

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH ĐẮK NÔNG**

Số: **24**/2019/QĐ-UBND

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

Đắk Nông, ngày **19** tháng 8 năm 2019

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn trên địa bàn tỉnh Đắk Nông**

#### **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK NÔNG**

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

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Luật Cán bộ, công chức ngày 13 tháng 11 năm 2008;*

*Căn cứ Luật Viên chức ngày 15 tháng 11 năm 2010;*

*Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;*

*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 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;*

*Căn cứ Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26/02/2007 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 Chánh Văn phòng UBND tỉnh tại Tờ trình số 575/TTr-VP ngày 18 tháng 7 năm 2019.*

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin



lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

**Điều 2.** Giao Văn phòng UBND tỉnh niêm yết, công khai Quyết định này tại Trung tâm Hành chính công; UBND các huyện, thị xã; UBND các xã, phường, thị trấn niêm yết, công khai Quyết định này tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 9 năm 2019.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / *m*

**Nơi nhận:**

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ VN tỉnh;
- Cục KSTTHC - VPCP;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - BTP;
- CT. các PCT UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- Báo Đắk Nông;
- Đài PTTH Đắk Nông;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- Trung tâm Lưu trữ lịch sử tỉnh;
- Lưu: VT, TTHCC, NCKSTT.

141

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Trương Thanh Tùng**



**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH ĐẮK NÔNG**

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

## **QUY ĐỊNH**

**Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn trên địa bàn tỉnh Đắk Nông**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 24/2019/QĐ-UBND ngày 19/8/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông)*

### **Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức đối với tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.
2. 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 Đắk Nông.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các Sở, Ban, ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (gọi chung là các cơ quan, đơn vị) có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.
2. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại các Sở, Ban, ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã (UBND cấp huyện), Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (UBND cấp xã) có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.
3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

#### **Điều 3. Nguyên tắc thực hiện**

1. Xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, trách nhiệm, phục vụ, thân thiện với tổ chức, cá nhân. Quy định các chuẩn mực xử sự của cán bộ, công chức, viên chức khi thi hành nhiệm vụ và trong quan hệ xã hội nhằm bảo đảm sự liêm chính, văn minh, chuyên nghiệp, phù hợp với nghĩa vụ và chức trách của công chức.
2. Bảo đảm 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, quá hạn và hẹn ngày trả kết quả giải quyết lần sau cho tổ chức, cá nhân theo quy định.



3. 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.

4. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các Sở, Ban, ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã 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 chịu trách nhiệm về hồ sơ sai sót, quá hạn.

5. 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**

### **QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 4. Ý thức kỷ luật**

1. Chấp hành nghiêm chỉnh Hiến pháp và pháp luật; nội quy, quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị hoặc của cơ quan, đơn vị nơi đến công tác.

2. Có tác phong làm việc nghiêm túc; thái độ lịch sự, tôn trọng người giao tiếp; bảo đảm văn hóa giao tiếp, kỷ luật phát ngôn và cung cấp thông tin, tài liệu.

3. Không sử dụng bia, rượu, đồ uống có cồn trong giờ làm việc, giờ nghỉ trưa của ngày làm việc, ngày trực. Không hút thuốc lá trong khuôn viên trụ sở cơ quan, phòng làm việc, phòng họp và hội trường. Không đánh bạc, tham gia các tệ nạn hoặc các hành vi khác trái với quy định pháp luật dưới mọi hình thức.

4. Không đeo tai nghe, bật nhạc, nghe nhạc, xem phim, chơi điện tử và các thiết bị giải trí cá nhân trong giờ làm việc; không truy cập các trang mạng có nội dung không liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ. Không sử dụng mạng xã hội để tuyên truyền, quảng bá các thông tin chưa được kiểm chứng, các thông tin, hình ảnh vi phạm pháp luật, vi phạm thuần phong mỹ tục.

5. Không thờ cúng và tổ chức các hoạt động mê tín, dị đoan trong trụ sở cơ quan, đơn vị.

6. Thực hiện theo các quy định tại Luật Cán bộ, công chức; Luật viên chức; Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hoá công vụ.

#### **Điều 5. Giao tiếp và ứng xử**

1. Giao tiếp và ứng xử với tổ chức, cá nhân

a) Đối với tổ chức, cá nhân: Luôn tươi cười, chủ động chào hỏi lịch sự, thân thiện, chỉ dẫn tận tình và hỏi, làm rõ nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính, công

việc của tổ chức, cá nhân; mặc trang phục đúng quy định chung và quy định của từng ngành lĩnh vực; phải đeo thẻ công chức theo quy định.

b) Khi hướng dẫn: Có thái độ niềm nở, vui vẻ, tận tụy, nhã nhặn; lắng nghe ý kiến, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể về các quy định liên quan đến giải quyết công việc. Sau khi hướng dẫn xong hỏi lại để xác định tổ chức, cá nhân đã hiểu rõ thông tin và đúng quy định.

c) Khi giao phiếu biên nhận và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân: Kiểm tra kỹ thông tin trước khi giao; đưa bằng hai tay; đề nghị tổ chức, cá nhân kiểm tra lại thông tin, nội dung và đề nghị tổ chức, cá nhân phản hồi ngay nếu chưa đồng tình, chưa hiểu rõ nội dung;

d) Trường hợp tổ chức, cá nhân có phản hồi: cần xin lỗi, nhận lại văn bản, hứa sẽ trao đổi với cơ quan, người có thẩm quyền để chỉnh sửa, trả lời cho tổ chức, cá nhân, hẹn trả lại ngày trả kết quả và cảm ơn;

e) Khi tổ chức, cá nhân khiếu nại, góp ý: tôn trọng, cầu thị, lắng nghe, ghi nhận, chân thành nhận lỗi, hứa khắc phục và cảm ơn;

f) Khi tổ chức, cá nhân bức xúc, lớn tiếng: cần kiềm chế, bình tĩnh, lắng nghe. Tuyệt đối không đối chất, ngắt lời với tổ chức, cá nhân; không được có thái độ hách dịch, những nhieu; không gây căng thẳng, bức xúc, dọa nạt người dân;

g) Khi giao tiếp qua điện thoại, công chức phải xưng tên, chức danh, chức vụ, cơ quan, đơn vị nơi công tác; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc; thái độ lịch sự, không ngắt điện thoại đột ngột.

## 2. Giao tiếp và ứng xử với cấp trên, cấp dưới và đồng nghiệp

### a) Giao tiếp và ứng xử với cấp trên

- Trong giao tiếp và khi thi hành nhiệm vụ, công vụ, cấp dưới phải có thái độ lịch sự, tôn trọng cấp trên, bảo đảm nguyên tắc thứ bậc hành chính.

- Không được lợi dụng việc góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của cấp trên.

### b) Giao tiếp và ứng xử với cấp dưới

- Công chức lãnh đạo, quản lý phải gương mẫu trong đạo đức, lối sống, trong công tác; giữ gìn đoàn kết nội bộ, nếp sống văn hóa trong cơ quan, đơn vị.

- Thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, lắng nghe và tiếp thu ý kiến đúng đắn của công chức trong đơn vị.

- Nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của công chức để có cách thức sử dụng, điều hành phù hợp với từng đối tượng nhằm phát huy khả năng, kinh nghiệm, tính sáng tạo, chủ động của từng cá nhân trong việc thực thi công vụ, nhiệm vụ được giao.

- Phân công nhiệm vụ cho cấp dưới rõ ràng và theo dõi việc thực hiện nhiệm vụ của công chức (tiến độ, chất lượng, kết quả). Thực hiện nguyên tắc dân chủ,



khách quan, công bằng và minh bạch. Không chuyên quyền, độc đoán, coi thường cấp dưới; không được lợi dụng việc góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của cấp dưới.

c) Giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp

- Công chức phải ứng xử có văn hóa, tôn trọng và bảo vệ danh dự, uy tín của đồng nghiệp; chân thành, thân thiện và đoàn kết, hợp tác, hỗ trợ lẫn nhau hoàn thành nhiệm vụ.

- Tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến của đồng nghiệp, của tập thể; thẳng thắn góp ý với đồng nghiệp trên tinh thần xây dựng, khách quan.

- Không được lợi dụng việc góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của đồng nghiệp.

3. Xử lý qua Một cửa điện tử và thư điện tử

a) Cán bộ, công chức, viên chức khi giải quyết thủ tục hành chính phải thực hiện trên Một cửa điện tử; tiếp nhận hồ sơ phải tuân thủ quy trình về tiếp nhận, cập nhật đầy đủ thông tin về hồ sơ, thủ tục hành chính trên Một cửa điện tử, in phiếu hẹn trả kết quả và chuyển cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo đúng trình tự thủ tục, chuyển hồ sơ, kết quả cho cơ quan, người có thẩm quyền hoặc kết thúc quy trình khi có kết quả giải quyết trên Một cửa điện tử.

b) Cán bộ, công chức, viên chức phải thường xuyên sử dụng hộp thư điện tử để trao đổi công việc và luân chuyển tập tin văn bản qua mạng. Hộp thư điện tử phải được công khai để thuận tiện cho việc trao đổi thông tin liên lạc trong công việc và tiếp nhận thông tin, trả lời công dân. Việc gửi, trả lời thư điện tử kịp thời và lịch sự. Không được sử dụng các văn bản mật qua hệ thống thư điện tử.

### Chương III

## QUY ĐỊNH CÔNG KHAI XIN LỖI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KHI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH SAI SÓT, QUÁ HẠN

### Mục 1

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

### Điều 6. Các trường hợp phải thực hiện xin lỗi

1. Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm hành chính công; Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện, UBND cấp xã (gọi chung là Bộ phận Một cửa) phải thực hiện xin lỗi trong các trường hợp sau:

a) Bị tổ chức, cá nhân phản ánh về hành vi, thái độ thiếu chuẩn mực khi giao tiếp với tổ chức, cá nhân hoặc thờ ơ, làm việc riêng thiếu quan tâm tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, công việc để tổ chức, cá nhân 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, cá nhân 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 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 (gọi tắt Nghị định số 61/2018/NĐ-CP), theo Mẫu số 01-SS Quy định này;

d) Không viết Phiếu biên nhận hồ sơ đối với các hồ sơ có quy định thời hạn giải quyết theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ không đúng thẩm quyền, không đúng thời gian và địa điểm quy định;

e) 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;

f) 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;

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

h) Chậm chuyển hồ sơ của tổ chức, công dân cho bộ phận chuyên môn xử lý (gồm hồ sơ gốc đối với các trường hợp quy định phải có hồ sơ gốc và hồ sơ qua Một cửa điện tử), dẫn đến việc quá hạn trả kết quả;

i) Trì hoãn trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân 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;

j) 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, cá nhân;

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. Cán bộ, công chức, viên chức của các phòng, ban, bộ phận chuyên môn, đơn vị trực thuộc các Sở, Ban, ngành, UBND cấp huyện và công chức UBND cấp xã được giao xử lý, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phải thực hiện xin lỗi trong các trường hợp sau:



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, làm việc riêng thiếu quan tâm tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, công việc cho tổ chức, cá nhân để tổ chức, cá nhân phải chờ đợi (trong trường hợp thủ tục hành chính có quy định 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 hoặc gọi điện thoại, làm văn bản cho tổ chức, cá nhân để hướng dẫn bổ sung hồ sơ hoặc giao trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân mà không thông qua Bộ phận Một cửa 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, cá nhân 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 Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân;

e) Giải quyết hồ sơ quá hạn phải thực hiện xin lỗi theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; theo Mẫu 04 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của 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 (gọi tắt Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

f) Không luân chuyển hồ sơ kịp thời trên Một cửa điện tử; chậm chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân dẫn đến việc quá hạn trả kết quả;

g) 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, cá nhân;

h) 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;

i) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có sai sót do lỗi tham mưu của công chức, viên chức thực hiện theo Mẫu 02-SS Quy định này.

3. Người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị (*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, cá nhân.

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



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;

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

4. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

### **Điều 7. 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, cá nhân thông qua Hộp thư góp ý, điện thoại phản ánh, kiến nghị, 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;

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, cá nhân;

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;

e) 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.

g) 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 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 phải trực tiếp chỉ đạo Thanh tra của cơ quan, đơn vị (đối với UBND cấp xã công chức Văn phòng - Thống kê) 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 thì Thanh tra của cơ quan, đơn vị, công chức Văn phòng - Thống kê

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 hoặc Thanh tra của cơ quan, đơn vị quyết định gia hạn nhưng không được quá 03 ngày làm việc. Kết quả xác minh và kết luận về thông tin phản ánh được thực hiện bằng văn bản, do người đứng đầu cơ quan, đơn vị xác nhận. Trường hợp, người đứng đầu cơ quan, đơn vị vi phạm thì Thanh tra cơ quan, đơn vị ký văn bản xác minh kết quả phản ánh (đối với UBND cấp xã thì cấp phó của người đứng đầu ký quyết định gia hạn, văn bản xác minh kết quả phản ánh).

b) Nếu thông tin phản ánh chính xác thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải chỉ đạo thực hiện việc công khai xin lỗi hoặc thực hiện công khai xin lỗi với tổ chức, cá nhân trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả xác minh, và xử lý trách nhiệm hoặc chịu trách nhiệm theo quy định;

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.

## Mục 2

### HÌNH THỨC, CÁCH THỨC, QUY TRÌNH XIN LỖI

#### **Điều 8. 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 bằng văn bản.
2. Xin lỗi trực tiếp.

#### **Điều 9. Xin lỗi bằng văn bản**

1. Trách nhiệm thực hiện xin lỗi.

a) Người đứng đầu cơ quan, đơn vị (kể cả cơ quan, đơn vị được uỷ quyền) hoặc cấp phó được giao nhiệm vụ giải quyết hồ sơ có trách nhiệm thực hiện xin lỗi, trực tiếp ký văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và chịu trách nhiệm về việc thực hiện văn bản xin lỗi của cơ quan, đơn vị. Trường hợp cấp phó trực tiếp ký văn bản xin lỗi phải báo cáo cho người đứng đầu cơ quan, đơn vị biết.

b) Đối với việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông, cơ quan, đơn vị nào có lỗi thì gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân đến Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ lần đầu. Bộ phận Một cửa lần đầu có trách nhiệm chuyển văn bản xin lỗi đến tổ chức, cá nhân. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa trên cơ sở quy trình Một cửa điện tử có trách nhiệm đôn đốc việc thực hiện xin lỗi và hện trả kết quả theo quy định.



c) Trường hợp có nhiều cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ quá hạn thì cơ quan, đơn vị có thời gian quá hạn cao nhất phải gửi văn bản xin lỗi. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa trên cơ sở quy trình Một cửa điện tử có trách nhiệm đôn đốc, xác định cơ quan, đơn vị gửi văn bản xin lỗi, hẹn lại ngày trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

2. Văn bản xin lỗi công khai phải có các nội dung: Họ và tên, chức vụ, chức danh, đơn vị công tác của cán bộ, công chức, viên chức; địa chỉ cơ quan, đơn vị; 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 nơi công tác (có Mẫu kèm theo).

3. Văn bản xin lỗi được lập thành 04 bản, 01 bản gửi cho cá nhân, tổ chức; 01 bản niêm yết tại Bộ phận Một cửa trong thời hạn 05 ngày làm việc; 01 bản được lưu hồ sơ của cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm và 01 bản gửi cho Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

### **Điều 10. 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 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 Bộ phận Một cửa của các cơ quan, đơn vị để cán bộ, công chức, viên chức công khai xin lỗi trực tiếp;

Nếu đại diện cá nhân, tổ chức không đến được Bộ phận Một cửa của các cơ quan, đơn vị 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 cán bộ, 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 Bộ phận Một cửa của các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức xin lỗi trực tiếp với đại diện cá nhân, tổ chức, có sự chứng kiến của người đứng đầu (Bộ phận Một cửa) 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 11. Giới hạn về số lần xin lỗi và hình thức xử lý đối với cán bộ, 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) cán bộ, 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 xem xét bố trí thực hiện nhiệm vụ khác theo quy định.

2. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị 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 quản lý công chức, viên chức xem xét xử lý kỷ luật theo quy định.

**Điều 12. 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.

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 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 13. Trách nhiệm của Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã**

1. Phổ biến, tuyên truyền, quán triệt Quy định này đến cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị; thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức tại cơ quan, đơn vị 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 niêm yết công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa; công/trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; 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 văn bản xin lỗi không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ.

6. Lập Bảng niêm yết, công khai Khoản 1, Điều 5 Quy định này về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức đối với tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa, bảo đảm dễ thấy, dễ tiếp cận.

7. Kiên quyết xử lý nghiêm đối với các cán bộ, công chức, viên chức vi phạm Quy định này, bảo đảm 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, năm báo cáo UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) tình hình, kết quả thực hiện xin lỗi khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn (lồng ghép vào báo cáo tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính hàng quý, năm của cơ quan, đơn vị).

#### **Điều 14. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh**

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị 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 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 có văn bản xin lỗi, hạn 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, chỉ đạo xử lý kỷ luật đối với Thủ trưởng cơ quan, đơn vị 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, năm tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện.

**Điều 15.** Báo Đắc Nông, Đài Phát thanh và Truyền hình Đắc Nông 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 có liên quan trên địa bàn tỉnh công

bộ 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.

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 Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp và báo cáo UBND tỉnh để xem xét, sửa đổi và bổ sung cho phù hợp. / 



Trương Thanh Tùng



*Mẫu số 01-SS*

**TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ      CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: ..... /TXL-

..... ngày ... tháng ... năm 20...

### PHIẾU XIN LỖI

**Vì sự sai sót trong tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính**

Kính gửi: .....

Ngày ... tháng ... năm 20..., (tên cơ quan, đơn vị) tiếp nhận hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (tên thủ tục hành chính) của Ông/Bà/ Tổ chức; mã số: ...

Tuy nhiên, sau khi đơn vị chuyên môn kiểm tra lại thì hồ sơ chưa đủ (hoặc không đúng) theo quy định nên đã liên hệ và đề nghị ..... bổ sung hồ sơ.

Sai sót này do lỗi của ..... đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/ Tổ chức, (tên cơ quan, đơn vị) trân trọng xin lỗi và sẽ sớm khắc phục sai sót và trả kết quả vào ngày .....

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự sai sót này ./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- VP UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- ...;
- Lưu: VT.

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**  
(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

*Mẫu số 02-SS***TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: ..... /TXL-

..... ngày ... tháng ... năm 20...

**PHIẾU XIN LỖI****Vì sự sai sót trong giải quyết thủ tục hành chính**

Kính gửi: .....(3)

Ngày ... tháng ... năm 20..., (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận yêu cầu của Ông/Bà/Tổ chức về việc khắc phục sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) mã số ...

Qua kiểm tra, sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính do lỗi của (*tên cơ quan, đơn vị*) và đã phân công khẩn trương khắc phục.

Sự sai sót này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức trân trọng xin lỗi và sẽ sớm khắc phục sai sót và trả kết quả vào ngày.....

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự sai sót này./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- VP UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- ...;
- Lưu: VT.

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ***(Chữ ký, dấu)***Họ và tên**



Mẫu số 03-TH

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ ..... CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**TÌNH HÌNH XIN LỖI CÁ NHÂN, TỔ CHỨC VÌ SỰ CHẬM TRỄ, SAI SÓT  
TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH KỶ BÁO CÁO ....**

STT	LĨNH VỰC, CÔNG VIỆC GIẢI QUYẾT	SỐ HỒ SƠ ĐÃ GIẢI QUYẾT	TÌNH HÌNH XIN LỖI CÁ NHÂN, TỔ CHỨC						
			Tổng	Đề nghị bổ sung lần thứ nhất	Đề nghị bổ sung lần thứ hai	Chậm trễ lần thứ nhất	Chậm trễ lần thứ hai	Chậm trễ lần thứ ba	Kết quả giải quyết TTHC sai sót
1	Lĩnh vực..								
2	Lĩnh vực..								
..	...								

**NGƯỜI LẬP BIỂU**  
(Chữ ký)

....., ngày ... tháng ... năm 20...  
**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**  
(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

Họ và tên