

## **KẾ HOẠCH**

### **Công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2021**

Thực hiện Quyết định số 876/2017/ QĐ –UBND ngày 27/3/2017 của UBND tỉnh về 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.

UBND xã Hoàng Đức ban hành Kế hoạch công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2021, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH - YÊU CẦU**

- Thực hiện công khai, đầy đủ, kịp thời kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị.
- 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.
- Các hành vi vi phạm quy định này phải kịp thời phát hiện, xử lý.
- 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

#### **II. NỘI DUNG:**

##### **1. Công khai kết quả giải quyết TTHC:**

###### **1.1 Nội dung công khai**

- Hồ sơ thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là hồ sơ) đã tiếp nhận: Mã hồ sơ (nếu có); ngày tiếp nhận, người nhận; ngày trả kết quả).
- Trạng thái giải quyết hồ sơ: Đang giải quyết; đang chờ bổ sung hồ sơ; đã gửi kết quả về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; đã trả kết quả cho tổ chức, công dân.
- Hồ sơ quá hạn giải quyết: số ngày quá hạn; thông báo thời hạn trả kết quả lần sau.
- Hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết, hồ sơ không giải quyết: Mã hồ sơ (nếu có); thông tin về người nộp hồ sơ (tên, địa chỉ và nêu rõ nộp hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính); thời gian nộp; văn bản thông báo cho tổ chức, công dân về việc không tiếp nhận, không giải quyết hoặc chưa đủ điều kiện giải quyết hồ sơ trong đó nêu rõ lý do.

###### **1.2 Trách nhiệm công khai**

UBND cấp xã phải thực hiện công khai đầy đủ những nội dung theo quy định về nội dung công khai.

### 1. 3. Thời hạn công khai

- Hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả trong ngày: Thực hiện công khai kết quả giải quyết ngay trong ngày.

- Hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết, thời hạn công khai như sau:

a) Về công khai hồ sơ đã tiếp nhận: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện công khai chậm nhất 01 ngày ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ.

b) Về công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Tối đa 01 ngày sau khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

c) Về hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết và hồ sơ không giải quyết: Tối đa 03 ngày sau khi nhận hồ sơ hoặc tối đa 01 ngày sau khi có thông báo của bộ phận chuyên môn.

### 1.4 . Hình thức công khai

- Niêm yết công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã và trên Trang thông tin điện tử xã.

- Việc công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải được thực hiện theo cách thức như: Gắn bảng trên tường.

## 2. Công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục:

2.1 Các vi phạm trong giải quyết thủ tục hành chính phải công khai xin lỗi

Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong thực hiện nhiệm vụ nếu:

a) Bị tổ chức, công dân phản ánh về hành vi, thái độ thiếu chuẩn mực khi giao tiếp với tổ chức, công dân; hoặc thờ ơ, thiếu quan tâm tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, công việc cho cá nhân, tổ chức để cá nhân, tổ chức phải chờ đợi.

b) Không tiếp nhận hồ sơ, từ chối 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, 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.

đ) 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.

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, sách nhiễu, tiêu cực hoặc thực hiện các giao dịch khác để trục lợi khi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, công dân.

k) Sử dụng hoặc lợi dụng nhiệm vụ được giao trong giải quyết thủ tục hành chính để vận động thu tiền ngoài quy định, thu các khoản quỹ đóng góp, ủng hộ của địa phương, đơn vị và thu vượt mức phí, lệ phí do cơ quan có thẩm quyền quy định.

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

2.2. Công chức cấp xã được giao xử lý, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính nếu:

a) Bị tổ chức, công dân phản ánh về hành vi, thái độ thiếu nhã nhặn khi giao tiếp với cá nhân, tổ chức; hoặc thờ ơ, thiếu quan tâm tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, công việc cho cá nhân, tổ chức để cá nhân, tổ chức phải chờ đợi (trong trường hợp cần thiết phải gặp, tiếp xúc trực tiếp với tổ chức, công dân liên quan đến việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính).

b) Tự nhận hồ sơ của tổ chức, công dân để giải quyết; trực tiếp gặp tổ chức, 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 tiếp nhận và trả kết quả hoặc không báo cáo và được sự đồng ý của người có thẩm quyền.

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

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

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

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

g) Sử dụng hoặc lợi dụng nhiệm vụ được giao trong giải quyết thủ tục hành chính để vận động thu tiền ngoài quy định, thu các khoản quỹ đóng góp, ủng hộ của địa phương, đơn vị và thu vượt mức phí, lệ phí do cơ quan có thẩm quyền quy định.

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

2.3. Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch UBND xã 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 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.

### **3. Trách nhiệm công khai xin lỗi**

- Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch UBND xã
- Công chức làm việc trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tự nhận thấy vi phạm phải tự giác xin lỗi tổ chức, công dân.

### **4. Hình thức công khai xin lỗi**

1. Việc xin lỗi được thực hiện thông qua văn bản hoặc “thư xin lỗi” do Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch UBND xã ký, gửi tổ chức, công dân.

2. 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 UBND xã gửi văn bản hoặc thư xin lỗi qua đường bưu điện, email, fax hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Công chức Văn phòng – Thống kê phối hợp với công chức Tư pháp – Hộ tịch cung cấp đầy đủ tài liệu của Quyết định số 876/2017/ QĐ –UBND ngày 27/3/2017 của UBND tỉnh về 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 đến bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Tổ trưởng Tổ một cửa có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kế hoạch này; kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét, xử lý các trường hợp vi phạm theo quy định; định kỳ hàng quý, tổng hợp kết quả xử lý vi phạm, báo cáo Chủ tịch UBND xã.

3. Đài truyền thanh xã thực hiện tuyên truyền, phổ biến kịp thời Quyết định số 876/2017/ QĐ –UBND ngày 27/3/2017 của UBND tỉnh về 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.

4. Công chức kế toán ngân sách xã bố trí kinh phí kịp thời và thanh quyết toán theo quy định của pháp luật hiện hành./.

#### **Nơi nhận:**

- UBND huyện(B/c);
- Đảng ủy, TTr. HĐND (B/c);
- MTTQ và các thành viên;
- Bộ phận TNHS&TKQ xã (T/h);
- CB, CC xã(T/h);
- Đài truyền thanh;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Đình Bằng**

