ sơ.

Tuy nhiên, Sổ tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ cho cá nhân, tổ chức do UBND phường Phúc Diễn lập chưa đảm bảo theo mẫu quy định: sổ còn viết tay thủ công, chưa có mã hồ sơ của tổ chức/công dân (lĩnh vực Tư pháp-Hộ tịch; Lĩnh vực Địa chính-Xây dựng,...).

3.2.2. Việc tiếp nhận và trả kết quả TTHC

Tiến hành kiểm tra xác suất 20 hồ sơ giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch và lĩnh vực Đất đai do UBND phường Phúc Diễn giải quyết (các năm: 2021, 2022, 2023). Kết quả cho thấy:

- Hồ sơ giải quyết TTHC lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch được tiếp nhận, giải quyết cơ bản theo đúng quy trình giải quyết được quy định tại Quyết định số 805/QĐ-UBND ngày 19/02/2020, số 417/QĐ-UBND ngày 27/01/2022, số 1675/QĐ-UBND ngày 22/3/2023 của UBND thành phố Hà Nội về việc phê duyệt các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực tư pháp trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Hồ sơ lĩnh vực Địa chính - Xây dựng được UBND phường thực hiện cơ bản đảm bảo theo quy định tại các Quyết định số 3632/QĐ-UBND ngày 18/8/2020, số 4135/QĐ-UBND ngày 31/10/2022, số 3974/QĐ-UBND ngày 08/8/2023 của Chủ tịch UBND thành phố Hà Nội việc giải quyết hồ sơ TTHC lĩnh vực đất đai trên địa bàn thành phố Hà Nội, căn cứ để giải quyết hồ sơ theo quy định của Luật Đất đai và nghị định 43/2014/NĐ-CP ngày 15/5/2014 của Chính phủ.

- 20/20 hồ sơ giải quyết đúng hạn.

3.3. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (tuân thủ quy định trong việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) về quy định và hành vi hành chính: Tổng số đã tiếp nhận; số đã xử lý đúng hạn; số đã xử lý quá hạn; số đang xử lý)

3.3.1. Về tuân thủ quy định trong việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) về quy định và hành vi hành chính

Thực hiện Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính và chỉ đạo của UBND Quận, UBND phường Phúc Diễn đã nghiêm túc thực hiện niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính, giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa của phường như: công khai số điện thoại đường dây nóng (0246.653.5699), có hòm thư đóng góp ý kiến được UBND phường treo tại bộ phận một cửa phường, sổ đóng góp ý kiến của tổ chức, cá nhân về TTHC.

3.3.2. Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Từ năm 2021 đến năm 2023, UBND phường Phúc Diễn có nhận được 02 phản ánh trên cổng thông tin điện tử thành phố Hà Nội (<https://pakn.dichvucong.gov.vn>) với nội dung: phản ánh liên quan đến việc xác nhận tình trạng hôn nhân; phản ánh liên quan đến việc đăng ký kết hôn online (trực tuyến). Sau khi rà soát UBND

phường Phúc Diễn cho biết: Cả 2 phản ánh này đều đã được UBND phường giải thích và trả lời công dân trên hệ thống (có văn bản trả lời công dân kèm theo).

II. KẾT LUẬN

1. Kết quả đạt được

- Công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC và cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức được UBND phường Phúc Diễn quan tâm, chú trọng và chỉ đạo thực hiện có hiệu quả. Quá trình tổ chức thực hiện cơ bản đảm bảo theo quy định.

- Hằng năm, UBND phường Phúc Diễn đều ban hành các văn bản, kế hoạch, quyết định triển khai thực hiện các quy định về công tác cải cách hành chính, về trách nhiệm công vụ của cán bộ công chức trong giải quyết TTHC và cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức.

- UBND phường Phúc Diễn đã xây dựng được đội ngũ cán bộ giải quyết hồ sơ TTHC và cung cấp DVHCC có trình độ, trẻ, nhiệt huyết với công việc có khả năng hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

- Cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND phường được duy trì thực hiện nghiêm túc theo đúng quy định. Bộ phận một cửa của phường được bố trí khang trang, vị trí thuận tiện để công dân, tổ chức đến liên hệ làm việc. Tại UBND Phường, không có phản ánh kiến nghị về thái độ ứng xử không phù hợp của cán bộ, công chức, người lao động.

- Các quyết định công bố TTHC mới ban hành của Thành phố cơ bản được kịp thời công khai, niêm yết đầy đủ tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ hành chính của UBND phường; đồng thời thường xuyên kiểm tra, đôn đốc thực hiện.

- Công tác kiểm soát TTHC được thực hiện thường xuyên nhằm phát hiện những quy định, thủ tục hành chính chưa hợp lý, chưa đúng quy định pháp luật, TTHC gây khó khăn cho quá trình giải quyết công việc đối với cá nhân, tổ chức.

- Tỷ lệ hồ sơ ứng dụng dịch vụ công trực tuyến tại UBND phường ngày càng tăng (do công chức trực tiếp nhận hướng dẫn, giúp đỡ công dân kê khai làm trực tuyến tại Bộ phận một cửa) các lĩnh vực như: Tư pháp-Hộ tịch, Lao động và thương binh xã hội, ...

2. Tồn tại hạn, hạn chế

- Sổ tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ cho cá nhân, tổ chức chưa đảm bảo theo mẫu quy định: sổ còn viết tay thủ công, chưa có mã hồ sơ của tổ chức/công dân (lĩnh vực Tư pháp-Hộ tịch; Lĩnh vực Địa chính-Xây dựng,...).

- Việc niêm yết các mẫu biểu tại bộ phận một cửa có một số mẫu biểu còn in hai mặt, khó khăn trong việc nghiên cứu văn bản của công dân.

III. KIẾN NGHỊ

Từ những nội dung đã kết luận trên, Thanh tra Quận kiến nghị Chủ tịch UBND Quận chỉ đạo một số nội dung sau:

1. Đối với UBND phường Phúc Diễn:

- Tiếp tục nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức Bộ phận một cửa, đảm bảo có phẩm chất đạo đức tốt và năng lực thi hành công vụ.
- Xây dựng đội ngũ cán bộ công chức có phong cách giao tiếp và làm việc thân thiện, chuyên nghiệp; không để xảy ra tình trạng gây phiền hà, nhũng nhiễu cá nhân, tổ chức; không để hồ sơ quá hạn giải quyết.
- Thực hiện khắc phục các tồn tại hạn nêu tại Kết luận.

2. Giao Thanh tra Quận: Theo dõi, đôn đốc UBND phường Phúc Diễn thực hiện kết luận và tổng hợp kết quả báo cáo UBND Quận.

Trên đây là Kết luận của Thanh tra Quận về kết quả thanh tra trách nhiệm trong thực hiện công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp tại UBND phường Phúc Diễn. Thanh tra Quận báo cáo Chủ tịch UBND Quận xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Đ/c Chủ tịch UBND quận;
- Các đ/c Phó CT UBND Quận;
- Bộ phận Một cửa Quận;
- UBND phường Phúc Diễn;
- Phòng VH TT Quận [Để công khai;
- Lưu: VT, HSDTT.

CHÁNH THANH TRA

Hoàng Thị Thủy