

Số: /QĐ-UBND

P. Hà Huy Tập, ngày tháng 3 năm 2024

### QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về trách nhiệm công khai xin lỗi của cán bộ, công chức làm việc tại UBND phường Hà Huy Tập trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức**

### ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HÀ HUY TẬP

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; 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 Quyết định số 252/QĐ-UBND ngày 15/01/2024 của UBND thành phố Vinh về việc ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính Nhà nước thành phố Vinh năm 2024;

Căn cứ Quyết định số 52/QĐ-UBND ngày 18/01/2024 của UBND Phường Hà Huy Tập về việc ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính Nhà nước phường Hà Huy Tập năm 2024;

Theo đề nghị của Công chức Văn phòng - Thống kê UBND phường.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về trách nhiệm công khai xin lỗi của cán bộ, công chức làm việc tại UBND phường trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Công chức Văn phòng – Thống kê, các ban ngành, các bộ phận liên quan và các cán bộ, công chức căn cứ Quyết định thi hành./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- UBND TP Vinh;
- Phòng Nội vụ TP;
- Đảng ủy, HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Cán bộ, công chức phường;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Thái Văn Hùng**

## QUY ĐỊNH

### Về trách nhiệm công khai xin lỗi của cán bộ, công chức làm việc tại UBND phường Hà Huy Tập trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND  
ngày 3/2024 của UBND phường Hà Huy Tập)

## Chương I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định về các hành vi, trách nhiệm và cách thức công khai xin lỗi của cán bộ, công chức làm việc tại Ủy ban nhân dân phường, nếu gây khó khăn, phiền hà hoặc chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) cho cá nhân, tổ chức.

2. Quy định này không áp dụng đối với các trường hợp vi phạm các quy định tại Điều 3 của Luật Phòng, chống tham nhũng và Điều 13 của Luật Trách nhiệm bồi thường của nhà nước.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Cán bộ, công chức UBND phường Hà Huy Tập.

#### Điều 3. Mục đích, yêu cầu

1. Tăng cường trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính đối với cá nhân, tổ chức.

2. Xây dựng các quy tắc trong văn hóa ứng xử, giao tiếp của cán bộ, công chức khi giao tiếp và làm việc với cá nhân, tổ chức; phấn đấu xây dựng nền hành chính công của phường theo hướng hiện đại, năng động, chuyên nghiệp, hiệu quả và vì nhân dân, góp phần tạo bước tiến mới trong thực hiện công tác cải cách hành chính của phường.

3. Các hành vi vi phạm Quy định này phải kịp thời phát hiện; việc công khai xin lỗi cá nhân, tổ chức phải được nghiêm túc thực hiện. Cán bộ, công chức có hành vi sai phạm phải khắc phục, sửa chữa những khuyết điểm đã mắc phải và chịu sự giám sát của cá nhân, tổ chức về việc khắc phục những sai phạm đã cam kết sửa chữa khi công khai xin lỗi.

4. Nghiêm cấm các hành vi lợi dụng việc thực hiện quy định về trách nhiệm công khai xin lỗi để hạ thấp uy tín, danh dự của cơ quan, của cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ, công vụ.

## Chương II

# CÁC HÀNH VI PHẢI CÔNG KHAI XIN LỖI VÀ TRÁCH NHIỆM XIN LỖI

## Mục 1

### CÁC HÀNH VI PHẢI CÔNG KHAI XIN LỖI

#### **Điều 4. Đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, có một trong các hành vi dưới đây thì phải công khai xin lỗi cá nhân, tổ chức:

1. Bị cá nhân, tổ chức phản ánh về hành vi, thái độ **thiếu chuẩn mực** khi giao tiếp với cá nhân, tổ chức; hoặc thờ ơ, thiếu quan tâm tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, công việc cho cá nhân, tổ chức để cá nhân, tổ chức phải chờ đợi.

2. Tiếp nhận hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan để bộ phận chuyên môn từ chối xử lý và chuyển lại cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trả lại hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

3. Tiếp nhận hồ sơ chưa đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định hoặc không hướng dẫn cụ thể, đầy đủ bằng Phiếu hướng dẫn để cá nhân, tổ chức biết bổ sung hồ sơ dẫn đến việc cá nhân, tổ chức phải đi lại từ 03 lần trở lên để bổ sung hồ sơ.

4. Từ chối tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan trong trường hợp hồ sơ đã có đủ thành phần hồ sơ theo quy định, trừ trường hợp có văn bản quy định khác của cơ quan có thẩm quyền. Hẹn ngày trả kết quả, hẹn lại ngày trả kết quả **bằng lời nói**, không thông qua phiếu hẹn, phiếu hướng dẫn theo quy định.

6. Yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp các loại giấy tờ, tài liệu không có trong thành phần hồ sơ theo quy định của bộ thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định công bố; trừ trường hợp có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

7. Để hư hỏng hoặc thất lạc hồ sơ, giấy tờ liên quan đến hồ sơ đã tiếp nhận của cá nhân, tổ chức.

8. Hẹn ngày trả kết quả hoặc hẹn lại ngày trả kết quả cho cá nhân, tổ chức vượt quá thời gian quy định mà không có lý do chính đáng.

9. Chậm chuyên hồ sơ của cá nhân, tổ chức cho bộ phận chuyên môn xử lý, dẫn đến việc trễ hẹn trả kết quả trực tiếp và chậm trễ trong việc giải quyết hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công của Tỉnh.

10. Trì hoãn trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức đối với các hồ sơ đã nhận được kết quả giải quyết từ các bộ phận chuyên môn, mà không có lý do chính đáng bằng văn bản.

#### **Điều 5. Đối với công chức còn lại**

Công chức được giao xử lý, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính có một trong các hành vi dưới đây thì phải công khai xin lỗi cá nhân, tổ chức:

1. Bị cá nhân, tổ chức phản ánh về hành vi, thái độ **thiếu nhã nhặn** khi giao tiếp với cá nhân, tổ chức; hoặc thờ ơ, thiếu quan tâm tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, công việc cho cá nhân, tổ chức để cá nhân, tổ chức phải chờ đợi.

2. Từ chối giải quyết hồ sơ thuộc thẩm quyền thực hiện của bộ phận mình trong trường hợp hồ sơ đã có đủ thành phần hồ sơ theo quy định, mà không có lý do chính đáng bằng văn bản.

3. Trong quá trình xử lý hồ sơ, thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ từ 02 lần trở lên mà không có lý do chính đáng bằng văn bản.

4. Tự 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 mà không thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

5. Yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp các loại giấy tờ, tài liệu không có trong thành phần hồ sơ theo quy định của bộ thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định công bố; trừ trường hợp có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

6. Để thất lạc hoặc làm hư hỏng hồ sơ, giấy tờ của cá nhân, tổ chức dẫn đến chậm trễ thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

7. Đến ngày hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức (lần hẹn đầu tiên) nhưng vẫn chưa giải quyết xong hồ sơ mà không báo cáo, tham mưu lãnh đạo cơ quan, đơn vị hoặc người có thẩm quyền ban hành văn bản thông báo lý do trễ hẹn và hẹn lại ngày trả kết quả để Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông báo cho cá nhân, tổ chức.

8. Đến ngày hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức (lần hẹn lại ngày trả kết quả) nhưng vẫn chưa giải quyết xong hồ sơ.

9. Chậm chuyên hồ sơ của cá nhân, tổ chức cho bộ phận chuyên môn xử lý, dẫn đến việc trễ hẹn trả kết quả trực tiếp và chậm trễ trong việc giải quyết hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công của Tỉnh.

#### **Điều 6. Đối với người đứng đầu của cơ quan**

Người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu cơ quan (được người đứng đầu ủy quyền, phân giao nhiệm vụ chỉ đạo, giải quyết thủ tục hành chính), có một trong các hành vi dưới đây thì phải công khai xin lỗi cá nhân, tổ chức:

1. Chậm ký, duyệt hồ sơ do bộ phận chuyên môn trình, dẫn đến trễ hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức từ 03 ngày làm việc trở lên.

2. Đặt thêm các quy định về điều kiện và thành phần hồ sơ ngoài quy định của bộ thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định công bố.

3. Từ chối việc ký, duyệt hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương mình và đã có đủ điều kiện giải quyết theo quy định mà không có lý do chính đáng bằng văn bản.

4. Có cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý, vi phạm các quy định tại Điều 4, Điều 5 Quy định này phải 03 lần công khai xin lỗi cá nhân, tổ chức.

## **Mục 2 TRÁCH NHIỆM XIN LỖI**

#### **Điều 7. Xác định hành vi vi phạm**

1. Người đứng đầu cơ quan trực tiếp chỉ đạo việc kiểm tra, theo dõi cán bộ, công chức của cơ quan mình trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

Khi phát hiện hành vi vi phạm các quy định tại Điều 4, Điều 5, Điều 6 Quy định này thì người đứng đầu cơ quan phải chỉ đạo thực hiện ngay việc công khai xin lỗi cá nhân, tổ chức.

2. Trường hợp người đứng đầu cơ quan vi phạm thì người đứng đầu cơ quan phải thực hiện việc công khai xin lỗi cá nhân, tổ chức.

### **Điều 8. Cơ sở để xác định hành vi vi phạm**

1. Nguồn thông tin phản ánh:

a) Ý kiến phản ánh của cá nhân, tổ chức thông qua Hộp thư góp ý đặt tại trụ sở cơ quan hoặc qua thư phản ánh gửi đến cơ quan.

b) Ý kiến phản ánh của cá nhân, tổ chức qua các số điện thoại đường dây nóng hoặc phản ánh trực tiếp với thủ trưởng cơ quan.

c) Ý kiến phản ánh qua tiếp xúc cử tri của đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp hoặc các cuộc đối thoại trực tiếp của lãnh đạo các cấp, ngành với cá nhân, tổ chức.

d) Ý kiến phản ánh gửi cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận các kiến nghị thủ tục hành chính (Sở Tư pháp).

đ) Phiếu khảo sát ý kiến của cá nhân, tổ chức về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

e) Các tin, bài viết phản ánh trên báo, đài và các phương tiện thông tin đại chúng khác.

2. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận thông tin phản ánh, người đứng đầu cơ quan phải chỉ đạo thực hiện việc kiểm tra, xác minh thông tin và chịu trách nhiệm về kết quả xác minh thông tin.

a) Nếu thông tin phản ánh chính xác thì người đứng đầu cơ quan phải chỉ đạo thực hiện việc công khai xin lỗi với cá nhân, tổ chức.

b) Nếu thông tin phản ánh không đúng sự thật hoặc không có cơ sở để xác định hành vi vi phạm của cán bộ, công chức thì người đứng đầu cơ quan phải có văn bản thông báo lại cho các cá nhân, tổ chức có ý kiến phản ánh được biết.

## **Chương III CÁCH THỨC CÔNG KHAI XIN LỖI**

### **Điều 9. Hình thức công khai xin lỗi**

1. Việc xin lỗi được thực hiện thông qua dưới hình thức “Thư xin lỗi” do lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp phường ký gửi cá nhân, tổ chức. Nội dung thư phải đủ các thông tin: Họ và tên cán bộ, công chức có hành vi vi phạm; hành vi vi phạm; giải thích nguyên nhân, lý do vi phạm (nếu có); **cam kết**, biện pháp và thời gian khắc phục, sửa chữa hành vi vi phạm của cán bộ, công chức đã vi phạm.

2. Nếu hành vi vi phạm phát hiện trước thời điểm trả kết quả thủ tục hành chính thì việc gửi thư xin lỗi thực hiện đồng thời tại thời điểm trả kết quả cho cá nhân, tổ chức. Nếu hành vi vi phạm phát hiện sau khi đã hoàn thành việc trả kết

quả thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức thì người phụ trách Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gửi Thư xin lỗi qua đường bưu điện theo quy định.

3. Thư xin lỗi được lập thành 03 bản, 01 bản gửi cho cá nhân, tổ chức, 01 bản niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong thời hạn 05 ngày làm việc, 01 bản được lưu hồ sơ của cán bộ, công 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.

#### **Điều 10. Giới hạn về số lần thực hiện xin lỗi**

1. Đối với cán bộ, công chức, viên chức

a) Trong 01 năm công tác, công chức đã có Thư xin lỗi cá nhân, tổ chức theo quy định tại Điều 9 Quy định này, nếu vi phạm lần thứ hai trong cùng một thủ tục hành chính đối với cùng một cá nhân, tổ chức thì phải bị xem xét kỷ luật.

b) Trong 01 năm công tác, nếu cán bộ, công chức phải công khai xin lỗi cá nhân, tổ chức từ 03 lần trở lên thì được xác định là một trong những căn cứ, cơ sở để xem xét, đánh giá, xếp và bị xem xét xử lý trách nhiệm theo quy định hiện hành.

2. Đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương

Trong 01 năm công tác, cá nhân người đứng đầu cơ quan hoặc cấp phó của người đứng đầu có quá 03 lần thực hiện Thư xin lỗi cá nhân, tổ chức theo quy định tại Điều 9 Quy định này thì phải bị xem xét kỷ luật.

### **Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 11. Công chức Văn phòng – Thống kê**

1. Hướng dẫn các bộ phận có liên quan của UBND phường tổ chức thực hiện Quy định này bảo đảm đồng bộ, thống nhất và hiệu quả.

2. Theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy định này tại cơ quan; kịp thời báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân phường xem xét, xử lý các trường hợp vi phạm theo quy định.

#### **Điều 12. Cán bộ, công chức UBND phường**

1. Nghiêm túc thực hiện Quy định này.

2. Niêm yết công khai Quy định này tại nơi làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và nơi tiếp công dân của cơ quan.

3. Thường xuyên kiểm tra hòm thư góp ý và tổ chức kiểm tra ngay các phản ánh của các cá nhân, tổ chức để kịp thời phát hiện, xử lý các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý theo đúng Quy định này.

4. Kiên quyết xử lý nghiêm đối với các cán bộ, công chức vi phạm Quy định này, đảm bảo tính giáo dục và ngăn chặn triệt để tình trạng gây khó khăn, phiền hà và chậm trễ trong giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức. Quản lý, theo dõi chặt chẽ các trường hợp vi phạm Quy định này để có biện pháp khắc phục các lỗi đã vi phạm và xem đây là cơ sở nhận xét, đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức hàng năm theo quy định.

#### **Điều 12. Điều khoản thi hành**

1. Cán bộ, công chức trong cơ quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy định này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc, các bộ phận phản ánh về Văn phòng UBND để tổng hợp báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định./.