

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

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

Số: 1911/QĐ-GDDT-VP

TP. Hồ Chí Minh, ngày 18 tháng 10 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về Thư xin lỗi trong trường hợp giải quyết

thủ tục hành chính trễ hạn tại Sở Giáo dục và Đào tạo

TRƯỞNG CAO ĐẲNG LÝ TỰ TRỌNG
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Số: 881
ĐẾN Ngày: 24/10/18
Chuyển:.....
Lưu hồ sơ số: Căn cứ Luật

GIÁM ĐỐC SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

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 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 Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26 tháng 2 năm 2008 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 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;

Căn cứ Quyết định 5157/QĐ-UBND ngày 30 tháng 9 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố 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;

Theo đề nghị của Chánh văn phòng Sở Giáo dục và Đào tạo;

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 tại Sở Giáo dục và Đào tạo Thành phố Hồ Chí Minh.

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

Điều 3. Các Ông (Bà) Ban Giám đốc, Chánh Văn phòng Sở, Trưởng phòng Tổ chức cán bộ, Trưởng phòng, ban thuộc Sở và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu.



Lê Hồng Sơn

QUY ĐỊNH

Về Thư xin lỗi trong trường hợp giải quyết

thủ tục hành chính trễ hạn tại Sở Giáo dục và Đào tạo

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1911/QĐ-GDDT-VP ngày 18 tháng 10 năm 2016
của Sở Giáo dục và Đào tạo)*

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 Giám đốc Sở trong trường hợp có phòng ban 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. Phòng ban thực hiện thủ tục hành chính, kể cả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn thành phố;
2. Công chức, viên chức làm việc tại Sở Giáo dục và Đào tạo;
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 phòng ban trong việc thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn; xác định cụ thể phòng ban 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. Trách nhiệm thực hiện Thư xin lỗi:

Trưởng phòng, ban có trách nhiệm soạn thảo Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn cho cá nhân, tổ chức trình Giám đốc hoặc Phó Giám đốc Sở (theo thẩm quyền quy định tại Khoản 3 Điều này) ký ban hành.

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

Các phòng ban có trách nhiệm thực hiện Tờ trình báo cáo cụ thể nguyên nhân và cá nhân chịu trách nhiệm, dự thảo 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) trình Lãnh đạo Sở ký (theo thẩm quyền) 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.

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:

Giám đốc Sở ủy quyền cho các Phó Giám đốc ký Thư xin lỗi đối với các thủ tục hành chính đã được phân công phụ trách. Các thủ tục hành chính không có Phó Giám đốc phụ trách sẽ do Giám đốc ký Thư xin lỗi.

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 được thực hiện bằng văn bản hoặc thông tin 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 liên hệ trực tiếp.

c) Đối với trường hợp áp dụng cách thức thông tin trực tiếp: phòng ban 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.

Tờ trình báo cáo và Thư xin lỗi (hoặc biên bản) về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn phải gửi Giám đốc, đồng thời lưu cùng hồ sơ giải quyết của thủ tục hành chính.

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; sổ 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 Văn phòng

1. Chỉ đạo niêm yết công khai thủ tục hành chính tại Phòng Tiếp công dân (*tăng trệt*) và trên Cổng thông tin điện tử Sở Giáo dục và Đào tạo (hcm.edu.vn); 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.

2. Chủ động rà soát để 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.

3. Bổ sung vào tiêu chí thi đua của Sở Giáo dục và Đào tạo để xem xét đánh giá công chức, viên chức hàng năm; không xem xét thi đua đối với công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn nhiều lần mà không có lý do chính đáng.

4. 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 phòng Pháp chế

1. Phối hợp tăng cường kiểm tra, thanh tra công vụ tại Sở Giáo dục và Đào tạo; đảm bảo các hồ sơ được giải quyết đúng quy trình thủ tục hành chính đã được công bố; đề xuất giải pháp khắc phục các nguyên nhân ảnh hưởng tiến độ giải quyết hồ sơ.

2. Rà soát quy trình ban hành các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo.

3. Có cơ chế kiểm soát việc thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn tại Sở Giáo dục và Đào tạo; 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.

Điều 8. Trách nhiệm của phòng Tổ chức cán bộ

Tham mưu 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.

Điều 9. Trách nhiệm của các phòng ban chuyên môn liên quan:

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 Sở Giáo dục và Đào tạo 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. Bổ sung vào quy trình tiếp nhận và trả kết quả của Sở Giáo dục và Đào tạo việc thực hiện Thư xin lỗi trên cơ sở Quy định này.
4. Định kỳ hàng quý báo cáo tình hình, kết quả thực hiện Thư xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn (gửi về Văn phòng Sở để tổng hợp báo cáo)./.



Lê Hồng Sơn

Phụ lục 1

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

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

TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20

Số: /TXL-GDĐT

THƯ XIN LỖI

V/v giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn

Kính gửi: Ông (bà)...(1)....

Sở Giáo dục và Đào tạo có tiếp nhận hồ sơ ...(2)... của ông (bà) ...(1)..... (địa chỉ:...(3).....).

Sở Giáo dục 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), Sở Giáo dục và Đào tạo đã chuyển hồ sơ cho(4)..... 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, Sở Giáo dục và Đào tạo 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:(5).....

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

Sở Giáo dục và Đào tạo xin lỗi Ông (Bà) và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông (Bà) vào ngày ...(6)....

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

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở GDĐT;
- Lưu: VT, *[hồ sơ giải quyết TTHC]*.

Lê Hồng Sơn

Ghi chú:

- (1): Tên cá nhân, tổ chức được xin lỗi;
- (2): Loại hồ sơ;
- (3): Địa chỉ liên hệ của cá nhân, tổ chức được xin lỗi;
- (4): Cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC;
- (5): Nêu rõ lý do giải quyết TTHC trễ hạn;
- (6): Ngày, tháng, năm trả kết quả giải quyết TTHC lần sau.

Phụ lục 2

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

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

Số: /BB-GDDT

TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20

BIÊN BẢN

V/v xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn

Hôm nay, vào lúc giờ phút, ngày tháng năm 20.....

Tại

Thành phần tham dự: (1)

Đã làm việc với: (2)

- Ông (bà):

Địa chỉ liên lạc:

Điện thoại:

- Ông (bà):

Địa chỉ liên lạc:

Điện thoại:

NỘI DUNG LÀM VIỆC (3)

Biên bản kết thúc lúc giờ phút cùng ngày, được đọc cho những người tham dự cùng nghe và đồng ý ký tên.

Biên bản được lập thành 03 bản, có nội dung và giá trị như nhau. Một bản giao cho ông (bà) giữ; một bản gửi cho Giám đốc hoặc người được ủy quyền/phân cấp của Sở Giáo dục và Đào tạo; một bản lưu cùng hồ sơ./.

CÁ NHÂN, TỔ CHỨC (4)
(Ký tên và ghi rõ họ tên)

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ (5)
(Ký tên, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

(1): Họ tên, chức vụ người tham dự của cơ quan thực hiện xin lỗi;

(2): Thông tin liên lạc của cá nhân, tổ chức được xin lỗi;

(3): Thể hiện đầy đủ nội dung quy định tại Khoản 2 Điều 5 Quy định;

(4): Cá nhân, tổ chức được xin lỗi;

(5): Thủ trưởng hoặc người được Thủ trưởng cơ quan, đơn vị ủy quyền/phân cấp.