

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

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

Số: 21/2019/QĐ-UBND

Phú Yên, ngày 21 tháng 6 năm 2019

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 Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 383/TTr-SNV ngày 05 tháng 6 năm 2019.

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 từ ngày 01 tháng 7 năm 2019 và thay thế Quyết định số 07/2017/QĐ-UBND ngày 16 tháng 3 năm 2017 của UBND tỉnh 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.

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 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**

Phạm Đại Dương

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

**CỘNG 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 21/2019/QĐ-UBND
ngày 21 tháng 6 năm 2019 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 hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng 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 (sau đây gọi tắt là cơ quan, đơn vị).
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 thực hiện thủ tục hành chính.
4. Doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật (nếu có).

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 hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng đều phải thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân kịp thời, đầy đủ, chính xác; nêu rõ lý do và hẹn lại ngày trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.
2. Việc xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện bằng văn bản đối với từng hồ sơ cụ thể và thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ.
3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện xin lỗi; xác định cụ thể cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm về hồ sơ sai sót, trễ hạn hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng.

4. Các nguyên nhân dẫn đến việc giải quyết thủ tục hành chính sai sót, trễ hạn hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng 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 TRÁCH NHIỆM, QUY TRÌNH THỰC HIỆN XIN LỖI

Điều 4. Các trường hợp phải thực hiện xin lỗi

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định do lỗi của công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ.
2. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn so với thời gian quy định.
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.
4. Hồ sơ của tổ chức, cá nhân bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 5. Trách nhiệm thực hiện xin lỗi

1. Người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị có trách nhiệm thực hiện xin lỗi, trực tiếp ký văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và chịu trách nhiệm về việc thực hiện xin lỗi của cơ quan, đơn vị. Trường hợp cấp phó trực tiếp ký văn bản xin lỗi phải báo cáo cho người đứng đầu cơ quan, đơn vị biết.
2. 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 văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân đến cơ quan, đơn vị đầu mối tiếp nhận hồ sơ. Bộ phận Một cửa của cơ quan, đơn vị đầu mối có trách nhiệm chuyển thư xin lỗi đến tổ chức, cá nhân.

Điều 6. Quy trình thực hiện xin lỗi

1. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: 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, viên chức tiếp nhận hồ sơ), người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm phục vụ hành chính công hoặc Bộ phận Một cửa tham mưu người đứng đầu hoặc cấp phó người đứng đầu cơ quan, đơn vị đầu mối tiếp nhận hồ sơ, ký văn bản xin lỗi (theo Mẫu số 01-XL của Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này) và chuyển cho tổ chức, cá nhân kèm theo thông báo yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.
2. Trường hợp giải quyết hồ sơ trễ hạn: Thực hiện theo quy định tại Khoản 9, Điều 19 Nghị định số 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. Mẫu phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn

phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 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.

3. 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, cơ quan, đơn vị khác có liên quan hoặc tổ chức, cá nhân phát hiện kết quả giải quyết thủ tục hành chính có sai sót do lỗi của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thì người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính phải gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân (theo Mẫu số 02a-XL hoặc Mẫu số 02b-XL của Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này) và hện lại ngày trả kết quả khắc phục sai sót.

4. Trường hợp để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính: Thực hiện theo quy định tại Khoản 2, Điều 21 Nghị định số 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. Mẫu phiếu xin lỗi thực hiện theo Mẫu số 03-XL của Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

5. Tất cả các trường hợp thực hiện xin lỗi quy định tại khoản 1, 2, 3 và 4 Điều này đều phải hện lại ngày trả kết quả lần sau cho tổ chức, cá nhân. Thời gian hện trả kết quả lần sau tối đa không quá $\frac{1}{2}$ (một phần hai) tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian.

6. Văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân phải được trao trực tiếp cho tổ chức, cá nhân hoặc gửi qua đường bưu điện trong trường hợp đăng ký trả hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc gửi qua hệ thống dịch vụ công trực tuyến trong trường hợp tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Đồng thời, đăng tải văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân lên Trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có) và Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh theo tệp hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân liên quan.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 7. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị

1. Tăng cường phổ biến, tuyên truyền và thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức tại cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc quy định này.

2. Tăng cường trách nhiệm của cán bộ, 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 hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng.

3. Chỉ đạo thực hiện rà soát, cập nhật kịp thời và niêm yết công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc Bộ phận Một cửa của cơ quan, đơn vị và trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; hướng dẫn tổ chức, cá nhân 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 hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng tại cơ quan, đơn vị, bảo đảm mỗi hồ sơ giải quyết sai sót, trễ hạn phải thực hiện 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. Kịp thời xử lý nghiêm công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính có sai sót, trễ hạn hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng theo quy định.

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 hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng (lồng ghép vào báo cáo cải cách hành chính hàng quý của cơ quan, đơn vị, địa phương).

Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị 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 hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

Điều 9. 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, trình trạng giải quyết thủ tục hành chính trên cổng thông tin điện tử và cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.