

Số: 5457/QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 9 năm 2016

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định về Thư xin lỗi trong trường hợp giải quyết  
thủ tục hành chính trễ hạn trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện 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 trưởng 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;

Căn cứ Chỉ thị số 30/2014/CT-UBND ngày 25 tháng 12 năm 2014 của Ủy ban nhân dân thành phố về giải pháp chấn chỉnh, tăng cường hiệu quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp tại Tờ trình số 7668/TTr-STP ngày 19 tháng 9 năm 2016,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về Thư xin lỗi trong trường hợp giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn và các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Vụ Cải cách hành chính (Bộ Nội vụ);
- Thường trực Thành ủy;
- Thường HĐND Thành phố;
- TTUB: CT, các PCT;
- VPUB: các PVP;
- Phòng VX, TTCB;
- Lưu: VT, (VX-T).



**Trần Vĩnh Tuyên**

**QUY ĐỊNH**

**Về Thư xin lỗi trong trường hợp giải quyết  
thủ tục hành chính trễ hạn trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 5454/QĐ-UBND ngày 30 tháng 9 năm 2016  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố)*

**Chương I  
QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định về trách nhiệm thực hiện Thư xin lỗi của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính trong trường hợp giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức đến ngày hẹn trả kết quả mà chưa có kết quả giải quyết.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính, kể cả cơ quan thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn thành phố;
2. Công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan, đơn vị;
3. Cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

**Điều 3. Nguyên tắc thực hiện**

1. Tất cả các trường hợp thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn đều phải thực hiện Thư xin lỗi kịp thời, đầy đủ, chính xác, nêu rõ lý do chưa có kết quả và ngày hẹn trả kết quả giải quyết lần sau cho cá nhân, tổ chức.

Việc thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn phải được thực hiện đối với từng hồ sơ cụ thể.

2. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn; xác định cụ thể cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm về hồ sơ trễ hạn.

3. Các nguyên nhân dẫn đến việc giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn phải được xác định cụ thể và có giải pháp chấn chỉnh, khắc phục kịp thời.

## **Chương II**

### **TRÁCH NHIỆM, CÁCH THỨC VÀ NỘI DUNG THƯ XIN LỖI VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH GIẢI QUYẾT TRỄ HẠN**

#### **Điều 4. Trách nhiệm thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn**

1. Đối với thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa:

a) Trách nhiệm thực hiện Thư xin lỗi:

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị có trách nhiệm thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn cho cá nhân, tổ chức.

b) Quy trình thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn:

Các phòng chuyên môn có trách nhiệm thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn (theo cách thức và nội dung quy định tại Điều 5 Quy định này) đã được người có thẩm quyền quy định tại Khoản 3 Điều 4 Quy định này ký và chuyển cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm gửi Thư xin lỗi cho cá nhân, tổ chức ngay khi nhận được Thư xin lỗi từ Phòng chuyên môn.

Trường hợp thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn do lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn (theo cách thức và nội dung quy định tại Điều 5 Quy định này) đã được người có thẩm quyền quy định tại Khoản 3 Điều 4 Quy định này ký và cung cấp cho cá nhân, tổ chức.

Thư xin lỗi phải được thực hiện chậm nhất là ngày hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo quy định.

2. Đối với thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông:

a) Trách nhiệm thực hiện Thư xin lỗi:

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn và chuyển cho cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả.

Trường hợp thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn do lỗi của cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thực hiện Thư xin lỗi.

b) Quy trình thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn:

Cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn (theo cách thức và nội dung quy định tại Điều 5 Quy định này) đã được người có thẩm quyền tại Khoản 3 Điều 4 Quy định này ký, gửi cho cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả. Cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm chuyển Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn cho cá nhân, tổ chức ngay khi nhận được Thư xin lỗi của cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính.

Trường hợp thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn do lỗi của cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả thì cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn (theo cách thức và nội dung quy định tại Điều 5 Quy định này) đã được người có thẩm quyền tại Khoản 3 Điều 4 Quy định này ký và cung cấp cho cá nhân, tổ chức.

Trường hợp thủ tục hành chính không thể giải quyết đúng thời hạn ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả/Biên nhận hồ sơ thì ngay khi có thông tin về việc hồ sơ có thể trễ hạn, cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả chủ động thực hiện Thư xin lỗi cho cá nhân, tổ chức (đối với trường hợp hồ sơ chuyển cho cơ quan, đơn vị có liên quan không thuộc địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh).

Trường hợp cơ quan, đơn vị tiếp nhận hồ sơ không đồng thời là cơ quan, đơn vị trả kết quả thì ngay khi có thông tin về việc hồ sơ có thể trễ hạn, cơ quan, đơn vị tiếp nhận hồ sơ chủ động thực hiện Thư xin lỗi về hồ sơ giải quyết trễ hạn cho cá nhân, tổ chức (đối với trường hợp hồ sơ chuyển cho cơ quan, đơn vị có liên quan không thuộc địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh).

Thư xin lỗi phải được thực hiện chậm nhất là ngày hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo quy định.

3. Thẩm quyền ký Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn:

a) Đối với Sở, ban, ngành: Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn được ký với chức danh Thủ trưởng (người đứng đầu) cơ quan, đơn vị.

Tùy từng trường hợp, từng lĩnh vực, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thể ủy quyền/phân cấp cho cấp Phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị hoặc Thủ trưởng đơn vị trực thuộc cơ quan, đơn vị ký Thư xin lỗi. Việc ủy quyền hoặc phân cấp phải được thể hiện bằng văn bản.

b) Đối với Ủy ban dân dân quận, huyện và Ủy ban dân dân phường, xã, thị trấn: Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn phải do Chủ tịch ký.

## **Điều 5. Cách thức và nội dung Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn**

1. Cách thức thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn:

Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn được thực hiện thông qua một hoặc các cách thức sau: văn bản, qua tổng đài tin nhắn, trực tiếp.

a) Đối với trường hợp áp dụng cách thức văn bản: Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn (theo mẫu - Phụ lục 1) được gửi cho cá nhân, tổ chức qua hệ thống bưu chính, đồng thời gửi trực tiếp cho cá nhân, tổ chức nếu cá nhân, tổ chức đến liên hệ trực tiếp và lưu cùng hồ sơ giải quyết của thủ tục hành chính.

b) Đối với trường hợp áp dụng cách thức qua tổng đài tin nhắn: cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn qua tổng đài tin nhắn cho cá nhân, tổ chức (đảm bảo các nội dung quy định tại Khoản 2 Điều 5 Quy định này); đồng thời lập danh sách hồ sơ trễ hạn, lý do trễ hạn và ngày hẹn trả kết quả lần sau, gửi cho cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả để theo dõi. Trường hợp cá nhân, tổ chức có yêu cầu nhận bằng văn bản (mặc dù đã thực hiện Thư xin lỗi qua tổng đài tin nhắn) thì cơ quan giải quyết thủ tục hành chính phải có Thư xin lỗi bằng văn bản gửi cho cá nhân, tổ chức.

c) Đối với trường hợp áp dụng cách thức thông tin trực tiếp: cơ quan giải quyết thủ tục hành chính lập biên bản (theo mẫu - Phụ lục 2); có chữ ký, họ tên của cá nhân, tổ chức được xin lỗi; ký tên, đóng dấu của người có thẩm quyền quy định tại Khoản 3 Điều 4 Quy định này, gửi cho cá nhân, tổ chức 01 bản, đồng thời gửi cho cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả 01 bản để theo dõi. Biên bản phải được lưu cùng hồ sơ giải quyết của thủ tục hành chính.

Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn phải được gửi cho Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quản lý biết. Trong trường hợp Thủ trưởng cơ quan, đơn vị ủy quyền/phân cấp ký Thư xin lỗi (theo Điểm a Khoản 3 Điều 4 Quy định này) thì phải chịu trách nhiệm về việc thực hiện Thư xin lỗi của cơ quan, đơn vị được ủy quyền/phân cấp.

2. Nội dung Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn:

Nội dung xin lỗi về thủ tục hành chính trễ hạn phải đảm bảo các thông tin sau: tên cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ; loại hồ sơ; số Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ; tình trạng giải quyết hồ sơ; lý do trễ hạn; ngày hẹn trả kết quả giải quyết lần sau và phải kèm nội dung xin lỗi.

### **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 6. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị**

1. Đẩy mạnh tuyên truyền, quán triệt việc thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn cho cá nhân, tổ chức; thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc công chức, viên chức tại cơ quan, đơn vị thực hiện đúng quy định.

2. 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 Thư xin lỗi cá nhân, tổ chức đối với thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn.

3. Chỉ đạo niêm yết công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị; hướng dẫn cá nhân, tổ chức 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 chính 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 thủ tục hành chính đúng hạn.

5. Bổ sung vào quy trình tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị việc thực hiện Thư xin lỗi trên cơ sở Quy định này.

6. Có cơ chế kiểm soát việc thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn tại cơ quan, đơn vị; bảo đảm mỗi hồ sơ giải quyết trễ hạn phải thực hiện Thư xin lỗi không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ.

7. Bổ sung vào tiêu chí thi đua của cơ quan, đơn vị để xem xét đánh giá công chức, viên chức hàng năm. Có hình thức xử lý nghiêm (không xem xét thi đua, kiểm điểm, luân chuyển công tác,...) đối với công chức, viên chức

giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn nhiều lần mà không có lý do chính đáng.

8. Định kỳ hàng quý báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố tình hình, kết quả thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn (gửi về Sở Tư pháp để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố).

#### **Điều 7. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng phần mềm quản lý, kiểm soát việc thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn.

#### **Điều 8. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

1. Phối hợp với Sở Tư pháp trong việc kiểm tra Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố.

2. Bổ sung nội dung thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn của các cơ quan, đơn vị vào tiêu chí chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính (PAR-INDEX) hàng năm.

#### **Điều 9. Trách nhiệm của Sở Tư pháp**

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm tra việc thực hiện thủ tục hành chính và Thư xin lỗi của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố; đề xuất các biện pháp chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp giải quyết thủ tục hành chính trễ 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 cá nhân, tổ chức.

2. Hướng dẫn, theo dõi việc triển khai thực hiện Quy định này và tổng hợp các khó khăn, vướng mắc của các cơ quan, đơn vị (nếu có) trong quá trình thực hiện, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.

KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH



Trần Vĩnh Tuyền

## Phụ lục 1

**MẪU THƯ XIN LỖI VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRỄ HẠN**  
(Kèm theo Quyết định số ...../2016/QĐ-UBND ngày...tháng...năm 2016 của UBND Thành phố)

**TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN (1) CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ (2) Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: ...../TXL-...

....., ngày ... tháng ... năm 20...

### **THƯ XIN LỖI** **V/v giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn**

Kính gửi: Ông (bà)...(3)...

...(2)... có tiếp nhận hồ sơ ...(4)... của ông (bà) ...(3)... (địa chỉ: ...(5)...).

Số Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ: .....

Ngày tiếp nhận hồ sơ:.....

Ngày hẹn trả kết quả:.....

Sau khi tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà), ...(2)... đã chuyển hồ sơ cho ...(6)... xem xét, giải quyết theo quy định [đối với trường hợp hồ sơ giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông].

Tuy nhiên đến nay, ...(2)... chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông (Bà) đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do: ...(7)...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông (Bà).

...(2)... xin lỗi Ông (Bà) và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông (Bà) vào ngày ...(8).....

Rất mong nhận được sự thông cảm của Ông (Bà)./.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- ...(9)....;
- ...(10)....;
- Lưu: VT, [hồ sơ giải quyết TTHC].

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ (11)**

(Ký tên, đóng dấu)

**Họ và tên**

#### **Ghi chú:**

- (1): Tên cơ quan chủ quản trực tiếp (nếu có);
- (2): Tên cơ quan, đơn vị thực hiện Thư xin lỗi;
- (3): Tên cá nhân, tổ chức được xin lỗi;
- (4): Loại hồ sơ;
- (5): Địa chỉ liên hệ của cá nhân, tổ chức được xin lỗi;
- (6): Cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC;
- (7): Nêu rõ lý do giải quyết TTHC trễ hạn;
- (8): Ngày, tháng, năm trả kết quả giải quyết TTHC lần sau;
- (9): Cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả (nếu Thư xin lỗi do cơ quan giải quyết TTHC thực hiện);
- (10): Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quản lý (đối với trường hợp ủy quyền/phân cấp ký Thư xin lỗi);
- (11): Thủ trưởng hoặc người được Thủ trưởng cơ quan, đơn vị ủy quyền/phân cấp.