

ỦY BAN NHÂN DÂN
THỊ TRẤN KHE SANH

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

Số: 20/QĐ-UBND

Khe Sanh, ngày 02 tháng 02 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính
cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn thị trấn Khe Sanh**

ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ TRẤN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

*Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tổ chức Chính phủ và Luật
Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22/6/2015;

*Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về việc
tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính vào
mục căn cứ pháp lý ban hành quy định;*

*Căn cứ Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc 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 23/11/2018 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 việc thực hiện cơ chế một cửa,
một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

Xét đề nghị của công chức Văn phòng - Thống kê thị trấn Khe Sanh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định công khai xin lỗi trong
giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn thị trấn Khe Sanh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 02 tháng 02 năm 2021

Văn phòng UBND thị trấn, công chức Tài chính - Kế toán thị trấn, công chức
Bộ phận một cửa thị trấn và các tổ chức, cá nhân liên quan căn cứ Quyết định thi
hành./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- Phòng TC - KH huyện;
- Đảng ủy thị trấn;
- TT HĐND thị trấn;
- CT, PCT UBND thị trấn;
- Như điều 2;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Xuân Hữu

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THỊ TRẤN KHE SANH**

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

Số: 20/QĐ-UBND

Khe Sanh, ngày 02 tháng 02 năm 2021

QUY ĐỊNH

Công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn thị trấn Khe Sanh

(Ban hành kèm theo Quyết định số 20/QĐ-UBND ngày 02/02/2021 của UBND thị trấn)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về các hành vi, trách nhiệm và cách thức công khai xin lỗi của UBND thị trấn; cán bộ, công chức UBND thị trấn trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cán bộ, công chức chuyên môn thuộc UBND thị trấn được giao thực hiện nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính.
2. Cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

1. Tất cả các trường hợp khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn, bị mất, thất lạc, hư hỏng hoặc cán bộ, công chức có hành vi không đúng chuẩn mực đều phải thực hiện xin lỗi cá nhân, tổ chức kịp thời, đầy đủ, chính xác; nêu rõ lý do sai sót, trễ hẹn và hẹn ngày trả kết quả giải quyết lần sau cho cá nhân, tổ chức theo quy định.
2. Việc xin lỗi cá nhân, tổ chức khi thực hiện giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn, bị mất, thất lạc, hư hỏng hoặc cán bộ, công chức có hành vi không đúng chuẩn mực được thực hiện trực tiếp hoặc bằng văn bản, đối với từng hồ sơ cụ thể.
3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận chuyên môn; xác định rõ trách nhiệm của từng cán bộ, công chức chuyên môn trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.
4. Các nguyên nhân dẫn đến sai sót, quá hạn, bị mất, thất lạc, hư hỏng hoặc có hành vi không đúng chuẩn mực của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính 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, TRÁCH NHIỆM VÀ QUY TRÌNH THỰC HIỆN XIN LỖI

Điều 4. Các trường hợp phải thực hiện xin lỗi

1. Có hành vi, thái độ cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, không đúng quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức khi giao tiếp với cá nhân, tổ chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.
2. Tiếp nhận hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

THE HISTORY OF THE
CITY OF
NEW-YORK
FROM
ITS FIRST SETTLEMENT
TO
THE PRESENT TIME
BY
J. C. HEATON
NEW-YORK
PUBLISHED BY
J. B. LIPPINCOTT & CO.
1853

Điều 6. Trách nhiệm thực hiện xin lỗi

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

Điều 7. Quy trình thực hiện xin lỗi

1. Quy trình thực hiện xin lỗi

Khi phát sinh những trường hợp được nêu tại Điều 4 (trừ Khoản 8) của Quy định này thì người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị đó phải trực tiếp xin lỗi hoặc ký văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức.

2. Quy trình xin lỗi đối với trường hợp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn (Khoản 8, Điều 4):

a, Đối với hồ sơ thuộc quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị: trong quá trình thực hiện, nếu hồ sơ trễ hạn thì chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn trả hồ sơ, chuyên viên thụ lý hồ sơ soạn thảo văn bản xin lỗi trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử thị trấn (theo mẫu 04 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 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) trình lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký văn bản xin lỗi và chuyển cho công chức tại Bộ phận một cửa để gửi văn bản xin lỗi cho tổ chức, cá nhân, đồng thời scan đính kèm file văn bản xin lỗi lên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b, Đối với hồ sơ giải quyết liên thông

- Trường hợp cơ quan đầu mối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trễ hạn, thực hiện việc xin lỗi như Điểm a, Khoản 2 Điều này.

- Trường hợp cơ quan có thẩm quyền quyết định hoặc cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ trễ hạn thì chậm nhất 01 ngày trước hết hạn, công chức của cơ quan có thẩm quyền quyết định hoặc cơ quan phối hợp truy cập hồ sơ gần hết hạn trên hệ thống thông tin Một cửa điện tử thị trấn soạn thảo Phiếu đề nghị gia hạn (theo mẫu 01) trình lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký và chuyển cho công chức Bộ phận một cửa.

Công chức tại Bộ phận một cửa của thị trấn có thẩm quyền quyết định hoặc cơ quan phối hợp có trách nhiệm scan Phiếu đề nghị gia hạn, đính kèm file vào hồ sơ trên Hệ thống thông tin Một cửa.

Cơ quan tiếp nhận hồ sơ căn cứ vào tổng thời gian giải quyết, nếu thấy trễ hạn thì công chức tại Bộ phận Một cửa phối hợp với các công chức chuyên môn soạn thảo văn bản xin lỗi trên hệ thống thông tin Một cửa điện tử thị trấn (theo mẫu số 04, ban hành kèm theo Thông tin số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018) trình lãnh đạo cơ quan ký văn bản xin lỗi và chuyển cho công chức tại Bộ phận Một cửa gửi văn bản xin lỗi cho cá nhân, tổ chức, đồng thời scan, đính kèm file văn bản xin lỗi trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

Kết quả quá hạn này được tính cho cơ quan có thẩm quyền quyết định hoặc cơ quan phối hợp.

c, Đối với hồ sơ giải quyết liên thông liên quan đến các cơ quan phối hợp là các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các Bộ, ngành; Sở và Phòng ban huyện

Trong quá trình thực hiện, nếu có hồ sơ trễ hạn thì chậm nhất 01 ngày ngày hết hạn trả hồ sơ, công chức đầu mỗi tiếp nhận hồ sơ chủ động liên hệ với các cơ quan, đơn vị có liên quan biết tình hình giải quyết hồ sơ và hạn trả kết quả, soạn thảo văn bản xin lỗi trên hệ thống thông tin Một cửa điện tử thị trấn (theo mẫu số 04, ban hành kèm theo Thông tin số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 61/2018/NĐĐ0-CP ngày 23/4/2018) trình lãnh đạo cơ quan ký và gửi văn bản xin lỗi cho tổ chức, cá nhân; đồng thời scan đính kèm file văn bản xin lỗi trên Hệ thống thông tin Một cửa của thị trấn. Kết quả quá hạn này không tính cho cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

d. Việc gia hạn, xin lỗi chỉ được thực hiện trước khi hồ sơ trễ hạn (trước 01 ngày), nếu hết hạn xử lý mà chưa thực hiện việc gia hạn và xin lỗi trên hệ thống thì hệ thống tự động khóa chức năng gia hạn và xin lỗi. Việc hạn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá 01 lần. Công chức tại Bộ phận Một cửa của cơ quan, đơn vị đầu mỗi có trách nhiệm chuyển chuyển văn bản xin lỗi đến cá nhân, tổ chức.

3. Căn cứ nội dung văn bản xin lỗi, Bộ phận Một cửa của thị trấn có trách nhiệm thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép. Văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức phải được trao trực tiếp cho cá nhân, tổ chức khi đến nhận kết quả hoặc gửi qua đường bưu điện trong trường hợp đăng ký trả hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích hoặc gửi qua Cổng 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 Một cửa điện tử của thị trấn, Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, Hệ thống thông tin Một cửa điện tử theo tệp hồ sơ thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức liên quan.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Công chức Văn phòng - Thống kê thị trấn

1. Phối hợp các công chức chuyên môn có liên quan tổ chức thực hiện Quy định này đảm bảo đồng bộ, thống nhất và hiệu quả.

2. Theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy định này; kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo, đề xuất UBND thị trấn xem xét, xử lý các trường hợp vi phạm theo quy định.

3. Nâng cấp hệ thống thông tin Một cửa điện tử thị trấn đáp ứng việc thực hiện gia hạn và xin lỗi và quản lý nhà nước theo Quy định này.

4. Thường xuyên kiểm tra hòm thư góp ý và báo cáo lãnh đạo UBND thị trấn các phản ánh của cá nhân, tổ chức để kịp thời xử lý.

5. Định kỳ theo quý, năm căn cứ vào kết quả thực hiện việc xin lỗi tại Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của thị trấn để trích xuất số liệu báo cáo tình hình và kết quả thực hiện Quy định này để báo cáo UBND huyện (lồng ghép trong nội dung báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính).

6. Niêm yết công khai Quy định này tại trụ sở.

Điều 9. Công chức Bộ phận Một cửa thị trấn

1. Thực hiện nghiêm túc Quy định này, chuyển kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức đến cơ quan, đơn vị có liên quan; kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo đề xuất lãnh đạo UBND thị trấn xem xét, xử lý các trường hợp vi phạm.

2. Thường xuyên kiểm tra các nguồn thông tin phản ánh được quy định tại Điều 5 của Quy định này để triển khai, thực hiện công khai xin lỗi kịp thời.

3. Cán bộ, công chức chuyên môn tham gia giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính có trách nhiệm cập nhật hồ sơ được gia hạn hoặc xin lỗi vào Phần mềm Một cửa điện tử thị trấn.

Điều 10. Điều khoản thi hành

1. Văn phòng UBND-HĐND và các công chức chuyên môn, Bộ phận Một cửa thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quy định này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cán bộ, công chức chuyên môn phản ánh bằng văn bản gửi về Văn phòng UBND thị trấn tổng hợp tham mưu trình lãnh đạo UBND thị trấn xem xét, sửa đổi Quy định cho phù hợp.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Xuân Hữu

MẪU SỐ 01

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /202 của UBND thị trấn Khe Sanh)

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THỊ TRẤN KHE SANH**

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

Khe Sanh, ngày ... tháng ... năm

PHIẾU ĐỀ NGHỊ GIA HẠN THỜI HẠN GIẢI QUYẾT

Kính gửi:

Ngày ... tháng ... năm ..., (tên cơ quan, đơn vị) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (tên thủ tục hành chính) của ông/bà/tổ chức; mã số:

Thời gian hạn kết quả giải quyết hồ sơ: giờ ..., ngày tháng ... năm ...

Tuy nhiên đến nay, do nên ...(tên cơ quan, đơn vị) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ đúng thời hạn quy định.

Vì vậy, ...(tên cơ quan, đơn vị) đề nghị cơ quan tiếp nhận hồ sơ gia hạn thêm thời gian giải quyết và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho (ông/bà/tổ chức) vào ngày tháng ... năm ... hoặc ngay sau khi nhận được đầy đủ kết quả từ cơ quan, đơn vị có liên quan.

Rất mong nhận được sự thông cảm của (ông/bà/tổ chức) vì sự chậm trễ này ./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**