

Số: 35/2017/QĐ-UBND

Sơn La, ngày 03 tháng 11 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

VỀ VIỆC ban hành quy định công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn trên địa bàn tỉnh Sơn La

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SƠN LA

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 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 26/02/2007 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 804/TTr-SNV ngày 01 tháng 11 năm 2017.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn trên địa bàn tỉnh Sơn La.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 11 năm 2017.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, giám đốc các sở, ban, ngành; chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- Thường trực tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó chủ tịch UBND tỉnh;
- Cục Kiểm tra văn bản, Bộ Tư pháp;
- Vụ pháp chế, Bộ Nội vụ;
- Như Điều 3;
- Lãnh đạo VP và CVCK;
- Trung tâm Thông tin;
- Lưu: VT, NC.D80b ✓

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Cầm Ngọc Minh

QUY ĐỊNH

**Công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết
thủ tục hành chính sai sót, quá hạn trên địa bàn tỉnh Sơn La**
(Kèm theo Quyết định số 35/2017/QĐ-UBND
ngày 03/11/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sơn La)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về các trường hợp phải xin lỗi công khai, trách nhiệm, quy trình thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân khi các cơ quan hành chính nhà nước giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn trên địa bàn tỉnh Sơn La.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị, địa phương) có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.
2. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại các các cơ quan, đơn vị, địa phương có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.
3. Cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện xin lỗi

1. Tất cả các trường hợp khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn đều phải thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân kịp thời, đầy đủ, chính xác; nêu rõ lý do sai sót, trễ hạn và hẹn ngày trả kết quả giải quyết lần sau cho tổ chức, cá nhân theo quy định.
2. Việc thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn được thực hiện bằng xin lỗi trực tiếp, xin lỗi bằng văn bản và thực hiện đối với từng hồ sơ cụ thể.
3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc thực hiện xin lỗi về giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn; xác định cụ thể cơ quan, đơn vị, địa phương chịu trách nhiệm về hồ sơ sai sót, quá hạn.
4. Các nguyên nhân dẫn đến việc giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn phải được xác định cụ thể và có giải pháp chấn chỉnh, khắc phục kịp thời.

Chương II
CÁC TRƯỜNG HỢP PHẢI CÔNG KHAI XIN LỖI VÀ CƠ SỞ
XÁC ĐỊNH CÁC TRƯỜNG HỢP PHẢI CÔNG KHAI XIN LỖI

Điều 4. Các trường hợp phải thực hiện xin lỗi

1. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã trong thực hiện nhiệm vụ nếu:

a) Bị tổ chức, công dân phản ánh về hành vi, thái độ thiếu chuẩn mực khi giao tiếp với tổ chức, công dân; 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;

b) Không tiếp nhận hồ sơ, từ chối giải quyết hồ sơ thuộc thẩm quyền hoặc tự ý trả lại hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, công dân mà không có lý do chính đáng theo quy định của pháp luật;

c) Tiếp nhận hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết phải thực hiện xin lỗi theo quy định tại Điểm b Khoản 4 Điều 6 và Điểm đ Khoản 2 Điều 7 Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ;

d) Không viết Phiếu biên nhận hồ sơ đối với các hồ sơ có quy định thời hạn giải quyết; thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ không đúng thẩm quyền, không đúng thời gian và địa điểm quy định;

đ) 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, công dân vượt quá thời gian quy định mà không có lý do chính đáng;

e) Yêu cầu tổ chức, công dân 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 UBND tỉnh quyết định công bố; trừ trường hợp có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;

f) Để hư hỏng hoặc thất lạc hồ sơ, giấy tờ liên quan đến hồ sơ đã tiếp nhận của tổ chức, công dân;

g) Chậm chuyển hồ sơ của tổ chức, công dân cho bộ phận chuyên môn xử lý, dẫn đến việc quá hạn trả kết quả;

h) Trì hoãn trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân đối với các hồ sơ đã nhận được kết quả giải quyết từ các phòng, ban, bộ phận chuyên môn, mà không có lý do chính đáng bằng văn bản;

i) 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, công dân;

k) 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 đóng góp, ủng hộ của địa phương, đơn vị và thu vượt mức phí, lệ phí do cơ quan có

thẩm quyền quy định.

2. Công chức, viên chức của các phòng, ban, bộ phận chuyên môn, đơn vị trực thuộc các sở, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện và công chức cấp xã được giao xử lý, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính nếu:

a) Bị tổ chức, công dân 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 (trong trường hợp cần thiết phải gặp, tiếp xúc trực tiếp với tổ chức, công dân liên quan đến việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính);

b) Tự nhận hồ sơ của tổ chức, công dân để giải quyết; trực tiếp gặp tổ chức, cá nhân để hướng dẫn bổ sung hồ sơ hoặc giao trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân mà không thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc không báo cáo và được sự đồng ý của người có thẩm quyền;

c) Để thất lạc hoặc làm hư hỏng hồ sơ, giấy tờ của tổ chức, công dân dẫn đến chậm trễ thời gian giải quyết thủ tục hành chính;

d) Đến ngày hẹn trả kết quả cho tổ chức, công dân nhưng vẫn chưa giải quyết xong hồ sơ mà không báo cáo, tham mưu cho lãnh đạo cơ quan, đơn vị hoặc người có thẩm quyền ban hành văn bản thông báo lý do quá hạn và hẹn lại ngày trả kết quả để Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông báo cho tổ chức, công dân;

đ) Giải quyết hồ sơ quá hạn phải thực hiện xin lỗi theo quy định tại Điểm d Khoản 4 Điều 6 và Điểm g Khoản 2 Điều 7 Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ;

e) Chậm chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả kết quả cho tổ chức, công dân dẫn đến việc quá hạn trả kết quả;

f) Có hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc thực hiện các giao dịch khác với mục đích trục lợi khi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, công dân;

g) 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 đóng góp, ủng hộ của địa phương, đơn vị và thu vượt mức phí, lệ phí do cơ quan có thẩm quyền quy định;

h) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có sai sót do lỗi tham mưu của công chức, viên chức.

3. Người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương (được người đứng đầu ủy quyền, giao nhiệm vụ), người đứng đầu các đơn vị trực thuộc, có một trong các hành vi dưới đây thì phải công khai xin lỗi tổ chức, công dân.

a) Chậm ký, duyệt hồ sơ do phòng, ban, bộ phận chuyên môn trình, dẫn đến quá hạn trả kết quả cho tổ chức, công dân;

b) Quy định thêm điều kiện và thành phần hồ sơ ngoài quy định của bộ

thủ tục hành chính được Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công bố;

c) Từ chối việc ký, duyệt hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình mà không có lý do chính đáng bằng văn bản;

d) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có sai sót do lỗi của cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Có công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý, vi phạm các quy định tại Khoản 1, Khoản 2 Điều này.

Điều 5. Xác định các trường hợp phải thực hiện xin lỗi

1. Cơ sở xác định các trường hợp phải thực hiện xin lỗi.

a) Ý kiến phản ánh của tổ chức, công dân thông qua Hộp thư góp ý, điện thoại đường dây nóng; ý kiến phản ánh trực tiếp với thủ trưởng cơ quan, đơn vị hoặc qua thư phản ánh, kiến nghị gửi đến cơ quan, đơn vị, địa phương;

b) 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, các ngành với tổ chức, công dân;

c) Ý kiến phản ánh gửi cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận các kiến nghị thủ tục hành chính;

d) Phiếu khảo sát ý kiến của tổ chức, công dân về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính;

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

e) Phát hiện qua kiểm tra thực tế.

f) Các cơ quan, người có thẩm quyền phát hiện các trường hợp phải thực hiện xin lỗi trong quá trình thanh tra, kiểm tra công vụ hoặc bị người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương phát hiện các trường hợp phải thực hiện xin lỗi.

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 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 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 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 chính xác thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị địa phương phải chỉ đạo thực hiện việc công khai xin lỗi với tổ chức, công dân trong thời hạn 03 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;

c) 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, viên chức thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải có văn bản thông báo lại cho các tổ chức, công dân hoặc các cơ quan có thẩm quyền có ý kiến phản ánh được biết.

Chương III **HÌNH THỨC, CÁCH THỨC CÔNG KHAI XIN LỖI**

Điều 6. 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.

Điều 7. 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 thủ tục hành chính*); công chức, viên chức vi phạm từ một đến ba hành vi quy định tại Điều 4 Quy định này, cùng một thủ tục hành chính đối với cùng một cá nhân, tổ chức phải có văn bản xin lỗi công khai với cá nhân, tổ chức (*hoặc đại diện của cá nhân, tổ chức*).

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; 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, đóng dấu của cơ quan, đơn vị, địa phương nơi công tác (*có mẫu kèm theo*).

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

Điều 8. 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 thủ tục hành chính*) có trên ba hành vi vi phạm các quy định tại Điều 4 Quy định này, cùng một thủ tục hành chính đối với cùng một cá nhân, tổ chức phải thực hiện xin lỗi công khai trực tiếp với cá nhân, tổ chức (*hoặc đại diện của cá nhân, tổ chức*).

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 và 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 cá nhân, tổ chức đến Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị, địa phương để công chức, viên chức công khai xin lỗi trực tiếp;

Nếu đại diện cá nhân, tổ chức không đến được Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các 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 cá nhân, tổ chức theo quy định tại Điều 7 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 cá nhân, tổ chức;

c) Tại Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị, địa phương, cá nhân công chức, viên chức xin lỗi trực tiếp với đại diện cá nhân, tổ chức, có sự chứng kiến của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương 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 9. Giới hạn về số lần xin lỗi và hình thức xử lý đối với công chức, viên chức khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn

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 ba thì gắn với việc đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ trong năm vi phạm. Nếu vi phạm quá 03 lần thì bị xem xét xử lý kỷ luật và không bố trí thực hiện nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương có hành vi vi phạm thì tùy theo mức độ vi phạm, thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp trên trực tiếp xem xét xử lý kỷ luật theo quy định. Công chức, viên chức có hành vi vi phạm thì tùy theo mức độ vi phạm, thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý công chức, viên chức xem xét xử lý kỷ luật theo quy định.

Điều 10. Lưu giữ hồ sơ xin lỗi công khai

1. Việc xin lỗi công khai phải được cập nhật vào Sổ theo dõi việc xin lỗi công khai. Sổ theo dõi việc xin lỗi công khai là một trong những loại hồ sơ, tài liệu của cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Văn bản xin lỗi và Sổ theo dõi 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, địa

phương 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 11. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương

1. Phổ biến, tuyên truyền, quán triệt Quy định này đến cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị, địa phương; thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức tại cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện theo đúng quy định.

2. Chỉ đạo thực hiện việc thường xuyên kiểm tra hòm thư góp ý và tổ chức kiểm tra ngay 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 theo đúng Quy định này. Tăng cường trách nhiệm của công chức, viên chức trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; nghiêm túc thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn.

3. Chỉ đạo nghiêm yết công khai thủ tục hành chính tại Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; cổng/trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương; hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác, bảo đảm giải quyết thủ tục hành chính nhanh chóng, thuận tiện; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ.

4. Chỉ đạo tăng cường kiểm tra, thanh tra công vụ tại cơ quan, đơn vị; chủ động khắc phục hoặc đề xuất giải pháp khắc phục các nguyên nhân ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết hồ sơ, đảm bảo trả kết quả giải quyết hồ sơ đúng hạn.

5. Có cơ chế kiểm soát việc thực hiện xin lỗi khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn tại cơ quan, đơn vị, bảo đảm mỗi hồ sơ giải quyết sai sót, quá hạn phải thực hiện thư xin lỗi không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ.

6. Bổ sung nội dung Quy định này vào Quy chế làm việc, Quy chế thi đua, khen thưởng và Quy chế tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị, địa phương.

7. 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. Quản lý, theo dõi chặt chẽ các trường hợp vi phạm Quy định này để có biện pháp khắc phục các sai sót và xem đây là cơ sở nhận xét, đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức, viên chức hàng năm theo quy định.

8. Định kỳ hàng quý, 6 tháng và năm báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) tình hình, kết quả thực hiện xin lỗi khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn (lồng ghép vào báo cáo cải cách hành chính hàng quý, 6 tháng và năm của cơ quan, đơn vị, địa phương).

Điều 12. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

1. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan có liên quan theo dõi, kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện xin lỗi khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

2. Hướng dẫn, theo dõi các cơ quan, đơn vị, địa phương việc triển khai thực hiện Quy định này đảm bảo đồng bộ, thống nhất và hiệu quả.

3. Chủ động tham mưu, đề xuất UBND tỉnh các biện pháp chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn nhưng không thực hiện việc thông tin cũng như không hẹn thời gian trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính lần sau cho tổ chức, cá nhân. Đề xuất UBND tỉnh xem xét xử lý kỷ luật đối với thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương để tình trạng giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn xảy ra thường xuyên đã nhắc nhở và yêu cầu khắc phục nhưng kết quả khắc phục không hiệu quả. Gắn với việc đánh giá chỉ số Cải cách hành chính, hồ sơ thi đua khen thưởng của các cấp.

4. Định kỳ hàng quý, 6 tháng và năm tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện.

Điều 13. Báo Sơn La, Đài Phát thanh và Truyền hình Sơn La và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh thực hiện tuyên truyền, phổ biến kịp thời Quy định này; phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh công bố công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính, kết quả công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 14. Điều khoản thi hành

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy định này nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp và báo cáo UBND tỉnh để xem xét, sửa đổi và bổ sung cho phù hợp. /v

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Cầm Ngọc Minh

