

QUY ĐỊNH

**Trách nhiệm, cách thức xin lỗi của cán bộ, công chức,
viên chức trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố
Hà Tĩnh khi xảy ra trường hợp gây khó khăn, phiền hà hoặc chậm trễ
trong giải quyết thủ tục hành chính**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /02/2022
của UBND thành phố Hà Tĩnh)*

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi, đối tượng điều chỉnh

1. Quy định này quy định về trách nhiệm và cách thức công khai xin lỗi của cán bộ, công chức, viên chức tại các phòng, ban, cơ quan, đơn vị và UBND các phường, xã trên địa bàn thành phố Hà Tĩnh, khi xảy ra trường hợp gây khó khăn, phiền hà hoặc chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính (viết tắt là TTHC), phối hợp giải quyết TTHC theo cơ chế Một cửa, cơ chế Một cửa liên thông.

2. Không áp dụng quy định này trong việc tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về phòng, chống tham nhũng, xử lý các hành vi trái pháp luật của người thi hành công vụ thuộc phạm vi trách nhiệm bồi thường của nhà nước.

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện

1. Tăng cường trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức và cá nhân. Nghiêm cấm tình trạng cán bộ, công chức, viên chức có thái độ, hành vi những nhieu, gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân.

2. Thực hiện 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.

3. Các hành vi vi phạm thuộc điều chỉnh của Quy định này phải kịp thời phát hiện; việc công khai xin lỗi tổ chức và cá nhân phải được thực hiện nghiêm túc. Cán bộ, 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 nhân dân về việc khắc phục những sai phạm đã hứa sửa chữa sau khi xin lỗi tổ chức và cá nhân.

4. Việc xin lỗi tổ chức, cá nhân được thực hiện bằng văn bản xin lỗi hoặc trực tiếp xin lỗi bằng lời nói tại nơi tiếp công dân, Trung tâm Hành chính công

Thành phố, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các phường, xã (gọi là xin lỗi trực tiếp) có sự chứng kiến của lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương.

5. Nghiêm cấm các hành vi lợi dụng việc thực hiện các quy định về trách nhiệm xin lỗi để hạ thấp uy tín của cơ quan hành chính nhà nước; uy tín, danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ.

Chương II

CÁC HÀNH VI PHẢI XIN LỖI VÀ TRÁCH NHIỆM XIN LỖI

Mục 1

CÁC HÀNH VI PHẢI XIN LỖI

Điều 3. Đối với cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm Hành chính công Thành phố và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các phường, xã (viết tắt là Bộ phận Một cửa)

1. Có phản ánh của tổ chức, cá nhân và quá trình xác minh cho thấy có hành vi, thái độ thiếu nhã nhặn khi giao tiếp với tổ chức, cá nhân; làm việc riêng trong giờ hành chính, chậm trễ giờ làm việc, thờ ơ, thiếu quan tâm tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, công việc cho tổ chức, cá nhân để tổ chức, cá nhân phải chờ đợi; có dấu hiệu vòi vĩnh, hạch sách, những nhiễu hoặc gợi ý thực hiện giao dịch qua các khâu trung gian trong việc tiếp nhận hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân. Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công vụ.

2. Có phản ánh của tổ chức, cá nhân về việc cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật; cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính; tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi.

3. Từ chối tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương mình trong trường hợp hồ sơ đã có đầy đủ thành phần; trừ trường hợp có văn bản quy định khác của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ, giấy tờ không có trong thành phần hồ sơ theo quy định của Bộ thủ tục hành chính được UBND tỉnh công bố; trừ trường hợp có văn bản yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

4. Tiếp nhận hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết, bị bộ phận chuyên môn từ chối xử lý và chuyển lại cho Bộ phận Một cửa để trả lại hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Tiếp nhận hồ sơ chưa đầy đủ thành phần theo quy định hoặc hướng dẫn không cụ thể, đầy đủ bằng phiếu yêu cầu bổ sung và hoàn thiện hồ sơ dẫn đến việc tổ chức, cá nhân phải đi lại từ 02 lần trở lên để bổ sung hồ sơ.

5. Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Một cửa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

6. Hẹn ngày trả kết quả, hẹn lại ngày trả kết quả vượt quá thời gian quy định mà không có lý do chính đáng hoặc bằng lời nói, không thông qua giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả theo quy định.

7. Chậm chuyển hồ sơ của tổ chức, cá nhân cho bộ phận chuyên môn xử lý, dẫn đến việc trễ hẹn trả kết quả; để thất lạc hoặc làm hư hỏng hồ sơ, giấy tờ của tổ chức, cá nhân dẫn đến chậm trễ thời gian giải quyết TTHC.

8. Trì hoãn trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân 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.

9. Thu phí, lệ phí giải quyết TTHC không đúng quy trình, quy định, không có biên lai thu phí, lệ phí.

Điều 4. Đối với cán bộ, công chức, viên chức của các phòng, ban, đơn vị chuyên môn và cán bộ, công chức cấp xã (sau đây viết tắt là cán bộ, công chức, viên chức).

1. Có phản ánh của tổ chức, cá nhân và quá trình xác minh cho thấy có hành vi, thái độ thiếu nhã nhặn khi giao tiếp với tổ chức, cá nhân; làm việc riêng trong giờ hành chính, hoặc thờ ơ, thiếu quan tâm tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, công việc cho tổ chức, cá nhân để tổ chức, cá nhân phải chờ đợi.

2. Từ chối giải quyết hồ sơ thuộc thẩm quyền thực hiện của phòng, ban, đơn vị mình trong trường hợp hồ sơ đã có đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định, mà không có lý do chính đáng bằng văn bản.

3. Trong quá trình xử lý hồ sơ, thông qua Bộ phận Một cửa yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ từ 02 lần trở lên.

4. Tự nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để giải quyết; trực tiếp liên hệ, gặp tổ chức, cá nhân 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 Một cửa đối với những thủ tục được quy định trong Bộ thủ tục hành chính do UBND tỉnh công bố.

5. 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 được UBND tỉnh công bố; trừ trường hợp thực hiện theo luật định hoặc có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền cấp trên.

6. Để thất lạc hoặc làm hư hỏng hồ sơ, giấy tờ của tổ chức, cá nhân dẫn đến chậm trễ thời gian giải quyết TTHC.

7. Đến ngày hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân (lần hẹn đầu tiên) nhưng vẫn chưa giải quyết xong hồ sơ mà không báo cáo, tham mưu 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 Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân.

8. Đến ngày hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân (lần hẹn lại ngày trả kết quả) nhưng vẫn chưa giải quyết xong hồ sơ.

9. Chậm chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân dẫn đến việc trễ hẹn trả kết quả.

10. Có dấu hiệu vòi vĩnh, hạch sách, nhũng nhiễu hoặc gợi ý thực hiện giao dịch qua các khâu trung gian trong việc thụ lý hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân.

11. Người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương chậm ký, duyệt hồ sơ vượt quá thời gian đã được phân kỳ trong giải quyết TTHC dẫn đến trễ hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; Từ chối việc ký, duyệt hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương mình khi đã có đủ điều kiện giải quyết theo quy định; Ký, duyệt hồ sơ TTHC không đúng thẩm quyền, không đúng với các quy định của nhà nước và pháp luật.

Mục 2

TRÁCH NHIỆM XIN LỖI

Điều 5. Xác định hành vi vi phạm

1. Người đứng đầu phòng, ban, cơ quan, đơn vị, địa phương kiểm tra, theo dõi cán bộ, công chức, viên chức của phòng, ban, cơ quan, đơn vị, địa phương mình, trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân.

Khi phát hiện hành vi vi phạm các quy định tại Điều 3, Điều 4, Quy định này thì người đứng đầu phòng, ban, cơ quan, đơn vị, địa phương phải ban hành văn bản xin lỗi; công chức có hành vi vi phạm thực hiện công khai việc xin lỗi tổ chức, cá nhân.

2. Trường hợp người đứng đầu phòng, ban, cơ quan, đơn vị, địa phương vi phạm thì cấp trên trực tiếp của người đứng đầu phòng, ban, cơ quan, đơn vị, địa phương phải ban hành văn bản xin lỗi và thực hiện việc công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân.

Điều 6. Cơ sở để xác định hành vi vi phạm

1. Nguồn thông tin phản ánh:

a) Ý kiến phản ánh của tổ chức, cá nhân qua hộp thư góp ý, qua thư phản ánh kiến nghị, khiếu nại tố cáo, qua số điện thoại đường dây nóng gửi đến cơ quan, đơn vị, địa phương hoặc phản ánh trực tiếp với thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương

b) Phản ánh thông qua các đợt tiếp xúc cử tri hoặc thông qua các phiên tiếp công dân định kỳ, các cuộc đối thoại trực tiếp giữa cấp ủy Đảng, chính quyền với doanh nghiệp, công dân.

c) Các phản ánh kiến nghị qua Cổng dịch vụ công quốc gia được Văn phòng UBND tỉnh chuyển về cho địa phương; các phòng, ban, ngành chuyên môn thuộc UBND thành phố, UBND các phường xã tiếp nhận thông tin từ các tổ chức, cá nhân.

d) Phiếu điều tra sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước.

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

e) Đoàn kiểm tra, thanh tra công tác cải cách hành chính; đoàn kiểm tra, thanh tra công vụ được cấp có thẩm quyền thành lập.

2. Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận thông tin phản ánh, người đứng đầu phòng, ban, 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) Trường hợp thông tin phản ánh chính xác thì người đứng đầu phòng, ban, cơ quan, đơn vị, địa phương phải chỉ đạo thực hiện việc công khai xin lỗi với tổ chức, cá nhân.

b) Trường hợp 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 phòng, ban, cơ quan, đơn vị, địa phương phải có văn bản thông báo lại cho các tổ chức, cá nhân có ý kiến phản ánh được biết.

Chương III

CÁCH THỨC CÔNG KHAI XIN LỖI

Điều 7. Xin lỗi công khai bằng văn bản xin lỗi

1. Cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm được quy định tại Điều 3, Điều 4 Quy định này thì trong thời hạn hẹn trả kết quả giải quyết TTHC (đối với hồ sơ chưa trả kết quả) hoặc trong thời hạn 4 ngày làm việc (đối với hồ sơ đã trả kết quả) kể từ khi được cơ quan có thẩm quyền xác định là có vi phạm thì cán bộ, công chức, viên chức phải viết bản tự kiểm điểm cá nhân và nhận lỗi công khai với tổ chức, cá nhân.

2. Bản tự kiểm điểm có các nội dung như sau: họ và tên, chức vụ hoặc chức danh công tác của cán bộ, công chức, viên chức; hành vi vi phạm; giải thích nguyên nhân, đưa ra biện pháp khắc phục và tự nhận mức độ xem xét xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Sau khi có bản tự kiểm điểm của người có hành vi vi phạm, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý trực tiếp người có hành vi vi phạm ban hành văn bản xin lỗi và được lập thành 05 bản, 01 bản gửi cho đồng chí Chủ tịch UBND thành phố, 01 bản gửi phòng Nội vụ, 01 bản gửi Văn phòng HĐND-UBND thành phố, 01 bản gửi cho tổ chức, cá nhân, 01 bản niêm yết tại Bộ phận Một cửa trong thời hạn 05 ngày làm việc.

4. Văn bản xin lỗi là một trong những loại hồ sơ, tài liệu phục vụ công tác đánh giá xếp loại cuối năm; tài liệu để đánh giá mức độ vi phạm trong quá trình xem xét, áp dụng hình thức kỷ luật; tài liệu để xem xét đề bạt, bổ nhiệm, luân chuyển đối với cán bộ, công chức, viên chức;

5. Văn bản xin lỗi phải được gửi đến các cơ quan, đơn vị, cá nhân theo quy định tại Khoản 3, Điều này trong thời hạn hẹn trả kết quả giải quyết TTHC (đối với hồ sơ chưa trả kết quả); trong thời hạn 5 ngày làm việc (đối với hồ sơ đã trả kết quả)

Điều 8. Công khai xin lỗi trực tiếp

1. Cán bộ, công chức, viên chức có 02 hành vi vi phạm trở lên được quy định tại Điều 3, Điều 4 Quy định này trong cùng một thủ tục hành chính, hoặc đối với cùng một tổ chức, cá nhân thì ngoài việc thực hiện xin lỗi bằng văn bản theo quy định tại Điều 7, Quy định này thì cán bộ, công chức, viên chức phải thực hiện việc xin lỗi công khai trực tiếp (kèm văn bản xin lỗi và bản tự kiểm điểm) với đại diện tổ chức, cá nhân.

2. Cách thức công khai xin lỗi trực tiếp:

a) Nếu hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức được phát hiện trước thời gian hẹn trả kết quả cho tổ chức, công dân thì việc xin lỗi công khai trực tiếp được thực hiện tại thời điểm trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

b) Trường hợp hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức được phát hiện sau thời gian hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, trong thời hạn 5 ngày Văn phòng HĐND-UBND phát hành thư mời đại diện tổ chức, cá nhân đến trụ sở của cơ quan, đơn vị, địa phương để cán bộ, công chức, viên chức công khai xin lỗi trực tiếp. Nếu đại diện tổ chức, cá nhân không đến được trụ sở cơ quan, đơn vị, địa phương theo thư mời thì Văn phòng HĐND-UBND gửi Văn bản xin lỗi và bản tự kiểm điểm cá nhân người vi phạm đến tổ chức, cá nhân thông qua địa chỉ được lưu tại Sổ tiếp nhận và trả kết quả của Bộ phận Một cửa.

c) Tại trụ sở của cơ quan, đơn vị, địa phương, cá nhân cán bộ, công chức, viên chức xin lỗi công khai trực tiếp với đại diện tổ chức, cá nhân, có sự chứng kiến của Văn phòng HĐND-UBND, Thủ trưởng trực tiếp quản lý cán bộ, công chức, viên chức vi phạm. Trưởng Bộ phận Một cửa là người chủ trì buổi xin lỗi.

d) Lời xin lỗi phải phù hợp với bản kiểm điểm, văn bản xin lỗi; đồng thời phải nêu ra hành vi vi phạm; giải thích nguyên nhân và đưa ra biện pháp khắc phục (nếu có).

đ) Việc xin lỗi công khai trực tiếp phải được cập nhật vào Sổ phản ánh kiến nghị. Sổ phản ánh kiến nghị là một trong những loại hồ sơ, tài liệu của Văn phòng HĐND-UBND và được giao cho Trưởng Bộ phận Một cửa quản lý và lưu giữ.

Chương IV

XEM XÉT XỬ LÝ VI PHẠM

SAU KHI THỰC HIỆN CÔNG KHAI XIN LỖI

Điều 9. Xem xét xử lý vi phạm sau khi thực hiện công khai xin lỗi

1. Trong một năm công tác, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện việc xin lỗi công khai bằng văn bản không quá ba (03) lần.

2. Trường hợp công khai xin lỗi bằng văn bản từ lần thứ tư (04) trở lên thì được xác định là một trong những căn cứ, cơ sở để xem xét đánh giá xếp loại không hoàn thành nhiệm vụ, bị chuyển khỏi vị trí đang công tác và xem xét xử lý trách nhiệm theo quy định hiện hành; đồng thời đăng công khai văn bản xin lỗi trên các phương tiện thông tin đại chúng, gồm: Truyền thanh của phường, xã đối với cán bộ, công chức cấp xã; Trung tâm Văn hóa - Truyền thông; Cổng thông tin điện tử thành phố đối với cán bộ, công chức, viên chức thành phố.

3. Định kỳ, ngày 25 hàng tháng, Văn phòng HĐND-UBND, Bộ phận Một cửa tổng hợp việc xin lỗi công khai trực tiếp và xin lỗi qua văn bản xin lỗi báo

cáo Chủ tịch UBND thành phố, Văn phòng HĐND-UBND và phòng Nội vụ thành phố.

Điều 10. Xem xét xử lý vi phạm trong trường hợp đặc biệt

Cán bộ, công chức, viên chức chưa đến bốn (04) lần công khai xin lỗi bằng văn bản, nhưng việc vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức gây dư luận xấu, gây hậu quả nghiêm trọng, ảnh hưởng đến uy tín, danh dự của cơ quan, đơn vị; ảnh hưởng đến lợi ích kinh tế, cơ hội đầu tư, kinh doanh của tổ chức, cá nhân; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động hợp đồng có hành vi vi phạm nhưng không làm bản tự kiểm điểm, không thực hiện việc xin lỗi; người có trách nhiệm không ban hành hoặc ban hành chậm văn bản xin lỗi thì Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền xem xét đánh giá không hoàn thành nhiệm vụ, chuyển khỏi vị trí đang công tác và xem xét xử lý kỷ luật, tùy mức độ vi phạm để áp dụng hình thức kỷ luật phù hợp theo quy định hiện hành.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Trách nhiệm triển khai thực hiện

1. Trưởng các phòng, ban, cơ quan, đơn vị; Giám đốc Trung tâm Hành chính công Thành phố và Chủ tịch UBND các phường, xã có trách nhiệm:

a) Phổ biến, quán triệt Quy định này đến tận cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong phòng, ban, cơ quan, đơn vị, địa phương để thực hiện; thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nghiêm túc Quy định này.

b) Chỉ đạo niêm yết công khai Quy định này tại nơi làm việc của Bộ phận Một cửa của cơ quan, đơn vị, địa phương.

c) Chỉ đạo thực hiện việc thường xuyên kiểm tra hòm thư góp ý và tổ chức kiểm tra kịp thời các phản ánh của các tổ chức, cá nhân để 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.

d) Bổ sung nội dung Quy định này vào Quy chế làm việc và Quy chế thi đua, khen thưởng của cơ quan, đơn vị, địa phương.

đ) Kiên quyết xử lý nghiêm khắc 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, các biện pháp khắc

phục các lỗi đã vi phạm và xem đây là cơ sở để nhận xét, đánh giá, xếp loại, đề bạt, bổ nhiệm, luân chuyển cán bộ, công chức, viên chức theo quy định.

e) Định kỳ hàng tháng, quý, báo cáo tình hình và kết quả xử lý các hành vi vi phạm về Ủy ban nhân dân thành phố (qua phòng Nội vụ và Văn phòng HĐND-UBND thành phố để theo dõi).

2. Giao Phòng Nội vụ phối hợp Văn phòng HĐND-UBND thành phố đưa nội dung kiểm tra việc thực hiện Quy định này vào Kế hoạch kiểm tra công tác cải cách hành chính, kiểm tra công vụ hàng năm đối với các phòng, ban, cơ quan, đơn vị, địa phương; tăng cường giám sát, kiểm tra để phát hiện và xử lý kịp thời các trường hợp vi phạm.

3. Người đứng đầu phòng, ban, cơ quan, đơn vị, địa phương phải chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật về trách nhiệm của người đứng đầu nếu thanh tra, kiểm tra công vụ phát hiện phòng, ban, cơ quan, đơn vị, địa phương để xảy ra tình trạng bao che các hành vi vi phạm hoặc thực hiện không nghiêm túc Quy định này.

Điều 12. Điều khoản thi hành

1. Chánh Văn phòng HĐND-UBND, Trưởng các phòng, ban, cơ quan, đơn vị; Giám đốc Trung tâm Hành chính công TP; Chủ tịch UBND các phường, xã và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các phòng, ban, cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn thành phố chịu trách nhiệm thực hiện Quy định này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy định này nếu có phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo, đề xuất UBND thành phố (thông qua phòng Nội vụ, Văn phòng HĐND-UBND thành phố) để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ