

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH BẮC KẠN**

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

Số: **11** /2020/QĐ-UBND

Bắc Kạn, ngày **19** tháng **8** năm 2020

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành quy định về trách nhiệm công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC KẠN**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 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 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;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh tại Tờ trình số 160/TTr- VP ngày 07 tháng 7 năm 2020.*

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này quy định về trách nhiệm công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày **01** tháng **9** năm 2020 và thay thế Quyết định số 14/2016/QĐ-UBND ngày 23 tháng 6 năm 2016 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 3.** Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh; Giám đốc các Sở; Thủ trưởng các Ban, Ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành

phổ; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3 (t/h);
- Cục KSTTHC – Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy;
- TT HĐND tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Trung tâm Công báo – Tin học tỉnh;
- LĐVP;
- Lưu VT, NCPC (Hiền, Vân).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Lý Thái Hải**

**QUY ĐỊNH**

**Về trách nhiệm công khai xin lỗi trong giải quyết  
thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 11 /2020/QĐ-UBND  
ngày 19 tháng 8 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn)

**Chương I****QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định về các hành vi, cơ sở xác định hành vi, quy trình thực hiện xin lỗi, hình thức và cách thức công khai xin lỗi của cán bộ, công chức, viên chức khi để xảy ra các tình trạng: gây khó khăn, phiền hà hoặc sai sót, trễ hạn, bị thất lạc, bị mất, bị hư hỏng hồ sơ trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân.

**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, bao gồm các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã (sau đây gọi tắt là cơ quan, đơn vị).

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu tại các cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1 Điều này.

3. Tổ chức, cá nhân 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).

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

**Điều 3. Các hành vi phải công khai xin lỗi đối với cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

Đối với cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị, có một trong các hành vi dưới đây thì phải công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân:

1. Có thái độ ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở; cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

2. Không hướng dẫn cụ thể, đầy đủ bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để tổ chức, cá nhân phải đi lại từ 02 lần trở lên để hoàn thiện hồ sơ hoặc yêu cầu tổ chức, cá nhân trực tiếp đến giải quyết, bổ sung hồ sơ đối với các thủ tục hành chính được thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

3. Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết không thông qua Bộ phận Một cửa theo quy định (đối với các thủ tục hành chính bắt buộc tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa); trực tiếp gặp tổ chức, cá nhân để hướng dẫn, bổ sung hồ sơ hoặc giao trả kết quả giải quyết không thông qua Bộ phận Một cửa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

4. Tiếp nhận hồ sơ nhưng không viết Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (*trừ trường hợp quy định tại khoản 3, Điều 16 và khoản 4, Điều 17 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*). 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 tổ chức, cá nhân vượt quá thời gian quy định mà không có lý do chính đáng.

5. Từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mà không có lý do chính đáng.

6. Từ chối thực hiện hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ, thu phí, lệ phí ngoài quy định của pháp luật.

7. Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi.

8. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính quá hạn.

9. Để xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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

**Điều 4. Các hành vi phải công khai xin lỗi 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 thủ tục hành chính) có một trong các hành vi dưới đây thì phải công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân:

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.

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 mà không có lý do chính đáng bằng văn bản.

#### **Điều 5. Cơ sở xác định hành vi phải xin lỗi**

1. Thông qua phần mềm Một cửa điện tử hoặc trong phiếu hẹn trả kết quả.

2. Thông qua ý kiến phản ánh của tổ chức, cá nhân qua Hòm thư góp ý đặt tại trụ sở cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính hoặc qua thư phản ánh gửi đến cơ quan, đơn vị, địa phương.

3. Thông qua ý kiến phản ánh của tổ chức, cá nhân qua số điện thoại đường dây nóng **0209.3871.743** hoặc bằng văn bản đến Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh (phòng Nội chính – Pháp chế).

4. 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.

5. Qua phiếu khảo sát ý kiến của tổ chức, cá nhân về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

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

7. Phát hiện qua kiểm tra thực tế và các cơ sở xác định khác.

#### **Điều 6. Quy trình thực hiện xin lỗi**

1. Trường hợp phải xin lỗi do giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính quá hạn (quy định tại khoản 8, Điều 3 và khoản 1, Điều 4 của Quy định này): Trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có cán bộ, công chức, viên chức có hành vi phải xin lỗi phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi 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 (nếu có).

2. Trường hợp phải xin lỗi do để bị mất, bị thất lạc hoặc hư hỏng hồ sơ, giấy tờ liên quan đến hồ sơ đã tiếp nhận của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính (quy định tại khoản 10, Điều 3 của Quy định này) thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp phải xin lỗi tại các khoản: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 Điều 3 và khoản 2, 3 Điều 4 của Quy định này: Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận thông tin phản ánh qua các cơ sở xác định hành vi phải xin lỗi tại Điều 5 của Quy định này, Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh (Phòng Nội chính – Pháp chế) thực hiện việc kiểm tra, xác minh thông tin và chịu trách nhiệm về kết quả xác minh thông tin, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành văn bản chỉ đạo về các nội dung có liên quan; cơ quan, đơn vị có cán bộ, công chức, viên chức có hành vi phải xin lỗi chỉ đạo thực hiện việc kiểm tra, xác minh thông tin và chịu trách nhiệm về kết quả xác minh thông tin.

Nếu thông tin phản ánh là chính xác, cơ quan, đơn vị có cán bộ, công chức, viên chức có hành vi phải xin lỗi phải thực hiện công khai xin lỗi trong thời hạn 05 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.

Nếu thông tin phản ánh không đúng hoặc không có cơ sở để xác định hành vi phải xin lỗi của cán bộ, công chức, viên chức thì Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh; cơ quan, đơn vị có cán bộ, công chức, viên chức vi phạm phải có văn bản thông báo lại cho tổ chức, cá nhân có ý kiến phản ánh được biết.

4. Trường hợp phải xin lỗi do để xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính (quy định tại khoản 9, Điều 3 của Quy định này), nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thì cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

5. Văn bản xin lỗi công khai (quy định tại các khoản 1, 2, 3 và 4 Điều này) phải có các nội dung: Địa chỉ cơ quan, đơn vị; Họ và tên, chức vụ của người đại diện; Hành vi phải xin lỗi; Giải thích nguyên nhân và đưa ra biện pháp khắc phục; xác nhận và đóng dấu.

### **Chương III**

## **HÌNH THỨC, CÁCH THỨC CÔNG KHAI XIN LỖI**

### **Điều 7. Hình thức công khai xin lỗi**

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

1. Xin lỗi trực tiếp.
2. Xin lỗi bằng văn bản.

### **Điều 8. Công khai xin lỗi bằng văn bản**

1. Cơ quan, đơn vị có cán bộ, công chức, viên chức có hành vi phải xin lỗi một trong các hành vi quy định tại Điều 3, Điều 4 Quy định này phải có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân (hoặc đại diện của tổ chức, cá nhân).

2. Văn bản xin lỗi được lập thành 02 bản, 01 bản gửi cho tổ chức, cá nhân; 01 bản niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị (đối với các sở sẽ niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh) trong thời hạn 05 ngày làm việc. Đồng thời, đăng tải văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân lên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị (nếu có).

### **Điều 9. Công khai xin lỗi trực tiếp**

1. Cơ quan, đơn vị có cán bộ, công chức, viên chức có hành vi phải xin lỗi có trên ba hành vi vi phạm các quy định tại Điều 3, Điều 4 Quy định này, cùng một thủ tục hành chính đối với cùng một tổ chức, cá nhân 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 có cán bộ, công chức, viên chức có hành vi phải xin lỗi phát hành văn bản hoặc trực tiếp mời đại diện tổ chức, cá nhân đến trụ sở tiếp công dân của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi người được xin lỗi cư trú để thực hiện việc công khai xin lỗi, có sự chứng kiến của đại diện chính quyền địa phương nơi người được xin lỗi cư trú.

Nếu đại diện tổ chức, cá nhân không đến được trụ sở tiếp công dân của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi người được xin lỗi cư trú theo văn bản thì cơ quan, đơn vị có cán bộ, công chức, viên chức có hành vi phải xin lỗi phải trao đổi, thống

nhất với người được xin lỗi lựa chọn thời gian khác để thực hiện việc công khai xin lỗi.

b) Nếu hành vi phải xin lỗi của cán bộ, công chức, viên chức được phát hiện trước thời gian hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân thì cơ quan, đơn vị có cán bộ, công chức, viên chức có hành vi phải xin lỗi phải thực hiện việc xin lỗi công khai trực tiếp tại thời điểm trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 10. Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh**

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 thủ tục hành chính.

#### **Điều 11. 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 12. 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 nghiêm yết công khai Quy định này tại Bộ phận Một cửa 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 tổ chức, cá nhân để kịp thời phát hiện, xử lý các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý. Xử lý nghiêm đối với các cán bộ, công chức, viên chức vi phạm Quy định này, nhằm ngăn chặn triệt để tình trạng gây khó khăn, phiền hà và chậm trễ trong giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.



4. Quản lý, theo dõi chặt chẽ các trường hợp phải xin lỗi, việc thực hiện xin lỗi công khai và các biện pháp khắc phục hành vi vi phạm.

5. Báo cáo tình hình và kết quả xử lý các hành vi vi phạm về Ủy ban nhân dân tỉnh tại báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ hàng quý, năm theo quy định.

6. 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 phải xin lỗi hoặc thực hiện không nghiêm túc Quy định này.

### **Điều 13. 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 Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh 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./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

  
**Lý Thái Hải**