ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 2492 /2014/QĐ-UBND	*Hải Phòng, ngày 13 tháng 11 năm 2014*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về trách nhiệm công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Hải Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân năm 2003;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân năm 2004;

Căn cứ Luật Cán bộ, công chức năm 2008; Luật Viên chức năm 2010;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 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; Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước;

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

Căn cứ Nghị quyết số 06/2012/NQ-HĐND ngày 20/7/2012 của Hội đồng nhân dân thành phố về đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước thành phố giai đoạn 2012 - 2015, định hướng đến 2020;

Xét đề nghị của Sở Nội vụ tại Tờ trình số 2627/TTr-SNV ngày 16/10/2014 và Báo cáo thẩm định số 38/BCTĐ-STP ngày 09/8/2013 của Sở Tư pháp,

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 tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, xã, phường, thị trấn và Trưởng các bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp nhà nước trên địa bàn thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- VP Chính phủ, Bộ Nội vụ, Bộ Tư pháp;
- TTTU,TTHĐNDTP;
- CT, các PCT UBND TP;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội HP;
- Như Điều 3;
- Sở Tư pháp;
- CPVP;
- CV: NC, TH;
- Công báo HP, Báo HP, Đài PTTH HP, Cổng thông tin điện tử thành phố;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ
CHỦ TỊCH

Dương Anh Điền

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY ĐỊNH

Về trách nhiệm công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Hải Phòng

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2492/2014/QĐ-UBND ngày 13 / 11 /2014 của Ủy ban nhân dân thành phố)

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định về trách nhiệm công khai xin lỗi trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Hải Phòng (sau đây gọi chung là bộ phận một cửa).

2. Không áp dụng Quy định này trong việc tiếp nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về phòng, chống tham nhũng, xử lý các hành vi trái pháp luật của người thi hành công vụ thuộc phạm vi thực hiện trách nhiệm bồi thường của nhà nước.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn thành phố tổ chức việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, doanh nghiệp và công dân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

a) Tăng cường trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính đối với tổ chức, doanh nghiệp và công dân, để giảm tỷ lệ hồ sơ bị chậm trễ, không đúng hẹn.

b) Xây dựng các quy tắc trong văn hóa ứng xử, giao tiếp của cán bộ, công chức, viên chức khi giao tiếp và làm việc với tổ chức, doanh nghiệp, công dân; phấn đấu xây dựng nền hành chính công của thành phố 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 thành phố.

c) Các hành vi vi phạm Quy định này phải kịp thời phát hiện; việc công khai xin lỗi tổ chức, doanh nghiệp và công dân phải được nghiêm túc thực hiện. Cán bộ, 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 tổ chức, nhân dân về

việc khắc phục những sai phạm đã hứa sửa chữa khi công khai xin lỗi tổ chức, doanh nghiệp và công dân.

d) 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 hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ.

Điều 4. Các hành vi bị nghiêm cấm khi thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính

1. Tự ý đặt ra các thủ tục hành chính mới, các thành phần hồ sơ, giấy tờ mới không có trong quy định do cơ quan có thẩm quyền ban hành.

2. Không tiếp nhận hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý trả lại hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, doanh nghiệp và công dân mà không có lý do chính đáng theo quy định pháp luật.

3. Thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, doanh nghiệp và công dân không đúng thẩm quyền, không đúng thời gian và không đúng nơi quy định.

4. Có hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc thực hiện các giao dịch khác để trục lợi khi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, doanh nghiệp và công dân.

5. Không giải quyết thủ tục hành chính đã tiếp nhận hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, doanh nghiệp và công dân không đúng thời gian, không đúng nơi quy định (đối với các hồ sơ đã đến ngày trả kết quả và người có thẩm quyền đã ký, quyết định giải quyết thủ tục hành chính).

6. Sử dụng hoặc lợi dụng nhiệm vụ được giao trong giải quyết thủ tục hành chính để vận động thu tiền ngoài quy định, thu các khoản quỹ của địa phương, đơn vị và thu vượt mức phí, lệ phí do cơ quan có thẩm quyền quy định.

7. Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Việc nộp, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Tổ chức, doanh nghiệp và công dân có yêu cầu giải quyết công việc, thủ tục hành chính phải liên hệ, nộp hồ sơ tại bộ phận một cửa của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết (trừ trường hợp việc nộp yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính được áp dụng, thực hiện theo mô hình cung ứng dịch vụ hành chính công mức độ 3, mức độ 4).

2. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại bộ phận một cửa có trách nhiệm kiểm tra, xem xét kỹ hồ sơ của tổ chức, doanh nghiệp và công dân:

a) Trong trường hợp hồ sơ của tổ chức, doanh nghiệp và công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì phải hướng dẫn cụ thể, chu đáo để tổ chức, doanh nghiệp và công dân đến đúng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định./.

b) Trong trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định thì phải hướng dẫn ngay bằng phiếu hướng dẫn để tổ chức, doanh nghiệp và công dân bổ sung, hoàn chỉnh; bảo đảm cụ thể, đầy đủ, chi tiết theo đúng quy định; không được tiếp nhận đề nghị giải quyết thủ tục hành chính nếu hồ sơ không đầy đủ, chưa hoàn thiện theo quy định.

c) Trong trường hợp hồ sơ đã đầy đủ, hợp lệ thì viết hoặc in giấy biên nhận hồ sơ, ghi rõ ngày nhận, thời gian giải quyết và ngày hẹn trả kết quả (trừ trường hợp thời hạn giải quyết của thủ tục theo quy định là trong ngày làm việc); có ký nhận của tổ chức, doanh nghiệp và công dân nộp hồ sơ và của người tiếp nhận hồ sơ. Sau đó, phải cập nhật thông tin hồ sơ vào phần mềm hoặc sổ theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo quy định.

3. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, bộ phận một cửa có trách nhiệm lập phiếu lưu chuyển hồ sơ hoặc lưu chuyển theo phần mềm và chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính cho cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định (trong ngày làm việc hoặc trực tiếp giải quyết theo quy định). Trường hợp hồ sơ được tiếp nhận sau 16 giờ 30 phút trong ngày làm việc theo quy định thì người tiếp nhận có trách nhiệm chuyển hồ sơ vào đầu giờ sáng của ngày làm việc kế tiếp.

4. Cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định có trách nhiệm tiếp nhận, kiểm tra, xem xét hồ sơ từ bộ phận một cửa chuyển tới; nếu phát hiện hồ sơ không đầy đủ, không hợp pháp, không hợp lệ thì phải chuyển trả lại trong ngày làm việc cho bộ phận một cửa để thông báo và yêu cầu tổ chức, cá nhân đến bổ sung hồ sơ thủ tục.

5. Những hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị đã được bộ phận một cửa tiếp nhận nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp pháp, không hợp lệ (theo quy định pháp luật) thì người phụ trách, quản lý bộ phận một cửa phải thông tin, mời tổ chức, doanh nghiệp và công dân đến trả lại hồ sơ trong thời gian không quá 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ; đồng thời gửi kèm văn bản do lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký, trong đó nêu rõ lý do việc hồ sơ liên quan không thể giải quyết, phải trả lại.

6. Trong trường hợp thời điểm nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính không trùng với thời hạn được xác định trên giấy biên nhận về việc tiếp nhận và trả kết quả mà nguyên nhân từ phía tổ chức, doanh nghiệp và công dân thì người trả kết quả phải ghi cụ thể nguyên nhân chậm nhận kết quả vào phiếu biên nhận hồ sơ lưu tại bộ phận một cửa và yêu cầu tổ chức, doanh nghiệp, công dân ký xác nhận về việc đó và nhận kết quả. Nếu tổ chức, doanh nghiệp, công dân không đồng ý ký xác nhận thì tạm thời chưa trả kết quả và phải báo cáo ngay với người phụ trách, quản lý bộ phận một cửa để giải quyết.

Điều 6. Trách nhiệm công khai xin lỗi

1. Cán bộ, công chức, viên chức vi phạm các quy định tại Điều 4 và Khoản 2, Khoản 3, Khoản 4, Khoản 5, Khoản 6 Điều 5 Quy định này phải công khai xin lỗi tổ chức, doanh nghiệp và công dân.

2. Việc tiếp nhận ý kiến phản ánh của tổ chức, doanh nghiệp và công dân về các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức qua các hình thức:

a) Ý kiến phản ánh gửi vào hộp thư góp ý đặt tại trụ sở cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Ý kiến phản ánh qua thư gửi theo đường bưu điện hoặc qua điện thoại (đường dây nóng) hoặc qua phản ánh trực tiếp với thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và địa phương.

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 tổ chức, doanh nghiệp và công dân.

d) Ý kiến phản ánh gửi cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận các kiến nghị thủ tục hành chính (Sở Tư pháp); các tin bài phản ánh trên các phương tiện thông tin đại chúng theo quy định.

3. Việc xác minh ý kiến phản ánh và chỉ đạo giải quyết:

a) Trong thời hạn 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được ý kiến phản ánh trực tiếp của tổ chức, doanh nghiệp và công dân hoặc từ các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền và thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng quy định tại Khoản 2, Điều này, người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương phải trực tiếp chỉ đạo việc kiểm tra, xác minh các ý kiến phản ánh và chịu trách nhiệm về kết quả xác minh;

Nếu vụ việc phức tạp cần kéo dài thời gian xác minh thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương quyết định gia hạn, nhưng không được quá 15 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 ký xác nhận;

b) Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày có kết quả xác minh, nếu thông tin phản ánh là chính xác thì người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương phải chỉ đạo người phụ trách, quản lý bộ phận một cửa thay mặt cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm công khai xin lỗi tổ chức, doanh nghiệp và công dân theo quy định;

Nếu thông tin phản ánh không chính xác hoặc không đủ cơ sở để xác định hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức thì người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương phải có văn bản trao đổi lại với tổ chức, doanh nghiệp, công dân và cơ quan có thẩm quyền, cơ quan thông tin đại chúng đã đăng tải nội dung phản ánh biết để phối hợp thực hiện./.

4. Trách nhiệm công khai xin lỗi: Hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp làm việc tại bộ phận một cửa hoặc tại các cơ quan, bộ phận chuyên môn có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đều phải công khai xin lỗi. Việc công khai xin lỗi được thực hiện thông qua người phụ trách, quản lý bộ phận một cửa. Việc xác định trách nhiệm cá nhân của từng cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm và có liên quan để xem xét, xác định trách nhiệm kỷ luật hành chính đối với từng cơ quan, bộ phận và cán bộ, công chức, viên chức được thực hiện theo quy định pháp luật.

Điều 7. Hình thức công khai xin lỗi

1. Việc xin lỗi được thực hiện thông qua dưới hình thức "Thư xin lỗi", do người phụ trách, quản lý bộ phận một cửa ký gửi tổ chức, doanh nghiệp và công dân. Nội dung thư phải đủ các nội dung: họ và tên cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm; hành vi vi phạm; giải thích nguyên nhân, lý do vi phạm (nếu có); lời hứa, biện pháp và thời gian khắc phục, sửa chữa hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên 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 tổ chức, doanh nghiệp và công dân. Nếu hành vi vi phạm phát hiện sau khi đã hoàn thành việc trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức, doanh nghiệp và công dân thì người phụ trách, quản lý bộ phận một cửa gửi Thư xin lỗi qua đường bưu điện theo quy định. Thư xin lỗi được lưu hồ sơ của cán bộ, công chức, viên 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.

3. Trong 01 năm công tác, nếu cán bộ, công chức, viên chức phải công khai xin lỗi tổ chức, doanh nghiệp và công dân từ 03 lần trở lên thì được xác định là một trong những căn cứ, cơ sở để xem xét, đánh giá xếp loại không hoàn thành nhiệm vụ, bị chuyển khỏi vị trí đang công tác và bị xem xét xử lý trách nhiệm theo quy định hiện hành; đồng thời đăng công khai thư xin lỗi của cán bộ, công chức, viên chức vi phạm trên Đài Phát thanh của xã, phường, thị trấn (đối với cán bộ, công chức, viên chức cấp xã); trên Đài Truyền thanh của quận, huyện (đối với cán bộ, công chức, viên chức cấp huyện); trên Đài Phát thanh và Truyền hình Hải Phòng, Báo Hải Phòng (đối với cán bộ, công chức, viên chức của các sở, ngành, cơ quan, đơn vị cấp thành phố).

Điều 8. Tổ chức thực hiện

1. Trách nhiệm của Sở Nội vụ:

a) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị có liên quan trên địa bàn thành phố tổ chức thực hiện Quy định này bảo đảm đồng bộ, thống nhất và hiệu quả.

b) Theo dõi, kiểm tra và thanh tra việc thực hiện Quy định này tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố; kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, xử lý các trường hợp vi phạm theo quy định./.

c) Sau một năm thực hiện, có báo cáo đánh giá sơ kết, đề xuất việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ tiếp theo.

2. Trách nhiệm của các sở, ngành và tương đương, Ủy ban nhân dân quận, huyện, phường, xã, thị trấn và các cơ quan, đơn vị có liên quan:

a) Giám đốc các sở, ngành và tương đương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, phường, xã, thị trấn và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao có trách nhiệm quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm túc Quy định này và các văn bản quy định pháp luật có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý biết, thực hiện.

b) Chỉ đạo việc niêm yết công khai toàn văn Quy định này tại bộ phận một cửa để tổ chức, doanh nghiệp và công dân biết và thực hiện.

c) Thường xuyên chỉ đạo việc kiểm tra, phát hiện và kịp thời xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét, quyết định việc xử lý kỷ luật đối với các trường hợp vi phạm theo quy định.

d) Định kỳ hàng quý, báo cáo kết quả tiếp nhận và giải quyết các phản ánh của tổ chức, doanh nghiệp và công dân về các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính về Ủy ban nhân dân thành phố (qua Sở Nội vụ để tổng hợp).

Trong quá trình tổ chức triển khai, thực hiện Quy định này, nếu phát sinh nội dung vướng mắc hoặc không phù hợp với thực tế cần điều chỉnh, sửa đổi, các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố (qua Sở Nội vụ để tổng hợp) xem xét, quyết định./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ
CHỦ TỊCH

Dương Anh Điền