

UBND TỈNH THANH HÓA
VĂN PHÒNG

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

Số: /VP-KSTTHCNC
V/v đề nghị tham gia ý kiến
vào dự thảo văn bản quy phạm
pháp luật.

Thanh Hóa, ngày tháng 3 năm 2021

Kính gửi:

- Giám đốc các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- Giám đốc Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Công ty Điện lực Thanh Hóa;
- Bộ chỉ huy Quân sự tỉnh;
- Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- Chủ tịch UBND cấp huyện: TP. Thanh Hóa, TX Nghi Sơn, Hoàng Hóa, Thọ Xuân, Ngọc Lặc, Lang Chánh.

Thực hiện Kế hoạch số 02/KH-UBND ngày 07/01/2021 của UBND tỉnh về việc kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021, Văn phòng UBND tỉnh đã xây dựng và dự thảo văn bản quy phạm pháp luật: "*Quy định công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa*" (sửa đổi, thay thế Quyết định số 876/2017/QĐ-UBND ngày 27/3/2017 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa).

Để đảm bảo đúng quy trình ban hành văn bản quy phạm pháp luật theo quy định của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015, Văn phòng UBND tỉnh gửi đến quý cơ quan xin ý kiến đóng góp vào dự thảo Tờ trình và Quyết định ban hành Quy định (*có dự thảo kèm theo*).

Đề nghị đơn vị góp ý và gửi văn bản về Văn phòng UBND tỉnh Thanh Hóa (địa chỉ email: kiemsoat.tthc@thanhhoa.gov.vn) trước ngày 10/4/2021 để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, ban hành để thực hiện. /.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CVP UBND tỉnh (để b/c);
- Cổng thông tin điện tử tỉnh (để đăng tải);
- Lưu: VT, KSTTHCNC.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Cao Thanh Tùng

UBND TỈNH THANH HÓA
VĂN PHÒNG

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

Số: /TTr-VP

Thanh Hóa, ngày tháng năm 2021

DỰ THẢO

TỜ TRÌNH

Dự thảo Quyết định Ban hành quy định công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa

Kính gửi: UBND tỉnh Thanh Hóa.

Thực hiện Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015, Kế hoạch số 02/KH-UBND ngày 07/01/2021 của UBND tỉnh về việc kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021, Văn phòng UBND tỉnh Thanh Hóa trình UBND tỉnh dự thảo Quyết định ban hành "*Quy định công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa*" như sau:

I. SỰ CẦN THIẾT BAN HÀNH QUYẾT ĐỊNH

1. Cơ sở pháp lý

Khoản 3 Điều 28 Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015 quy định về thẩm quyền ban hành văn bản quy phạm pháp luật của UBND tỉnh: “UBND tỉnh ban hành Quyết định để quy định biện pháp thực hiện chức năng quản lý nhà nước ở địa phương”.

Điểm 1.2 Mục II Kế hoạch số 02/KH-UBND ngày 07/01/2021 của UBND tỉnh về việc kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021, đã giao trách nhiệm cho Văn phòng UBND tỉnh trong việc chủ trì tham mưu sửa đổi Quyết định số 876/2017/QĐ-UBND ngày 27/3/2017 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa.

Khoản 6 Điều 3 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính quy định: Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh để *đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính*.

Quyết định số 1149/QĐ-BNV ngày 30/12/2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương”; Công văn số 383/BNV-CCHC ngày 28/01/2021 hướng dẫn tự đánh giá, chấm điểm để xác

định Chỉ số CCHC cấp tỉnh, trong đó có tiêu chí thành phần 3.2.6: công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng thông tin điện tử hoặc Cổng dịch vụ công của tỉnh và tiêu chí thành phần 3.4.4: thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC.

Khoản 6 Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 quy định: các cơ quan chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo *văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân* và hẹn lại thời gian trả kết quả.

2. Cơ sở thực tiễn

Quyết định số 876/2017/QĐUBND ngày 27/3/2017 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa được ban hành trên cơ sở 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; Tuy nhiên đến nay Quyết định 09/2015/QĐ-TTg đã hết hiệu lực pháp luật và được thay thế bởi Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Tuy nhiên Nghị định số 61/2018/NĐ-CP cũng chỉ nêu trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc công khai kết quả giải quyết TTHC, công khai xin lỗi mà chưa hướng dẫn, quy định cụ thể cách thức công khai như thế nào.

Quyết định số 876/2017/QĐ - UBND sau 03 năm có hiệu lực thi hành đã cơ bản hướng dẫn cụ thể cách thức để các ngành thực hiện. Tuy nhiên hiện nay việc công khai còn chưa được thường xuyên. Có đơn vị thực hiện có nhiều đơn vị không thực hiện ảnh hưởng đến kết quả chấm điểm cải cách hành chính của tỉnh. Mặt khác việc công khai trên Cổng dịch vụ công tỉnh, trên các Trang thông tin điện tử của các đơn vị chưa được đề cao, chưa có mẫu cũng như hình thức công khai cụ thể, vì vậy hiệu quả cải cách hành chính chưa phát huy. Nội dung của Quyết định số 876/2017/QĐ - UBND còn có nhiều điều chưa rõ ràng, chưa phù hợp với thực tế; báo cáo kết quả công khai xin lỗi còn dài dòng, yêu cầu nhiều thông tin trùng lặp với công tác kiểm soát thủ tục hành chính gây khó khăn cho người tổng hợp...

Trước đây việc ban hành Quyết định số 876/2017/QĐ-UBND do Sở Nội vụ tham mưu (khi đó Sở Nội vụ được giao theo dõi chức năng quản lý nhà nước về công tác Một cửa). Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 08 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 đã chuyển chức năng quản lý nhà nước về công tác một cửa, một cửa liên thông từ Sở Nội Vụ sang Văn phòng UBND tỉnh, mặt khác Sở Nội vụ cũng đã có Công văn số 05/SNV-CCHC ngày 4/01/2021 về việc

tham gia ý kiến vào dự thảo Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2021, trong đó đã đề nghị giao Văn phòng UBND tỉnh chủ trì sửa đổi Quyết định số 876/2017/QĐ-UBND theo đúng chức năng nhiệm vụ.

Để phù hợp với quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, đồng thời cụ thể hơn về các nội dung công khai, hành vi vi phạm, trách nhiệm của các cơ quan trong thực hiện công khai..., Văn phòng UBND tỉnh tham mưu đề nghị sửa đổi, thay thế Quyết định số 876/2017/QĐ-UBND.

II. MỤC ĐÍCH, QUAN ĐIỂM CHỈ ĐẠO VIỆC XÂY DỰNG DỰ THẢO QUYẾT ĐỊNH

1. Mục đích

Việc sửa đổi Quy định công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa nhằm sửa những quy định chưa phù hợp hoặc còn thiếu tại Quyết định số 876/2017/QĐ-UBND, thống nhất cách thực hiện, nội dung công khai, chế độ báo cáo, trách nhiệm của các đơn vị...

2. Quan điểm chỉ đạo

Nghị quyết Đại hội đại biểu đảng bộ tỉnh Thanh Hóa lần thứ XIX nhiệm kỳ 2020-2025 đã quyết nghị các khâu đột phá trong đó: “Đột phá về đẩy mạnh cải cách hành chính, tạo môi trường đầu tư thông thoáng” với giải pháp “rà soát, khắc phục những hạn chế, yếu kém, nâng cao thứ hạng chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI), Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX)”.

Để làm tốt được những nhiệm vụ trên cần xây dựng lại các quy định về công khai kết quả giải quyết, công khai xin lỗi để tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân, cơ quan, đơn vị thực hiện, nâng cao chỉ số cải cách hành chính của tỉnh

Dự thảo Quyết định ban hành "*Quy định công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa*" được xây dựng trên cơ sở thể chế hóa đường lối chủ trương của Đảng và phù hợp với quy định của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015; Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018; Quyết định số 1149/QĐ-BNV ngày 30/12/2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

III. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG QUYẾT ĐỊNH

Sau khi được Chủ tịch UBND tỉnh giao nhiệm vụ xây dựng dự thảo sửa đổi Quyết định số 876/2017/QĐ-UBND tại Kế hoạch số 02/KH-UBND ngày 07/01/2021, Văn phòng UBND tỉnh đã tiến hành khảo sát, đánh giá thực tế thực hiện nhiệm vụ; nghiên cứu đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách của Nhà nước, các văn bản của cơ quan nhà nước có liên quan; soạn thảo lại văn bản.

Dự thảo Quyết định đã được gửi lấy ý kiến của cơ quan chịu tác động của Quyết định và đăng tải trên cổng thông tin điện tử của tỉnh 30 ngày (từ ngày đến ngày) để lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức. Đa phần các ý kiến đều đồng ý với dự thảo, một số ý kiến góp ý về hình thức, nội dung văn bản, trong đó có ý kiến Ban soạn thảo tiếp thu chỉnh sửa lại dự thảo cho phù hợp, có ý kiến không tiếp thu giữ nguyên như dự thảo (*có Bản tổng hợp và giải trình tiếp thu ý kiến kèm theo*). Dự thảo cũng đã được Sở Tư pháp thẩm định tại Báo cáo số/BCTĐ-STP ngày Sau khi các đơn vị cho ý kiến, Văn phòng UBND tỉnh đã tiến hành tổng hợp hoàn chỉnh dự thảo và xin ý kiến các thành viên Ủy ban nhân dân tỉnh. Đa phần ý kiến các thành viên đều thống nhất như dự thảo chỉnh sửa.

IV. BỐ CỤC VÀ NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA QUYẾT ĐỊNH

1. Bố cục gồm có:

- Quyết định ban hành “Quy định công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa”.

- Phần đính kèm theo Quyết định là nội dung " Quy định công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa”

Nội dung Quy định có 03 Chương với 14 Điều, cụ thể:

- + Chương I: Quy định chung, từ Điều 1 đến Điều 3
- + Chương II: Công khai kết quả giải quyết TTHC, từ Điều 4 đến Điều 7.
- + Chương III: Công khai xin lỗi trong giải quyết TTHC, từ Điều 8 đến Điều 12
- + Chương IV: Xử lý trách nhiệm và tổ chức thực hiện, gồm Điều 13 và Điều 14.

+ Phụ lục: mẫu Phiếu xin lỗi

2. Một số nội dung cơ bản

Dự thảo lần này sửa, bổ sung một số nội dung, đồng thời bãi bỏ Quyết định số 876/2017/QĐ-UBND:

- Sửa đổi căn cứ pháp lý
- Sửa đổi đối tượng thực hiện
- Bổ sung hình thức công khai kết quả giải quyết TTHC
- Bổ sung thêm nội dung, hành vi vi phạm cần phải xin lỗi
- Bổ sung trách nhiệm xin lỗi của các cơ quan phối hợp giải quyết TTHC
- Bổ sung mẫu Phiếu xin lỗi

- Sửa đổi trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh; Quy định rõ trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Nội vụ và các đơn vị.

Cụ thể:

a) Phạm vi điều chỉnh

Dự thảo quy định nội dung, trách nhiệm, thời hạn, hình thức công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính; xác định hành vi, trách nhiệm, hình thức công khai xin lỗi của các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa.

b) Đối tượng, gồm:

Ngoài đối tượng là các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi chung là UBND cấp huyện); UBND các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là UBND cấp xã); như Quyết định số 876/2017/QĐ-UBND, dự thảo mở rộng đối tượng đến Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các cơ quan ngành dọc của trung ương đóng trên địa bàn tỉnh đưa vào thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp, do các cơ quan cũng tham gia vào quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

c) Về nội dung công khai kết quả giải quyết TTHC

- Chỉ công khai mã số hồ sơ TTHC (để bảo đảm yếu tố bí mật thông tin cá nhân của người nộp hồ sơ, không công khai tên người nộp hồ sơ)

- Bổ sung hình thức công khai trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị và trên Cổng Dịch vụ công tỉnh (niêm yết điện tử).

- Bổ sung thêm nội dung công khai là thông tin tổng hợp về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị theo biểu mẫu số II. 6a/VPCP/KSTT ban hành kèm theo Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Văn phòng Chính phủ quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ.

d) Về nội dung công khai xin lỗi

- Nội dung công khai: ngoài việc chậm hạn, các hành vi khác được quy định cụ thể trong dự thảo để có cơ sở làm căn cứ xin lỗi.

- Do dự thảo quy định cơ quan, đơn vị không chỉ xin lỗi đối với hồ sơ quá hạn mà còn cả với những hành vi vi phạm khác nên trên cơ sở mẫu số 04 Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, dự thảo đã ban hành mẫu Phiếu xin lỗi mới.

- Dự thảo quy định trách nhiệm chính trong việc xin lỗi là các cơ quan chủ trì giải quyết TTHC (cơ quan phối hợp có trách nhiệm báo cáo lý do, kết quả xử lý vi phạm cho cơ quan chủ trì).

- Dự thảo bổ sung hình thức gửi văn bản xin lỗi là trực tiếp, qua bưu chính, email.

đ) Trách nhiệm của các đơn vị

Dự thảo quy định trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Nội vụ và các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công và UBND cấp huyện, cấp xã.

Trên đây là Tờ trình về dự thảo Quyết định ban hành “Quy định công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa” (*kèm theo dự thảo Quyết định ban hành Quy định*), Văn phòng UBND tỉnh kính trình UBND tỉnh xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chánh VP (để báo cáo);
- Lưu: VT, KSTTHCNC.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Cao Thanh Tùng

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THANH HÓA**

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

Số: /2021/QĐ-UBND Thanh Hóa, ngày tháng năm 2021

DƯ THẢO

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành quy định công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn
vị trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THANH HÓA

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 22/6/2015;

Căn cứ Luật Cán bộ, công chức ngày 13/11/2008 (sửa đổi năm 2019);

Căn cứ Luật Viên chức ngày 15/11/2010 (sửa đổi năm 2019);

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 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 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 Chánh Văn phòng UBND tỉnh tại Tờ trình số....ngày....

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa,

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày tháng ...năm 2021 và thay thế Quyết định số 876/2017/QĐ-UBND ngày 27/3/2017 của UBND tỉnh về việc ban hành quy định công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc các sở; Trưởng các ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Chủ

tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 Quyết định;
- Cục kiểm tra văn bản (Bộ Tư pháp);
- TTr Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu VT, KSTTHCNC.

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

Nguyễn Văn Thi

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THANH HÓA**

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

QUY ĐỊNH

**Công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin lỗi trong
giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh
Thanh Hóa**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số/2021/QĐ-UBND ngày tháng năm
2021 của UBND tỉnh Thanh Hóa)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về nội dung, trách nhiệm, thời hạn, hình thức công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính; xác định hành vi, trách nhiệm, hình thức công khai xin lỗi của các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan, đơn vị thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, gồm: các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi chung là UBND cấp huyện); UBND các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là UBND cấp xã); các cơ quan ngành dọc của trung ương đóng trên địa bàn tỉnh đưa vào thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp.

2. Người được giao thực hiện nhiệm vụ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính: cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập cấp tỉnh, cấp huyện và cán bộ, công chức cấp xã.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

1. Thực hiện công khai, đầy đủ, kịp thời kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị.

2. Thực hiện nghiêm 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, công dân.

3. Các hành vi vi phạm quy định này phải kịp thời phát hiện, xử lý.

4. Nghiêm cấm các hành vi lợi dụng việc thực hiện quy định về công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính, công khai xin lỗi để hạ thấp uy tín, danh dự của cơ quan nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ.

Chương II

CÔNG KHAI KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 4. Nội dung công khai

1. Thông tin hồ sơ: Mã hồ sơ TTHC; tên thủ tục; ngày tiếp nhận; người nhận; ngày trả kết quả.

2. Thông tin quá trình xử lý hồ sơ: ngày giờ chuyển xử lý; người xử lý; nội dung xử lý (phản ánh được quá trình đang giải quyết; đang chờ bổ sung hồ sơ; đã quá hạn; đã trả lại hồ sơ; đã gửi kết quả về Bộ phận Một cửa; đã trả kết quả cho tổ chức, công dân).

3. Thông tin tổng hợp về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị theo biểu mẫu số II. 6a/VPCP/KSTT ban hành kèm theo Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Văn phòng Chính phủ quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ.

Điều 5. Trách nhiệm công khai

Các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh phải thực hiện công khai đầy đủ những nội dung theo quy định tại Điều 4 Quy định này.

Điều 6. Thời hạn công khai

Thực hiện công khai kết quả và quá trình xử lý hồ sơ ngay sau khi tiếp nhận và xử lý hồ sơ.

Điều 7. Hình thức công khai

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính, quá trình xử lý hồ sơ và tổng hợp tình hình giải quyết thủ tục hành chính được công khai trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính và trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

2. Ngoài cách thức công khai quy định tại Khoản 1 điều này, các cơ quan có thể thực hiện đồng thời các hình thức công khai như: gắn bảng trên tường, bảng trụ xoay, bảng di động, thông báo bằng văn bản, qua email hoặc điện thoại cho tổ chức, công dân.

Chương III

CÔNG KHAI XIN LỖI TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 8. Các vi phạm trong giải quyết thủ tục hành chính phải công khai xin lỗi

1. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trong thực hiện nhiệm vụ nêu:

a) Bị tổ chức, công dân phản ánh về hành vi, thái độ thiếu chuẩn mực, thiếu văn hóa 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 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 đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định; 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.

d) Hẹn ngày trả kết quả, hẹn lại ngày trả kết quả bằng lời nói, không thông qua phiếu hẹn. 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.

đ) Yêu cầu tổ chức, công dân nộp hoặc bổ sung các loại giấy tờ, tài liệu không có trong thành phần hồ sơ theo quy định.

e) 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 trễ hẹn 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, cửa quyền, sách nhiễu, tiêu cực; tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân 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 thu tiền ngoài quy định; thu vượt mức phí, lệ phí do cơ quan có thẩm quyền quy định.

l) Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

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 trong việc 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, công dân 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 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, 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 trễ hẹn và hẹn lại ngày trả kết quả để Bộ phận Một cửa thông báo cho tổ chức, công dân.

đ) Chậm chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, công dân dẫn đến việc trễ hẹn trả kết quả.

e) Có hành vi gây phiền hà, cửa quyền, sách nhiễu, tiêu cực; tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân 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 thu tiền ngoài quy định; thu vượt mức phí, lệ phí do cơ quan có thẩm quyền quy định.

h) Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

3. Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 trễ hẹn trả kết quả cho tổ chức, công dân.

b) Quy định thêm điều kiện và thành phần hồ sơ ngoài quy định; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức thực hiện hành vi giải quyết TTHC ngoài quy định của pháp luật.

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.

Điều 9. Cơ sở để xác định hành vi vi phạm

1. Nguồn thông tin phản ánh, kiến nghị.

a) Ý kiến phản ánh kiến nghị 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; trên hệ thống phần mềm tiếp nhận và trả lời kiến nghị của trung ương và địa phương.

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.

2. Các cơ quan, người có thẩm quyền phát hiện hành vi vi phạm trong quá trình thanh tra, kiểm tra công vụ hoặc bị người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương phát hiện hành vi vi phạm.

3. Thông qua kết quả xử lý hồ sơ, tình trạng giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân.

Điều 10. Thời hạn thực hiện công khai xin lỗi

1. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận thông tin phản ánh, người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương phải chỉ đạo thực hiện việc kiểm tra, xác minh thông tin và chịu trách nhiệm về kết quả xác minh thông tin.

a) 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.

b) 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.

2. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong ngày đến hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi trong đó ghi rõ lý do quá hạn và hẹn lại ngày trả kết quả cho tổ chức, công dân.

Điều 11. Trách nhiệm công khai xin lỗi

1. Cơ quan, đơn vị có lãnh đạo, cán bộ công chức, viên chức có hành vi:

a) Vi phạm các quy định về quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

b) Có các hành vi vi phạm theo Điều 8 Quy định này.

c) Vi phạm quy định 03 không: (1) không phiên hà, sách nhiễu; (2) không yêu cầu bổ sung hồ sơ quá 01 lần trong quá trình thẩm tra, thẩm định, trình giải quyết công việc; (3) không trễ hẹn.

d) Thông tin phản ánh của tổ chức, công dân đã được cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, xác minh lỗi thuộc về cơ quan nhà nước và cán bộ, công chức, viên chức thuộc đơn vị quản lý.

2. Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ TTHC có hành vi vi phạm:

a) Cơ quan phối hợp có trách nhiệm báo cáo kết quả, lý do vi phạm cho cơ quan chủ trì và thực hiện xử lý trách nhiệm đối với tổ chức, cá nhân vi phạm.

b) Cơ quan chủ trì tiếp nhận, giải quyết hồ sơ có trách nhiệm đôn đốc, đấu mối với các cơ quan phối hợp và thực hiện công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân.

3. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương ; công chức, viên chức làm việc trực tiếp tại Bộ phận Một cửa các cấp hoặc công chức, viên chức làm việc tại các phòng, bộ phận chuyên môn tự nhận thấy vi phạm phải tự giác xin lỗi tổ chức, công dân.

Điều 12. Hình thức công khai xin lỗi

1. Việc xin lỗi được thực hiện thông qua văn bản do người đứng đầu cơ quan, đơn vị ký, gửi tổ chức, công dân (*có mẫu Phụ lục kèm theo*).

Văn bản xin lỗi phải thể hiện đầy đủ các nội dung: Họ và tên cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm; hành vi đã vi phạm; giải thích nguyên nhân, lý do (nếu có); cam kết, biện pháp và thời gian khắc phục.

2. Các cơ quan, đơn vị lựa chọn một trong các hình thức gửi văn bản xin lỗi phù hợp: trực tiếp, qua bưu chính, email.

3. Nếu hành vi vi phạm phát hiện trước thời điểm trả kết quả thủ tục hành chính thì việc xin lỗi được thực hiện đồng thời tại thời điểm trả kết quả cho tổ chức, 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, công dân thì cơ quan, đơn vị gửi văn bản xin lỗi qua đường bưu điện, email, fax hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Chương IV

XỬ LÝ TRÁCH NHIỆM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Xử lý trách nhiệm

1. Đối với cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và xử lý hồ sơ trễ hẹn từ 03 (ba) lần/năm trở lên mà không có lý do chính đáng, Thủ trưởng cơ quan đơn vị xem xét, xử lý kỷ luật hoặc chuyển đổi vị trí công tác theo quy định của pháp luật.

2. Trong 01 năm công tác, nếu cán bộ, công chức, viên chức vi phạm các quy định tại Khoản 1 và Khoản 2, Điều 8 Quy định này phải công khai xin lỗi tổ chức, công dân từ 03 (ba) lần trở lên mà không có lý do chính đáng thì được xác định là một trong những căn cứ đánh giá không hoàn thành nhiệm vụ; đồng thời phải chuyển đổi vị trí công tác và bị xem xét xử lý trách nhiệm theo quy định hiện hành.

3. Đối với người đứng đầu (lãnh đạo) cơ quan, đơn vị, địa phương: Trong 01 năm phụ trách công việc, lĩnh vực được giao, cá nhân người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương hoặc cấp phó của người đứng đầu vi phạm các quy định tại Khoản 3, Điều 8 Quy định này có quá 03 lần thực hiện xin lỗi tổ chức, công dân thì phải bị xử lý theo quy định của pháp luật về trách nhiệm của người đứng đầu; đồng thời là cơ sở để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cá nhân và cơ quan, đơn vị.

Điều 14. Tổ chức thực hiện

1. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh.

a) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị có liên quan trên địa bàn tỉnh tổ chức thực hiện Quy định này và các quy định của pháp luật có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo đồng bộ, thống nhất và hiệu quả.

b) Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy định này; kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, xử lý các trường hợp vi phạm theo quy định.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Xây dựng, tích hợp phần mềm Một cửa điện tử các cấp để công khai các nội dung tại Điều 4 Quy định này trên Cổng dịch vụ công của tỉnh đồng thời chia sẻ các thông tin, dữ liệu về các trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trong việc công khai, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên trang điện tử và Cổng dịch vụ công tỉnh.

3. Sở Nội vụ

Theo dõi, chấm điểm cải cách hành chính đối với các nhiệm vụ được quy định tại Quy định này.

4. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các đơn vị có liên quan.

a) Tổ chức thực hiện nghiêm túc Quy định này và các văn bản quy định của pháp luật liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Liên kết trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương với Cổng Dịch vụ công tỉnh để công khai kết quả giải quyết TTHC, công khai tình trạng xử lý hồ sơ của cơ quan, đơn vị.

b) Chỉ đạo, kiểm tra, theo dõi, phát hiện, chấn chỉnh và xử lý kịp thời cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm.

c) Thực hiện báo cáo định kỳ

Định kỳ hàng quý (quý I, II, III) và năm, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả công khai xin lỗi, gồm:

+ Tình hình xử lý vi phạm;

+ Số lượng văn bản xin lỗi.

Lồng ghép nội dung báo cáo kết quả công khai xin lỗi vào mục 7 (mục triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC) Mẫu II.01-ĐC/VPCP/KSTT Phụ lục II (mẫu đề cương Báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính) ban hành kèm theo Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Văn Chính phủ.

4. Báo Thanh Hóa, Đài Phát thanh và Truyền hình Thanh Hóa 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 hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh công bố công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính, kết quả công khai xin lỗi tổ chức, công dân của các cơ quan, đơn vị.

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, bổ sung, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định./.

PHỤ LỤC

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

Số:

....., ngày.....tháng.....năm

PHIẾU XIN LỖI

Kính gửi:

Ngày...tháng....năm...., (*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.....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ là ngày..... Tuy nhiên đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của đúng thời hạn quy định.

(*Hoặc nêu rõ hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức*)

Lý do....

Sự chậm trễ này (*hoặc hành vi vi phạm...*) đã gây ...(phiền hà, tốn kém chi phí, công sức hoặc ảnh hưởng uy tín...) của ông/bà/tổ chức.

(*Tên cơ quan, đơn vị*) xin lỗi ông/bà/tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ vào ngày.....

Mong nhận được sự thông cảm của ông/bà/tổ chức về sự việc.....này./.

Nơi nhận:**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

- Như trên;
- Bộ phận Một cửa;
- Lãnh đạo cơ quan, đơn vị;
- ...;
- Lưu VT,.....