

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

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

Số: 07/2017/QĐ-UBND

Phú Yên, ngày 16 tháng 3 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, trễ hạn trên địa bàn tỉnh Phú Yên

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ YÊN

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 137/TTr-SNV ngày 28/02/2017 và tại Công văn số 194/SNV-CCHC ngày 09/3/2017; ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp tại Báo cáo số 37/BC-STP ngày 24/02/2017.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, trễ hạn trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 4 năm 2017, thay thế Quyết định số 23/2014/QĐ-UBND ngày 05 tháng 8 năm 2014 của UBND tỉnh quy định về trách nhiệm, cách thức công khai xin lỗi của cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh nếu gây khó khăn, phiền hà hoặc chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các cơ quan, ban, ngành có liên quan; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Hoàng Văn Trà

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

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

QUY ĐỊNH

**Xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết
thủ tục hành chính sai sót, trễ hạn trên địa bàn tỉnh Phú Yên**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 07/2017/QĐ-UBND
ngày 16/3/2017 của UBND tỉnh Phú Yên)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về các trường hợp phải xin lỗi, trách nhiệm, quy trình thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân khi các cơ quan hành chính nhà nước giải quyết thủ tục hành chính sai sót, trễ hạn trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.
2. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan, đơn vị nhà nước có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.
3. Cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện xin lỗi

1. Tất cả các trường hợp khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, trễ hạn đều phải thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân kịp thời, đầy đủ, chính xác; nêu rõ lý do sai sót, trễ hạn và hẹn ngày trả kết quả giải quyết lần sau cho tổ chức, cá nhân theo quy định.
2. Việc thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, trễ hạn được thực hiện bằng thư xin lỗi và thực hiện đối với từng hồ sơ cụ thể.
3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện xin lỗi về giải quyết thủ tục hành chính sai sót, trễ hạn; xác định cụ thể cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm về hồ sơ sai sót, trễ hạn.
4. Các nguyên nhân dẫn đến việc giải quyết thủ tục hành chính sai sót, trễ hạn phải được xác định cụ thể và có giải pháp chấn chỉnh, khắc phục kịp thời.

Chương II CÁC TRƯỜNG HỢP PHẢI THỰC HIỆN XIN LỖI VÀ QUY TRÌNH THỰC HIỆN THƯ XIN LỖI

Điều 4. Các trường hợp phải thực hiện xin lỗi

1. Tiếp nhận hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết (do lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ) phải thực hiện xin lỗi theo quy định tại Điểm b Khoản 4 Điều 6 và Điểm đ Khoản 2 Điều 7 Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ.

2. Giải quyết hồ sơ trễ hạn phải thực hiện xin lỗi theo quy định tại Điểm d Khoản 4 Điều 6 và Điểm g Khoản 2 Điều 7 Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ.

3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có sai sót do lỗi của cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 5. Quy trình thực hiện thư xin lỗi

1. Trách nhiệm thực hiện xin lỗi

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị hoặc cấp phó được giao nhiệm vụ giải quyết hồ sơ có trách nhiệm thực hiện xin lỗi, trực tiếp ký thư xin lỗi tổ chức, cá nhân và chịu trách nhiệm về việc thực hiện thư xin lỗi của cơ quan, đơn vị. Trường hợp cấp phó trực tiếp ký thư xin lỗi phải báo cáo cho người đứng đầu cơ quan, đơn vị biết.

Đối với việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông, cơ quan, đơn vị nào có lỗi thì gửi thư xin lỗi tổ chức, cá nhân đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị tiếp nhận hồ sơ lần đầu. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ lần đầu có trách nhiệm chuyển thư xin lỗi đến tổ chức, cá nhân.

2. Quy trình thực hiện thư xin lỗi

a) Trường hợp tiếp nhận hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết

Khi nhận thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ của phòng chuyên môn hoặc cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính (do lỗi của công chức tiếp nhận hồ sơ), Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tham mưu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị hoặc cấp phó được giao nhiệm vụ giải quyết hồ sơ ký thư xin lỗi (Mẫu số 01-XL) và chuyển cho tổ chức, cá nhân kèm theo thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ.

b) Trường hợp giải quyết hồ sơ trễ hạn

Khi giải quyết hồ sơ trễ hạn, phòng chuyên môn tham mưu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị hoặc cấp phó được giao nhiệm vụ giải quyết hồ sơ ký thư xin lỗi (Mẫu số 02-XL) và chuyển cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm gửi thư xin lỗi cho tổ chức, cá nhân qua dịch vụ bưu chính khi nhận được thư xin lỗi từ phòng chuyên môn.

c) Trường hợp giải quyết hồ sơ sai sót do lỗi của cơ quan, đơn vị

Khi cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính hoặc tổ chức, cá nhân phát hiện kết quả giải quyết thủ tục hành chính có sai sót và yêu cầu khắc phục. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị hoặc cấp phó được giao nhiệm vụ giải quyết hồ sơ tiến hành kiểm tra, xác minh, nếu sai sót do lỗi của cơ quan, đơn vị thì thực hiện thư xin lỗi (Mẫu số 03-XL) và gửi cho tổ chức, cá nhân kèm theo kết quả khắc phục sai sót vào ngày hẹn trả kết quả.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 6. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị

1. Tăng cường phổ biến, tuyên truyền, quán triệt Quy định này trong cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị; thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức tại cơ quan, đơn vị thực hiện theo đúng quy định.

2. Tăng cường trách nhiệm của công chức, viên chức trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; nghiêm túc thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, trễ hạn.

3. Chỉ đạo nghiêm yết công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác, bảo đảm giải quyết thủ tục hành chính nhanh chóng, thuận tiện; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ.

4. Chỉ đạo tăng cường kiểm tra, thanh tra công vụ tại cơ quan, đơn vị; chủ động khắc phục hoặc đề xuất giải pháp khắc phục các nguyên nhân ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết hồ sơ, đảm bảo trả kết quả giải quyết hồ sơ đúng hạn.

5. Xem xét bổ sung vào quy trình tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị việc thực hiện xin lỗi. Có cơ chế kiểm soát việc thực hiện xin lỗi khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, trễ hạn tại cơ quan, đơn vị, bảo đảm mỗi hồ sơ giải quyết sai sót, trễ hạn phải thực hiện thư xin lỗi không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ.

6. Bổ sung việc thực hiện xin lỗi vào tiêu chí thi đua của cơ quan, đơn vị để xem xét đánh giá cán bộ, công chức, viên chức hàng năm. Có hình thức xử lý nghiêm (không xem xét thi đua, kiểm điểm, điều chuyển công tác,...) đối với công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính có sai sót, trễ hạn từ hai (02) lần/năm trở lên mà không có lý do chính đáng.

7. Định kỳ hàng quý báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) tình hình, kết quả thực hiện xin lỗi khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, trễ hạn (lồng ghép vào báo cáo cải cách hành chính hàng quý của cơ quan, đơn vị, địa phương).

Điều 7. Trách nhiệm của Sở thông tin và Truyền thông

1. Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan truyền thông trên địa bàn tỉnh thực hiện tuyên truyền để nhân dân hiểu rõ quyền được xin lỗi, quyền giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước.

2. Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân kịp thời cập nhật thông tin về tình hình tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, tình trạng giải quyết thủ tục hành chính trên cổng thông tin điện tử và cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiên cứu xây dựng phần mềm quản lý, kiểm soát việc thực hiện thư xin lỗi về giải quyết thủ tục hành chính sai sót, trễ hạn để triển khai thực hiện thống nhất, hiệu quả trên địa bàn tỉnh.

Điều 8. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Tư pháp và các cơ quan có liên quan theo dõi, kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện xin lỗi khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, trễ hạn tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

2. Hướng dẫn, theo dõi việc triển khai thực hiện Quy định này và tổng hợp các khó khăn, vướng mắc của các cơ quan, đơn vị (nếu có) trong quá trình thực hiện, báo cáo UBND tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy định cho phù hợp.

3. Chủ động tham mưu, đề xuất UBND tỉnh các biện pháp chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp giải quyết thủ tục hành chính sai sót, trễ hạn nhưng không thực hiện việc thông tin cũng như không hẹn thời gian trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính lần sau cho tổ chức, cá nhân. Đề xuất UBND tỉnh xem xét xử lý kỷ luật đối với

thủ trưởng cơ quan, đơn vị để trình trạng giải quyết thủ tục hành chính sai sót, trễ hạn xảy ra thường xuyên đã nhắc nhở và yêu cầu khắc phục nhưng kết quả khắc phục không hiệu quả.

Điều 9. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy định này nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp và báo cáo UBND tỉnh để xem xét, sửa đổi và bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Hoàng Văn Trà