

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BẮC KẠN**

Số: 14/2016/QĐ-UBND

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

Bắc Kạn, ngày 23 tháng 06 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

**BAN HÀNH QUY ĐỊNH VỀ TRÁCH NHIỆM CÔNG KHAI XIN LỖI CỦA
CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC LÀM VIỆC TẠI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
CHO CÁ NHÂN, TỔ CHỨC**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC KẠN

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

Căn cứ Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước;

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;

Căn cứ Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26 tháng 02 năm 2007 của Bộ Nội vụ ban hành quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp tại Tờ trình số 132/TTr-STP ngày 09 tháng 6 năm 2016,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về trách nhiệm công khai xin lỗi của công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các Ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy

ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản (Bộ Tư pháp);
- TT: TU, HĐND, UBNDTTQVN tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đài PTTH tỉnh;
- Báo Bắc Kạn;
- LĐVP;
- Trung tâm Công báo - Tin học;
- Công thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, PC.

Lý Thái Hải

QUY ĐỊNH

VỀ TRÁCH NHIỆM CÔNG KHAI XIN LỖI CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC
LÀM VIỆC TẠI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH TRONG GIẢI
QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CHO CÁ NHÂN, TỔ CHỨC
(Ban hành kèm Quyết định số 14/2016/QĐ-UBND ngày 23 tháng 6 năm 2016
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn)

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 công chức, viên chức làm việc tại các Sở, Ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố (cấp huyện) và Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (cấp xã) trên địa bàn tỉnh, nếu gây khó khăn, phiền hà hoặc chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính (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

Công chức, viên chức, người đứng đầu trong các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.

Điều 3. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích:

a) Tăng cường trách nhiệm của công chức, viên chức trong việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả TTHC đối với cá nhân, tổ chức.

b) Tạo bước tiến mới trong cải cách TTHC và thể hiện văn hóa ứng xử của công chức, viên chức trong việc xây dựng nền hành chính phục vụ nhân dân; tạo mối quan hệ thân thiện giữa các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh với nhân dân.

2. Yêu cầu:

a) Việc công chức, viên chức công khai xin lỗi tổ chức, công dân phải được thực hiện kịp thời, nghiêm túc khi có căn cứ xác định công chức, viên chức đó có hành vi vi phạm Quy định này.

b) Công chức, viên 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.

c) Việc công khai xin lỗi tổ chức, công dân được thực hiện bằng văn bản hoặc bằng lời nói tại nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, địa phương (xin lỗi trực tiếp) có sự chứng kiến và xác nhận của lãnh đạo cơ quan, đơn vị và của tổ chức, công dân được xin lỗi.

d) Nghiêm cấm các hành vi lợi dụng việc thực hiện quy định này để hạ thấp uy tín, danh dự của cơ quan hành chính nhà nước và của công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ, công vụ.

Chương II

CÁC HÀNH VI PHẢI CÔNG KHAI XIN LỖI, CƠ SỞ XÁC ĐỊNH CÁC HÀNH VI PHẢI CÔNG KHAI XIN LỖI

Điều 4. Đối với công chức, viên chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC

Đối với công chức, viên chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC tại các cơ quan, đơn vị, 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, đơn vị, địa phương.
3. Tiếp nhận hồ sơ nhưng không viết Phiếu tiếp nhận hoặc Phiếu biên nhận hồ sơ. 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. 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 bằng văn bản.
4. Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết không thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (đối với đơn vị đã thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả); không có lý do chính đáng bằng văn bản khi yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ quá 02 lần hoặc yêu cầu cá nhân, tổ chức trực tiếp đến giải quyết, bổ sung hồ sơ đối với các TTHC được cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.
5. Từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương, trì hoãn việc giải quyết, trả kết quả hồ sơ mà không có lý do chính đáng bằng văn bản.
6. Yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp các loại giấy tờ, tài liệu; thu phí, lệ phí ngoài quy định của pháp luật hoặc tiếp nhận hồ sơ khi chưa đủ điều kiện giải quyết.
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. Chậm chuyển hồ sơ của cá nhân, tổ chức cho cơ quan, đơn vị, phòng chuyên môn hoặc người có thẩm quyền xử lý và giải quyết dẫn đến việc trễ hẹn trả kết quả.

Điều 5. Đối với người đứng đầu của cơ quan, đơn vị, địa phương

Người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương (được người đứng đầu ủy quyền, phân giao nhiệm vụ chỉ đạo, giải quyết TTHC) 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 phòng, ban, 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, phí, lệ phí ngoài quy định.

3. Từ chối việc ký, duyệt hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết, hồ sơ đã có đủ điều kiện giải quyết theo quy định mà không có lý do chính đáng bằng văn bản.

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

Điều 6. Xác định hành vi vi phạm

1. Cơ sở xác định hành vi vi phạm:

a) Thông qua ý kiến phản ánh của cá nhân, tổ chức qua Hòm thư góp ý đặt tại trụ sở cơ quan, đơn vị, địa phương hoặc qua thư phản ánh gửi đến cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Thông qua 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, đơn vị, địa phương.

c) Thông qua 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) Thông qua ý kiến phản ánh gửi cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận các kiến nghị TTHC (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính - Sở Tư pháp).

đ) Qua phiếu khảo sát ý kiến của cá nhân, tổ chức về chất lượng giải quyết TTHC.

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

f) Phát hiện qua kiểm tra thực tế.

2. Xác minh ý kiến phản ánh và thời gian công khai xin lỗi

a) Ngay trong ngày làm việc, sau khi tiếp nhận thông tin phản ánh theo quy định tại khoản 1 điều này, người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương phải trực tiếp chỉ đạo việc kiểm tra, xác minh thông tin và chịu trách nhiệm về kết quả xác minh thông tin.

Nếu thông tin phản ánh người có hành vi vi phạm là người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương thì Thanh tra của cơ quan, đơn vị, địa phương phải trực tiếp kiểm tra, xác minh thông tin và chịu trách nhiệm về kết quả xác minh thông tin.

Nếu vụ việc phức tạp kéo dài thời gian xác minh thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương hoặc Thanh tra của cơ quan, đơn vị, địa phương quyết định

gia hạn nhưng không được quá 03 ngày làm việc. Kết quả xác minh và kết luận về thông tin phản ánh là chính xác hoặc không chính xác phải được thực hiện bằng văn bản do người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương xác nhận hoặc Thanh tra của cơ quan, đơn vị, địa phương xác nhận đối với trường hợp người có hành vi vi phạm là người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Nếu thông tin phản ánh là chính xác, công chức, viên chức, người đứng đầu phải thực hiện công khai xin lỗi trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả xác minh, theo các hình thức, cách thức quy định tại Chương III, Quy định này.

Chương III

HÌNH THỨC, CÁCH THỨC CÔNG KHAI XIN LỖI

Điều 7. Hình thức công khai xin lỗi

Việc xin lỗi cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

1. Xin lỗi trực tiếp.
2. Xin lỗi bằng văn bản.
3. Đối với người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu (được người đứng đầu ủy quyền, phân giao nhiệm vụ chỉ đạo, giải quyết hồ sơ TTHC) được cử đại diện cơ quan, đơn vị, địa phương xin lỗi công khai theo hình thức quy định tại khoản 1, 2 Điều này.

Điều 8. Xin lỗi bằng văn bản

1. Người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu (được người đứng đầu ủy quyền phân giao nhiệm vụ chỉ đạo, giải quyết hồ sơ TTHC); công chức, viên chức vi phạm từ một đến ba hành vi quy định tại Điều 4, Điều 5 Quy định này, cùng một TTHC đối với cùng một cá nhân, tổ chức phải có văn bản xin lỗi công khai với tổ chức, cá nhân (hoặc đại diện của tổ chức, cá nhân).
2. Văn bản xin lỗi công khai phải có các nội dung: Họ và tên, chức vụ, chức danh, đơn vị công tác của công chức, viên chức; Địa chỉ cơ quan, đơn vị, địa phương; Họ và tên, chức vụ của người đại diện; Hành vi vi phạm; Giải thích nguyên nhân và đưa ra biện pháp khắc phục; Người xin lỗi ký vào văn bản xin lỗi, có xác nhận và đóng dấu của cơ quan, đơn vị, địa phương nơi công tác.
3. Văn bản 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 hoặc tại trụ sở làm việc của cơ

quan, đơn vị trong thời hạn 05 ngày làm việc, 01 bản được lưu hồ sơ của công chức, viên chức có hành vi vi phạm.

Điều 9. Công khai xin lỗi trực tiếp

1. Người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu (được người đứng đầu ủy quyền, phân giao nhiệm vụ chỉ đạo, giải quyết hồ sơ TTHC); công chức, viên chức có trên ba hành vi vi phạm các quy định tại Điều 4, Điều 5 Quy định này, cùng một TTHC đối với cùng một cá nhân, tổ chức phải thực hiện xin lỗi công khai trực tiếp với tổ chức, cá nhân (hoặc đại diện của tổ chức, cá nhân).

2. Cách thức công khai xin lỗi trực tiếp

a) Trong thời hạn 02 ngày kể từ ngày có kết quả xác minh, cơ quan, đơn vị, địa phương nơi người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu, công chức, viên chức có hành vi vi phạm phát hành văn bản hoặc trực tiếp mời đại diện tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, địa phương để công chức, viên chức công khai xin lỗi trực tiếp.

Nếu đại diện tổ chức, cá nhân không đến được trụ sở cơ quan, đơn vị, địa phương theo văn bản thì người xin lỗi phải trực tiếp đến trụ sở tiếp công dân của UBND cấp xã nơi người được xin lỗi cư trú thực hiện việc công khai xin lỗi hoặc có văn bản xin lỗi công khai với tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 8 Quy định này.

b) Nếu hành vi vi phạm của công chức, viên chức được phát hiện trước thời gian hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức thì việc xin lỗi công khai trực tiếp được thực hiện tại thời điểm trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

c) Tại nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, địa phương, cá nhân công chức, viên chức xin lỗi trực tiếp với đại diện tổ chức, cá nhân, có sự chứng kiến của người đứng đầu cơ quan, đơn vị có công chức, viên chức xin lỗi.

Lời xin lỗi phải nêu ra hành vi vi phạm, giải thích nguyên nhân và đưa ra biện pháp khắc phục (nếu có).

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

1. Trong niên độ công tác (từ ngày 01 tháng 01 đến ngày 31 tháng 12 hàng năm) công chức, viên chức có hành vi vi phạm đã công khai xin lỗi theo quy định, nếu vi phạm lần hai thì bị xem xét xử lý kỷ luật, không được xét hình thức, danh hiệu thi đua, khen thưởng trong năm vi phạm.

2. Nếu vi phạm quá 03 lần thì bị xem xét xử lý kỷ luật và chuyển đổi vị trí công tác.

Điều 11. Lưu hồ sơ xin lỗi công khai

Việc xin lỗi công khai phải được cập nhật vào Sổ ghi nhớ về việc xin lỗi công khai. Sổ ghi nhớ về việc xin lỗi công khai là một trong những loại hồ sơ, tài liệu của cơ quan, đơn vị.

Văn bản xin lỗi và Sổ ghi nhớ về việc xin lỗi công khai được giao cho bộ phận tổ chức, quản lý hồ sơ cán bộ công chức của cơ quan, đơn vị quản lý và lưu giữ, 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.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Sở Tư pháp

1. Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị có liên quan trên địa bàn tỉnh 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 các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh; kịp thời báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, xử lý các trường hợp vi phạm theo quy định. Đánh giá vào Chỉ số Cải cách TTHC.
3. Định kỳ sáu tháng, năm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả thực hiện.

Điều 13. Sở Nội vụ

1. Lồng ghép kiểm tra trong các cuộc kiểm tra cải cách hành chính và thanh tra công tác Nội vụ.
2. Nghiên cứu, xem xét bổ sung Quy chế thi đua khen thưởng của tỉnh đối với các cá nhân, đơn vị vi phạm quy định này. Gắn với việc đánh giá Chỉ số Cải cách hành chính, hồ sơ thi đua khen thưởng của các cấp.

Điều 14. Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện và Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Phổ biến, quán triệt Quy định này đến cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan, đơn vị, địa phương để thực hiện; thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nghiêm túc Quy định này.

2. Chỉ đạo 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, đơn vị, địa phương.
3. Chỉ đạo thực hiện kiểm tra thường xuyên hòm thư góp ý và tổ chức kiểm tra xác minh 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, viên chức thuộc quyền quản lý. Kiên quyết xử lý nghiêm đối với các cán bộ, công chức, viên 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.
4. Bổ sung nội dung Quy định này vào Quy chế thi đua, khen thưởng của cơ quan, đơn vị, địa phương, làm cơ sở nhận xét, đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức, viên chức hàng năm theo quy định.
5. Quản lý, theo dõi chặt chẽ các trường hợp vi phạm, việc thực hiện xin lỗi công khai và các biện pháp khắc phục hành vi vi phạm.
6. Báo cáo tình hình và kết quả xử lý các hành vi vi phạm về Ủy ban nhân dân tỉnh qua báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ (gửi Sở Tư pháp) để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.
7. Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị địa phương chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật về trách nhiệm của người đứng đầu nếu thanh tra công vụ phát hiện cơ quan, đơn vị, địa phương để xảy ra tình trạng bao che các hành vi vi phạm hoặc thực hiện không nghiêm túc Quy định này.

Điều 15. Điều khoản thi hành

Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc, các cơ quan đơn vị, địa phương phản ánh bằng văn bản về Sở Tư pháp để tổng hợp báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh cho phù hợp với tình hình thực tiễn tại địa phương./.