

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về trách nhiệm
công khai xin lỗi của công chức, viên chức làm việc
tại các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính
cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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

Căn cứ Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-UBND ngày 25 tháng 3 năm 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 tháng 02 năm 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;

Căn cứ Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10 tháng 6 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong công tác cải cách hành chính;

Xét đề nghị của Sở Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về trách nhiệm công khai xin lỗi của công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- VPCP; Bộ Nội vụ;
- TV Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- UBND TTQVN và các đoàn thể tỉnh;
- Đài PT-TH; Báo TT Huế; CTTĐT tỉnh;
- Các PCVP và các CV;
- Lưu: VT, KNNV. ✓

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Phan Ngọc Thọ

QUY ĐỊNH

**Về trách nhiệm công khai xin lỗi
của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan, đơn vị
trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức
trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 7161/QĐ-UBND
ngày 30/12/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định về hành vi, trách nhiệm và hình thức xin lỗi của cán bộ, công chức, viên chức có sai sót trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các sở, ban, ngành cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân (UBND) các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

2. Quy định này không áp dụng đối với trường hợp cán bộ, công chức, viên chức vi phạm các quy định tại Điều 3 của Luật Phòng, chống tham nhũng và Điều 13 của Luật Trách nhiệm bồi thường của Nhà nước; không áp dụng trong tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn các tổ chức, đơn vị trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi tắt là cơ quan, đơn vị) có trách nhiệm giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của cá nhân, tổ chức đã được cơ quan có thẩm quyền công bố.

2. Công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan, đơn vị;

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC.

Điều 3. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích:

a) Tăng cường trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

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, cá nhân, tạo mối quan hệ thân thiện trong các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh với nhân dân; tạo sự thống nhất từ nhận thức đến hành động về ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác cải cách hành chính nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước trên địa bàn tỉnh.

2. Yêu cầu:

a) Việc công chức, viên chức công khai xin lỗi tổ chức, công dân phải được thực hiện kịp thời, nghiêm túc khi công chức, viên chức đó có hành vi vi phạm Quy định này.

b) Công chức, viên chức có hành vi vi phạm phải khắc phục, sửa chữa những khuyết điểm đã mắc phải và chịu sự giám sát của cá nhân, tổ chức về việc khắc phục những sai phạm đã cam kết sửa chữa khi công khai xin lỗi.

c) Việc công khai xin lỗi tổ chức, công dân phải được thực hiện bằng văn bản hoặc lời nói tại cơ quan tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, địa phương (xin lỗi trực tiếp) có sự chứng kiến và xác nhận của lãnh đạo cơ quan, đơn vị, tổ chức công dân được xin lỗi.

d) Nghiêm cấm các hành vi lợi dụng việc thực hiện quy định này để hạ thấp uy tín, danh dự của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ, công vụ.

Chương II

NGUYÊN TẮC, TRÁCH NHIỆM, HÌNH THỨC XIN LỖI VÀ VIỆC XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 4. Những hành vi không được thực hiện đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc Trung tâm hành chính công

1. Có hành vi, thái độ thiếu chuẩn mực khi giao tiếp hoặc thờ ơ, thiếu quan tâm trong tiếp nhận hồ sơ, để tổ chức, cá nhân phải chờ đợi.

2. Tiếp nhận hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết và không hướng dẫn để tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

3. Tiếp nhận hồ sơ chưa hợp lệ, đầy đủ (đúng số lượng và đủ các loại giấy tờ theo quy định) hoặc không hướng dẫn cụ thể, đầy đủ bằng Phiếu hướng dẫn và hoàn thiện hồ sơ dẫn đến việc tổ chức, cá nhân phải đi lại nhiều lần.

4. Tiếp nhận hồ sơ hợp lệ, đầy đủ nhưng không viết Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (đối với các hồ sơ có quy định thời hạn giải quyết) giao cho tổ chức, cá nhân.

5. Từ chối tiếp nhận hồ sơ hợp lệ, đầy đủ (trừ trường hợp có văn bản quy định khác của cơ quan có thẩm quyền); không cập nhật đầy đủ thông tin tại Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu hướng dẫn và hoàn thiện hồ sơ theo quy định.

6. Yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp các loại giấy tờ, tài liệu không có trong thành phần hồ sơ theo quy định của bộ TTHC; trừ trường hợp có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

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

8. Hẹn ngày trả kết quả hoặc hẹn lại ngày trả kết quả cho tổ chức, cá nhân vượt quá thời gian quy định mà không có lý do chính đáng.

9. Chậm chuyển hồ sơ cho Bộ phận chuyên môn xử lý, dẫn đến việc trễ hẹn trả kết quả.

10. Trì hoãn trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân khi đã nhận được kết quả giải quyết từ các Bộ phận chuyên môn, mà không có lý do chính đáng.

Điều 5. Trường hợp đề nghị cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ sau khi đã phát hành Phiếu yêu cầu bổ sung hồ sơ theo danh mục TTHC do lỗi của cán bộ, công chức tiếp nhận

Khi tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ từ lần thứ hai trở lên theo Phiếu yêu cầu bổ sung do lỗi của người tiếp nhận, hướng dẫn; công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm chuyển Thư xin lỗi (Mẫu số 01-XL) trực tiếp cho tổ chức, cá nhân khi tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ do hướng dẫn không chu đáo, đầy đủ.

Điều 6. Trường hợp đề nghị cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ sau khi đã tiếp nhận (phát hành giấy hẹn trả) hồ sơ do lỗi của công chức, viên chức tiếp nhận

1. Hồ sơ qua thẩm tra, công chức, viên chức được phân công giải quyết hồ sơ hoặc cơ quan phối hợp trong thực hiện cơ chế một cửa liên thông phát hiện hồ sơ chưa đầy đủ thành phần do lỗi của công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thì trả hồ sơ lại cho công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ để liên hệ tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ. Khi tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm chuyển Thư xin lỗi (Mẫu số 01-XL) trực tiếp cho tổ chức, cá nhân.

2. Hồ sơ qua thẩm tra, công chức, viên chức được phân công giải quyết hồ sơ hoặc cơ quan phối hợp trong thực hiện cơ chế một cửa liên thông phát hiện hồ sơ chưa đúng về mặt nội dung thì trả hồ sơ lại cho công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ để liên hệ tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ bằng văn bản theo quy trình giải quyết TTHC. Khi tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ từ lần thứ hai trở lên, công chức, viên chức được phân công giải quyết hồ sơ hoặc cơ quan phối hợp trong thực hiện cơ chế một cửa liên thông có trách nhiệm chuyển Thư xin lỗi (Mẫu số 02-XL) thông qua công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

Điều 7. Trường hợp trả kết quả quá hạn giải quyết theo quy định do lỗi của công chức, viên chức giải quyết hồ sơ

Công chức, viên chức giải quyết hồ sơ để xảy ra tình trạng quá hạn chịu trách nhiệm trình thủ trưởng cơ quan, đơn vị ký Thư xin lỗi để chuyển cho công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ (Mẫu số 03-XL). Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thông báo bằng văn bản theo quy trình giải quyết TTHC, qua số điện thoại, hệ thống thông tin dịch vụ công hoặc đến gặp trực tiếp thông báo cho cá nhân, tổ chức biết trước ít nhất 01 ngày so với thời hạn trả kết quả về tiến độ đang giải quyết, lý do quá hạn, biện pháp khắc phục và thời hạn trả kết quả lần

sau đề cá nhân, tổ chức đến nhận kết quả. Đến ngày cá nhân, tổ chức nhận kết quả, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ chuyển Thư xin lỗi trực tiếp cho cá nhân, tổ chức.

Điều 8. Trường hợp kết quả giải quyết thủ tục hành chính có sự sai sót do lỗi của cơ quan, đơn vị

1. Khi cá nhân, tổ chức phát hiện kết quả giải quyết thủ tục hành chính có sai sót và yêu cầu khắc phục, thủ trưởng cơ quan, đơn vị tiến hành kiểm tra, nếu phát hiện sai sót do lỗi của cơ quan, đơn vị thì chỉ đạo công chức, viên chức giải quyết hồ sơ khắc phục trong thời gian sớm nhất. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để xảy ra sai sót có trách nhiệm xin lỗi cá nhân, tổ chức bằng Thư xin lỗi (Mẫu số 04-XL) và gửi kèm theo kết quả giải quyết để trả cho cá nhân, tổ chức vào ngày hẹn trả kết quả; đồng thời, chỉ đạo công chức, viên chức trả kết quả tại địa điểm cá nhân, tổ chức yêu cầu (có thể trả kết quả qua đường bưu chính).

2. Trường hợp cơ quan, đơn vị tiếp nhận những thông tin phản ánh đã được xác minh từ tổ chức, cá nhân theo Điều 4 của Quy định này thì tùy vào các trường hợp quy định tại Điều 5, 6, 7 của Quy định này để gửi Thư xin lỗi đến tổ chức, cá nhân phản ánh.

Điều 9. Cơ sở để xác định những sai sót

1. Nguồn thông tin phản ánh:

a) Ý kiến phản ánh của tổ chức, cá nhân thông qua Hòm thư góp ý đặt tại trụ sở cơ quan, đơn vị hoặc qua thư phản ánh gửi đến cơ quan, đơn vị.

b) Ý kiến phản ánh của tổ chức, cá nhân qua các số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử hoặc phản ánh trực tiếp với thủ trưởng cơ quan, đơn vị.

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, cá nhân.

d) Ý kiến phản ánh gửi cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận các kiến nghị TTHC (Sở Tư pháp).

đ) Phiếu khảo sát ý kiến của tổ chức, cá nhân về chất lượng giải quyết TTHC.

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

g) Phát hiện qua kiểm tra thực tế.

2. Vi phạm quy trình giải quyết TTHC tại Điều 5, 6, 7, 8 của Quy định này.

Điều 10. Xác minh thông tin phản ánh về giải quyết TTHC

Ngay trong ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận thông tin phản ánh, người đứng đầu cơ quan, đơn vị chỉ đạo thực hiện việc kiểm tra, xác minh thông tin và chịu trách nhiệm về kết quả xác minh thông tin.

1. Nếu thông tin phản ánh chính xác thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị chỉ đạo thực hiện việc xin lỗi với tổ chức, cá nhân theo Điều 5, 6, 7, 8 của Quy định này.

2. Nếu thông tin phản ánh không đúng sự thật hoặc không có cơ sở để xác định các sai sót phạm của công chức, viên chức thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị có văn bản thông báo lại cho các tổ chức, cá nhân có ý kiến phản ánh được biết.

Điều 11. Hình thức xử lý đối với công chức, viên chức để xảy ra tình trạng sai sót trong giải quyết TTHC

1. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có sai sót thì tùy theo số lần, mức độ ảnh hưởng của sai sót, thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét xử lý kỷ luật theo quy định.

2. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để tình trạng sai sót trong giải quyết TTHC xảy ra mà không có lý do chính đáng 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.

Điều 12. Hình thức quản lý, lưu trữ Thư xin lỗi

1. Thư xin lỗi được tạo lập và lưu vào sổ điện tử tự động thông qua Cổng dịch vụ công của tỉnh, xuất thành 03 bản, 01 bản gửi cho tổ chức, cá nhân, 01 bản niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong thời hạn 05 ngày làm việc, 01 bản được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc Trung tâm hành chính công để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm.

2. Thư xin lỗi được quản lý trên môi trường mạng thông qua Cổng dịch vụ công của tỉnh phục vụ nhu cầu khai thác, tra cứu, đánh giá tình hình giải quyết TTHC của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

Chương III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Sở Nội vụ

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

2. Theo dõi, kiểm tra và thanh tra việc thực hiện Quy định này tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh; kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo, đề xuất UBND tỉnh xem xét, xử lý các trường hợp vi phạm theo quy định.

3. Bổ sung nội dung thực hiện Thư xin lỗi về TTHC giải quyết quá hạn của các cơ quan, đơn vị vào tiêu chí chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính (PAR index) hàng năm.

4. Hướng dẫn, theo dõi việc triển khai thực hiện Quy định này, lồng ghép kết quả thực hiện Quy định này vào các báo cáo cải cách hành chính của tỉnh.

Điều 14. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương

1. Phổ biến, quán triệt Quy định này đến cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan, đơn vị để thực hiện; thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nghiêm túc Quy định này.

2. Chỉ đạo 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.

3. Bổ sung nội dung Quy định này vào Quy chế làm việc, Quy chế thi đua, khen thưởng và quy trình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. 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, TTHC cho tổ chức, cá nhân. 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.

5. Định kỳ hàng quý, sáu tháng, năm báo cáo tình hình và kết quả xử lý các hành vi vi phạm về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) trong báo cáo cải cách hành chính (bổ sung theo Mẫu 04-XL).

6. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp báo cáo, đề xuất UBND tỉnh xem xét, quyết định./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Phan Ngọc Thọ



PHỤ LỤC

MẪU THƯ XIN LỖI

(Kèm theo Quyết định số **3461/QĐ-UBND** ngày **30** tháng **12** năm 2016 của UBND tỉnh)

Mẫu số 01-XL

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
(1)

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

Số: /TXL-...(2)...

Địa danh, ngày ... tháng ... năm 20...

THƯ XIN LỖI

Vì sự sai sót trong tiếp nhận hồ sơ

Kính gửi: (3)

Ngày ... tháng ... năm 20..., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của ...(1)... tiếp nhận hồ sơ của ...(3)... về việc ...(4)...

Tuy nhiên, sau khi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra lại thì hồ sơ chưa đầy đủ theo quy định nên đã liên hệ đề nghị ...(3)... bổ sung hồ sơ.

Sai sót này do lỗi của ...(1)... đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của ...(3)...; ...(1)... trân trọng xin lỗi và sẽ sớm khắc phục sai sót này trong thời gian tới.

Mong nhận được sự thông cảm của ...(3)....

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ;
- Sở Tư pháp;
-
- Lưu: VT.

(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, đơn vị ban hành thư xin lỗi.
- (2) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị ban hành thư xin lỗi.
- (3) Tên cá nhân, tổ chức được xin lỗi.
- (4) Tên thủ tục hành chính.

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
(1)

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

Số: /TXL-...(2)...

Địa danh, ngày ... tháng ... năm 20...

THƯ XIN LỖI

Vì sự sai sót trong tiếp nhận hồ sơ

Kính gửi: (3)

Ngày ... tháng ... năm 20..., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của ...(1)... tiếp nhận hồ sơ của ...(3)... về việc ...(4)...

Tuy nhiên, sau khi đơn vị chuyên môn kiểm tra lại thì nội dung hồ sơ chưa đúng theo quy định nên đã liên hệ đề nghị ...(3)... bổ sung hồ sơ.

Sai sót này do lỗi của ...(1)... đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của ...(3)...; ...(1)... trân trọng xin lỗi và sẽ sớm khắc phục sai sót này trong thời gian tới.

Mong nhận được sự thông cảm của ...(3).../.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ;
- Sở Tư pháp;
-
- Lưu: VT.

(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, đơn vị ban hành thư xin lỗi.
- (2) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị ban hành thư xin lỗi.
- (3) Tên cá nhân, tổ chức được xin lỗi.
- (4) Tên thủ tục hành chính.

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

Số: /TXL-...(2)...

Địa danh, ngày ... tháng ... năm 20...

THƯ XIN LỖI

Vì sự sai sót trong giải quyết thủ tục hành chính

Kính gửi:(3)

Ngày ... tháng ... năm 20..., ...(1)... tiếp nhận hồ sơ của ...(3)... về việc khắc phục sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính ...(4)...

Qua kiểm tra, sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính do lỗi của ...(1)...; và ...(1)... đã phân công ...(5)... khẩn trương rút kinh nghiệm.

Hoặc Theo quy định, ...(1)... sẽ trả kết quả vào ngày ... tháng ... năm 20...; Tuy nhiên, do ...(6)... nên ...(1)... không thể trả kết quả như thời hạn quy định.

Sự sai sót này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của ...(3)...; ...(1)... trân trọng xin lỗi và sẽ sớm khắc phục sai sót này trong thời gian tới.

Mong nhận được sự thông cảm của ...(3)....

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thủ trưởng cấp trên trực tiếp của cơ quan, đơn vị;
- Sở Nội vụ;
- Sở Tư pháp;
- Lưu: VT.

(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, đơn vị ban hành thư xin lỗi.
- (2) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị ban hành thư xin lỗi.
- (3) Tên cá nhân, tổ chức được xin lỗi.
- (4) Tên thủ tục hành chính.
- (5) Đơn vị giải quyết thủ tục hành chính.
- (6) Lý do chậm trễ.

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
(1)

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

TÌNH HÌNH XIN LỖI CÁ NHÂN, TỔ CHỨC
Vi những sai sót trong giải quyết thủ tục hành chính
Kỳ báo cáo

1. Theo lĩnh vực

STT	LĨNH VỰC, CÔNG VIỆC GIẢI QUYẾT	SỐ HỒ SƠ ĐÃ GIẢI QUYẾT	TÌNH HÌNH XIN LỖI CÁ NHÂN, TỔ CHỨC						GHI CHÚ
			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	
1	Lĩnh vực A								
2	Lĩnh vực B								
3	Lĩnh vực C								
...									

2. Theo đơn vị

STT	CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	SỐ HỒ SƠ ĐÃ GIẢI QUYẾT	TÌNH HÌNH XIN LỖI CÁ NHÂN, TỔ CHỨC						GHI CHÚ	
			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	Đơn vị A									
2	Đơn vị B									
3	Đơn vị C									
...										

NGƯỜI LẬP BIỂU

(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

Địa danh, ngày ... tháng ... năm 20...
THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Chữ ký, dấu)

Họ và tên