

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN THĂNG BÌNH**

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

Số: 1086/UBND-VP

*Thăng Bình, ngày 08 tháng 10 năm 2020*

V/v chấn chỉnh việc thực hiện quy định trách nhiệm công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn huyện

Kính gửi:

- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện;
- UBND các xã, thị trấn;

Để công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) ngày càng đi vào thực chất, đảm bảo theo đúng quy định và tiếp tục nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp; Đồng thời xác định trách nhiệm của công chức, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC;

Nay UBND huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các nội dung sau:

1. Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn tăng cường trách nhiệm trong công tác chỉ đạo, điều hành và thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC đối với tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa trên địa bàn huyện được đảm bảo theo quy định, quy trình hiện hành. Thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC đúng hạn, giảm tối đa tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn....

2. Đối với các trường hợp giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC quá hạn (trễ so với thời gian quy định), yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã thị trấn, các cá nhân có liên quan thực hiện nghiêm túc Quyết định 3200/QĐ-UBND ngày 7/10/2019 của UBND tỉnh Quảng Nam về quy định trách nhiệm công khai xin lỗi trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Quảng Nam. Trong đó, tập trung lưu ý các nội dung sau

*2.1 Các trường hợp phải thực hiện xin lỗi:*

- Có hành vi, thái độ cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, không đúng quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức khi giao tiếp với cá nhân, tổ chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.

- Tiếp nhận hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của phòng ban, đơn vị.

- Không hướng dẫn cụ thể, đầy đủ bằng Phiếu hướng dẫn hoặc Phiếu yêu cầu bổ sung hồ sơ để cá nhân, tổ chức phải đi lại từ 02 lần trở lên để hoàn thiện hồ sơ.
- Không in Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.
- Từ chối tiếp nhận hồ sơ không đúng quy định.
- Từ chối giải quyết hồ sơ thuộc thẩm quyền thực hiện của phòng, ban, bộ phận mình không đúng quy định, không có lý do chính đáng bằng văn bản.
- Yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp các loại giấy tờ, tài liệu ngoài thành phần hồ sơ TTHC được quy định (trừ trường hợp có văn bản yêu cầu của phòng ban có thẩm quyền).
- Để bị mất, thất lạc, hoặc hư hỏng hồ sơ đã tiếp nhận của cá nhân, tổ chức.
- Giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn.
- Tự ý nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để giải quyết; trực tiếp gặp cá nhân, tổ chức để hướng dẫn, bổ sung hồ sơ hoặc giao trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức, không thông qua Bộ phận Một cửa theo quy định.
- Thu phí, lệ phí không đúng quy định.
- Cản trở cá nhân, tổ chức lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định.
- Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của cá nhân, tổ chức hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi.
- Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC có sai sót do lỗi của phòng ban, đơn vị.
- Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực thi công vụ.

## 2.2 Hình thức xin lỗi:

- Văn bản xin lỗi được lập thành 03 bản; 01 bản gửi cho cá nhân, tổ chức; 01 bản niêm yết tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trong thời hạn 05 ngày làm việc, 01 bản được lưu hồ sơ của cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm để làm cơ sở xem xét đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ; quản lý, đánh giá và thực hiện công tác cán bộ theo quy định. Đồng thời, đăng tải văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân lên Trang thông tin điện tử của huyện, Cổng Dịch vụ công tỉnh, phần mềm Một cửa điện tử theo tệp hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân liên quan.

*(có đính kèm phụ lục mẫu văn bản xin lỗi)*

- Văn bản xin lỗi đối với trường hợp quá hạn giải quyết TTHC phải được thực hiện chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn. Các văn bản xin lỗi đều phải hẹn lại ngày trả kết quả lần sau cho cá nhân, tổ chức theo quy định. Thời gian hẹn trả

kết quả lần sau tối đa bằng nửa tổng thời gian giải quyết TTHC theo quy định, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian.

### 2.3. Trách nhiệm xin lỗi:

- Người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu phòng ban, đơn vị, địa phương có trách nhiệm thực hiện xin lỗi, trực tiếp ký vào văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức và chịu trách nhiệm về việc thực hiện xin lỗi của phòng ban, đơn vị, địa phương.

- Đối với các TTHC thực hiện liên thông, phòng ban, đơn vị nào có lỗi thì gửi văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức đến phòng ban, đơn vị đầu mối tiếp nhận hồ sơ. Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa của phòng ban, đơn vị đầu mối có trách nhiệm chuyển văn bản xin lỗi đến cá nhân, tổ chức.

3. Giao phòng Nội vụ chủ trì phối hợp với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện đôn đốc, theo dõi các đơn vị thực hiện nội dung chỉ đạo của UBND huyện nêu tại Công văn này; đưa vào tiêu chí đánh giá xếp loại thi đua hằng năm. Hằng tháng tổng hợp tình hình báo cáo UBND huyện để theo dõi chỉ đạo.

Nhận được Công văn này, yêu cầu thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND xã, thị trấn khẩn trương triển khai thực hiện./.

### Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh (b/c);
- CT, các PCT UBND huyện;
- CVP, PCVP huyện;
- Lưu: VT-TH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Võ Văn Hùng**