

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH
SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN

QUY TRÌNH
ISO 9001:2015
CÔNG KHAI XIN LỖI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KHI TIẾP NHẬN VÀ
GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH BỊ SAI SÓT, QUÁ HẠN

Mã hiệu: QT-VP-08

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 28/5/2020

Ninh Bình, tháng 5 năm 2020

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH CÔNG KHAI XIN LỖI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KHI TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TTHC BỊ SAI SÓT, QUÁ HẠN	Mã hiệu: QT-VP-08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 28/5/2020

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Thị Thu Hoài	Bùi Xuân Thu	Vũ Nam Tiến
Chữ ký			
Chức vụ	Phó Chánh Văn phòng Sở	Chánh văn phòng Sở	Giám đốc



SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH CÔNG KHAI XIN LỖI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KHI TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TTHC BỊ SAI SÓT, QUÁ HẠN	Mã hiệu: QT-VP-08 Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 28/5/2020
---	--	---

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất trách nhiệm, trình tự tiếp nhận, chuyên hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Sở Nông nghiệp và PTNT đảm bảo nhanh chóng, chính xác và kịp thời.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng đối với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và các phòng chuyên môn, các chi cục có liên quan thuộc Sở Nông nghiệp và PTNT

- + Văn phòng Sở
- + Phòng Quản lý Xây dựng công trình
- + Phòng Kế hoạch Tài chính
- + Chi cục Thủy sản
- + Chi cục Kiểm lâm
- + Chi cục Chăn nuôi và Thú y
- + Chi cục Trồng trọt và Bảo vệ thực vật
- + Chi cục Phát triển nông thôn
- + Chi cục Quản lý chất lượng nông lâm sản và thủy sản
- + Chi cục Thủy lợi

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ Về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

Danh mục thủ tục hành chính theo các Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và PTNT:

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH CÔNG KHAI XIN LỖI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KHI TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TTHC BỊ SAI SÓT, QUÁ HẠN	Mã hiệu:	QT-VP-08
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	28/5/2020

- Kế hoạch số 1946/KH-SNN ngày 03/12/2018 của Sở Nông nghiệp và PTNT về việc thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Quyết định số 692/QĐ-SNN ngày 24/12/2018 của Sở Nông nghiệp và PTNT về việc Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa điện tử Sở Nông nghiệp và PTNT.

- Quyết định số 23/QĐ-SNN ngày 17/01/2019 của Sở Nông nghiệp và PTNT về việc Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Sở Nông nghiệp và PTNT.

- Quyết định số 29/QĐ-SNN ngày 30/01/2019 của Sở Nông nghiệp và PTNT về việc Ban hành Quy định về công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn tại Sở Nông nghiệp và PTNT.

- Công văn số 1640/SNN-VP ngày 03/9/2019 của Sở Nông nghiệp và PTNT về việc tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Bộ phận TN và TKQ
- Thủ tục hành chính: TTHC
- Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn: Sở NN và PTNT
- Trung tâm phục vụ hành chính công: TTPVHCC

5. NỘI DUNG

5.1. Các bước thực hiện quy trình

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Ghi chú
1	Các trường hợp phải thực hiện xin lỗi	Bộ phận TN và TKQ	Theo quy định	
2	Quy trình thực hiện thư xin lỗi			
3	Hình thức xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức để xảy ra tình trạng sai sót, quá hạn hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng trong giải quyết TTHC			

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH CÔNG KHAI XIN LỖI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KHI TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TTHC BỊ SAI SÓT, QUÁ HẠN	Mã hiệu: QT-VP-08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 28/5/2020

4	Hình thức quản lý, lưu trữ Thư xin lỗi	Bộ phận TN và TKQ	Theo quy định
5	Trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở		
6	Trách nhiệm của Văn phòng Sở Nông nghiệp và PTNT		

5.2. Diễn giải quy trình

5.2.1. Các trường hợp phải thực hiện xin lỗi

1. Tiếp nhận hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết (do lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ).
2. Giải quyết hồ sơ quá hạn.
3. Quá trình giải quyết có sự sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính.
4. Quá trình giải quyết để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng.

5.2.2. Quy trình thực hiện thư xin lỗi

1. Trách nhiệm thực hiện xin lỗi.

Người đứng đầu đơn vị hoặc cấp phó được giao nhiệm vụ giải quyết hồ sơ có trách nhiệm thực hiện xin lỗi, trực tiếp ký thư xin lỗi tổ chức, cá nhân và chịu trách nhiệm về việc thực hiện thư xin lỗi của cơ quan, đơn vị. Trường hợp cấp phó trực tiếp ký thư xin lỗi phải báo cáo cho người đứng đầu cơ quan, đơn vị biết.

Đối với việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông, đơn vị nào có lỗi thì gửi thư xin lỗi tổ chức, cá nhân đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm chuyển thư xin lỗi đến tổ chức, cá nhân.

2. Quy trình thực hiện Thư xin lỗi.

a) Trường hợp đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ sau khi tiếp nhận hồ sơ do lỗi của cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận.

- Hồ sơ của tổ chức, cá nhân do cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhưng qua thẩm tra, cán bộ, công chức, viên chức được phân công giải quyết hồ sơ (sau đây gọi chung là người giải

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH CÔNG KHAI XIN LỖI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KHI TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TTHC BỊ SAI SÓT, QUÁ HẠN	Mã hiệu: QT-VP-08 Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 28/5/2020
---	--	---

quyết hồ sơ) hoặc đơn vị phối hợp trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính phát hiện hồ sơ chưa đầy đủ thành phần theo quy định do lỗi người tiếp nhận hồ sơ thì người tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm liên hệ qua số điện thoại hoặc email hoặc đến gặp trực tiếp tổ chức, cá nhân để đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ ngay sau khi nhận được thông tin về sai sót.

- Đồng thời, người tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm chuyển Thư xin lỗi (theo Mẫu số 01-XL ban hành kèm theo quy định này) trực tiếp cho tổ chức, cá nhân kèm theo thông báo bổ sung hồ sơ thủ tục hành chính hoặc gửi qua đường bưu điện trong trường hợp cá nhân, tổ chức đăng ký trả hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc gửi qua hệ thống dịch vụ công trực tuyến.

- Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ qua hệ thống một cửa, một cửa liên thông điện tử, qua đường bưu chính hoặc những thủ tục hành chính có quy định thêm thời gian để thẩm tra trước khi giải quyết thì việc đề nghị cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ không được xem là sai sót của đơn vị.

b) Trường hợp trả kết quả quá hạn giải quyết theo quy định do lỗi của cán bộ, công chức, viên chức giải quyết hồ sơ.

- Khi giải quyết hồ sơ không đảm bảo thời gian quy định, người giải quyết hồ sơ (bao gồm người giải quyết hồ sơ của các đơn vị phối hợp thực hiện giải quyết thủ tục hành chính) có trách nhiệm trình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị ký Thư xin lỗi (theo Mẫu số 02-XL ban hành kèm theo Quy định này), gửi cho người tiếp nhận hồ sơ chậm nhất vào cuối ngày làm việc trước ngày hẹn trả kết quả được ghi trong phiếu hẹn. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

- Người tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm thông báo qua số điện thoại hoặc qua email hoặc đến gặp trực tiếp thông báo cho cá nhân, tổ chức biết trước thời điểm hẹn 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 để cá nhân, tổ chức đến nhận kết quả.

- Người tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm gửi Thư xin lỗi cho cá nhân, tổ chức trong thời gian sớm nhất. Trường hợp cá nhân, tổ chức đăng ký nhận kết quả thủ tục hành chính trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì gửi Thư xin lỗi cho cá nhân, tổ chức ngay khi đến giao dịch. Trường hợp cá nhân, tổ chức đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích thì gửi Thư xin lỗi qua đường bưu điện. Trường hợp cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH CÔNG KHAI XIN LỖI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KHI TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TTHC BỊ SAI SÓT, QUÁ HẠN	Mã hiệu: QT-VP-08 Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 28/5/2020
---	--	---

qua dịch vụ công trực tuyến thì chuyển Thư xin lỗi qua phần mềm dịch vụ công trực tuyến.

c) Trường hợp kết quả giải quyết thủ tục hành chính có sự sai sót, quá hạn do lỗi của đơn vị.

- Khi đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính hoặc cá nhân, tổ chức phát hiện kết quả giải quyết thủ tục hành chính có sai sót hoặc đề hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng hoặc quá hạn và yêu cầu khắc phục, Thủ trưởng đơn vị tiến hành kiểm tra, nếu phát hiện sai sót, quá hạn do lỗi của đơn vị thì chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức giải quyết hồ sơ khắc phục trong thời gian sớm nhất, đồng thời phải chịu mọi chi phí liên quan đến khắc phục hậu quả.

- Người đứng đầu đơn vị hoặc cấp phó được giao nhiệm vụ giải quyết hồ sơ nếu đề xảy ra sai sót, quá hạn có trách nhiệm xin lỗi tổ chức, cá nhân bằng Thư xin lỗi (*theo mẫu số 03-XL ban hành kèm theo Quy định này*); đồng thời, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức trả kết quả tại địa điểm tổ chức, cá nhân yêu cầu (*có thể trả qua đường bưu chính đối với trường hợp hồ sơ không phải thực hiện nghĩa vụ tài chính hoặc đã thực hiện nghĩa vụ tài chính*).

d) Trường hợp đề hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Khi đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính hoặc cá nhân, tổ chức phát hiện hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng trong quá trình giải quyết, Thủ trưởng đơn vị chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và gửi Thư xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này (*theo mẫu số 04-XL ban hành kèm theo Quy định này*). Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của pháp luật có liên quan.

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH CÔNG KHAI XIN LỖI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KHI TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TTHC BỊ SAI SÓT, QUÁ HẠN	Mã hiệu: QT-VP-08 Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 28/5/2020
---	--	---

5.2.3. Hình thức xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức để xảy ra tình trạng sai sót, quá hạn hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng trong giải quyết TTHC

1. Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận giải quyết hồ sơ để xảy ra sai sót, quá hạn hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng thì tùy theo số lần, mức độ ảnh hưởng của sai sót, sự cố mất, thất lạc, bị hư hỏng, Thủ trưởng đơn vị xem xét xử lý kỷ luật theo quy định.

2. Người đứng đầu đơn vị hoặc cấp phó được giao nhiệm vụ giải quyết hồ sơ để tình trạng tiếp nhận, giải quyết hồ sơ sai sót, quá hạn hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng mà không có lý do chính đáng thì tùy theo mức độ vi phạm, Thủ trưởng đơn vị cấp trên trực tiếp xem xét xử lý kỷ luật theo quy định.

5.2.4. Hình thức quản lý, lưu trữ Thư xin lỗi

Thư xin lỗi được tạo lập (hoặc lưu vào sổ điện tử tự động thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử 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 gửi cho cơ quan, đơn vị quản lý để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm.

5.2.5. Trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở

1. Tăng cường phổ biến, quán triệt và thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức trong đơn vị thực hiện nghiêm túc Quy định này.

2. Tăng cường trách nhiệm của cán bộ, 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 xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng.

3. Chỉ đạo niêm yết công khai thủ tục hành chính tại Trụ sở, Trang thông tin điện tử của Sở; hướng dẫn tổ chức, cá nhân 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.

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH CÔNG KHAI XIN LỖI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KHI TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TTHC BỊ SAI SÓT, QUÁ HẠN	Mã hiệu: QT-VP-08 Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 28/5/2020
---	--	---

4. Chỉ đạo tăng cường kiểm tra, thanh tra công vụ tại 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 hồ sơ đúng hạn.

5. Xem xét bổ sung vào quy trình giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị việc thực hiện xin lỗi. Có cơ chế kiểm soát việc thực hiện xin lỗi khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng tại đơn vị, bảo đảm mỗi hồ sơ giải quyết sai sót, quá hạn phải thực hiện Thư xin lỗi không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ.

6. Bổ sung việc thực hiện xin lỗi vào tiêu chí thi đua của đơn vị để xem xét đánh giá cán bộ, công chức, viên chức hằng năm. Có hình thức xử lý nghiêm, phù hợp: Không xem xét thi đua, hạ mức xếp loại cán bộ, công chức, viên chức đối với cán bộ, công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính có sai sót; không xem xét quy hoạch, bổ nhiệm đối với cán bộ, công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính để xảy ra quá hạn hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng (*trừ trường hợp có lý do chính đáng, Thủ trưởng đơn vị xem xét đánh giá cán bộ, công chức, viên chức phù hợp*).

7. Định kỳ hàng quý, sáu tháng, năm báo cáo tình hình và kết quả xử lý các hành vi vi phạm về Sở (qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả) trong báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính hàng quý, sáu tháng, năm của đơn vị (theo mẫu 05-XL ban hành kèm theo Quy định này).

5.2.6. Trách nhiệm của Văn phòng Sở Nông nghiệp và PTNT

1. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị trực thuộc Sở theo dõi, kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện xin lỗi khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng tại các đơn vị.

2. Hướng dẫn, theo dõi việc triển khai thực hiện Quy định này và tổng hợp các khó khăn, vướng mắc của các đơn vị (nếu có) trong quá trình thực hiện, báo cáo Sở Nông nghiệp và PTNT xem xét, bổ sung Quy định cho phù hợp.

3. Chủ động tham mưu, đề xuất Sở Nông nghiệp và PTNT các biện pháp chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng nhưng không thực hiện việc thông tin hoặc không xin gia hạn thời gian trả kết quả trong trường hợp chậm

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH CÔNG KHAI XIN LỖI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KHI TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TTHC BỊ SAI SÓT, QUÁ HẠN	Mã hiệu: QT-VP-08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 28/5/2020

trễ; giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn hoặc để hồ sơ bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng xảy ra thường xuyên, đã nhắc nhở và yêu cầu khắc phục nhưng kết quả khắc phục không hiệu quả.

6. BIỂU MẪU

Ký hiệu	Tên biểu mẫu	Ghi chú
Mẫu số 01	Thư xin lỗi về việc sai sót trong tiếp nhận hồ sơ TTHC	
Mẫu số 02	Thư xin lỗi về việc giải quyết TTHC quá hạn	
Mẫu số 03	Thư xin lỗi về việc sai sót trong kết quả giải quyết TTHC	

7. HỒ SƠ LƯU

STT	Nội dung hồ sơ	Đơn vị lưu	Thời gian lưu
1	Thư xin lỗi về việc sai sót trong tiếp nhận hồ sơ TTHC	Bộ phận TN và TKQ	Theo quy định
2	Thư xin lỗi về việc giải quyết TTHC quá hạn	Bộ phận TN và TKQ	
3	Thư xin lỗi về việc sai sót trong kết quả giải quyết TTHC	Bộ phận TN và TKQ	

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH CÔNG KHAI XIN LỖI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KHI TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TTHC BỊ SAI SÓT, QUÁ HẠN	Mã hiệu: QT-VP-08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 28/5/2020

PHỤ LỤC
THƯ XIN LỖI TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-SNN ngày tháng năm 2019
của Giám đốc Sở Nông nghiệp & PTNT)*

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)

....., ngày tháng năm

THƯ XIN LỖI
V/v sai sót trong tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

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 hồ sơ chưa đủ (hoặc không 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 sớm khắc phục sai sót này để trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước ... giờ ... phút ngày ... tháng ... năm...

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

Nơi nhận:

- Như trên;
-
-
-
- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

Ghi chú:

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

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH CÔNG KHAI XIN LỖI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KHI TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TTHC BỊ SAI SÓT, QUÁ HẠN	Mã hiệu: QT-VP-08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 28/5/2020

Mẫu số 02 - XL

TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ (1)

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

Số:...../TXL-...(2)

....., ngày tháng năm

THƯ XIN LỖI
V/v giải quyết thủ tục hành chính quá hạn

Kính gửi:(3)

Ngày...tháng.... năm 20..., ...(1)... tiếp nhận hồ sơ của ... (3)... về việc....(4)...; Sau khi tiếp nhận hồ sơ, ..(1)... đã xem xét giải quyết hoặc chuyển hồ sơ cho (5)... xem xét giải quyết theo quy định (*đối với trường hợp giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông*).

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 chậm trễ này do lỗi của ...(1)... đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của ...(3)...; ...(1)... trân trọng xin lỗi và xin được gia hạn thời gian hẹn trả kết quả trước ... giờ ... phút ngày ... tháng ... năm...

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

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thủ trưởng cấp trên trực tiếp của cơ quan, đơn vị;
-
-
-
- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

Ghi chú:

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

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH CÔNG KHAI XIN LỖI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KHI TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TTHC BỊ SAI SÓT, QUÁ HẠN	Mã hiệu: QT-VP-08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 28/5/2020

Mẫu số 03 - XL

TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ (1)

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

Số:...../TXL-...(2)

....., ngày tháng năm

THƯ XIN LỖI

V/v sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Kính gửi:(3)

Ngày...tháng.... năm 20..., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của ...(1)... tiếp nhận yêu cầu của ... (3)... về việc khắc phục sai sót trong kết quả giải quyết TTHC.

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 khắc phục.

Sự sai sót này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của ...(3)...; ...(1)... trân trọng xin lỗi và sẽ khắc phục sai sót này trước ... giờ ... phút ngày ... tháng ... năm...

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

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thủ trưởng cấp trên trực tiếp của cơ quan, đơn vị;
-
-
-
- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

Ghi chú:

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