

Số: /QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng 4 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về việc 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 Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

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

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

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

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố tại Tờ trình số 1819/TTr-VP ngày 23 tháng 02 năm 2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc 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 kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 5157/QĐ-UBND ngày 30 tháng 9 năm 2016 của Ủy ban nhân dân Thành phố.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Thủ trưởng các sở, ban, ngành Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức, 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, Cục KSTTHC;
- Bộ Nội vụ, Vụ Cải cách hành chính;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Ban Thường trực UBMTTQ Thành phố;
- TTUB: CT, các PCT;
- VPUB: các PCVP;
- Các Phòng NCTH;
- Lưu: VT, KSTT/Sa.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Võ Văn Hoan

QUY ĐỊNH

Về việc Xin lỗi trong trường hợp giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn
trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh
(Kèm theo Quyết định số 1033 /QĐ-UBND ngày 01 tháng 4 năm 2024
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 việc Xin lỗi của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi là TTHC) khi thực hiện các TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông 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

- Cơ quan thực hiện TTHC, kể cả cơ quan thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (sau đây gọi tắt là cơ quan, đơn vị) trên địa bàn Thành phố;
- Công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan, đơn vị được phân công giải quyết TTHC theo quy trình nội bộ đã được Chủ tịch UBND Thành phố duyệt;
- Cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết TTHC;
- Doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật (nếu có).

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

- Tất cả các trường hợp TTHC giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trễ hạn và không thuộc trường hợp chưa xác định lỗi chủ quan đều phải thực hiện việc 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. Thực hiện việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn phải được thực hiện đối với từng hồ sơ cụ thể.
- Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn; xác định cụ thể cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm về hồ sơ trễ hạn.
- Các nguyên nhân dẫn đến việc giải quyết TTHC trễ hạn phải được xác định cụ thể và có giải pháp chấn chỉnh, khắc phục kịp thời thể hiện cụ thể trong “Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa”.

4. Tiếp nhận hồ sơ TTHC chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định do lỗi của công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ. Giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn so với thời gian quy định; kết quả giải quyết TTHC có sai sót; hồ sơ của tổ chức, cá nhân bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng trong quá trình giải quyết TTHC do lỗi của cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC.

5. Các trường hợp chưa xác định lỗi và chưa thực hiện việc Xin lỗi trong giải quyết TTHC. Khi có tình huống khách quan, bất khả kháng phát sinh làm thay đổi tiến độ, quy trình thực hiện TTHC theo quy định dẫn đến giải quyết TTHC trễ hạn, cơ quan thực hiện TTHC xem xét, quyết định việc chưa xác định lỗi và chưa thực hiện việc Xin lỗi nếu thuộc một trong các trường hợp sau đây:

- Trường hợp mà nếu tiếp tục giải quyết theo quy trình có thể ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, vấn đề về bảo vệ bí mật nhà nước;
- Sự kiện bất khả kháng ảnh hưởng đến tiến độ thực hiện TTHC;
- Người yêu cầu thực hiện TTHC không cung cấp thông tin, tài liệu mà theo quy định phải cung cấp; không đến làm việc mà theo quy định phải đến làm việc; không đến làm việc hoặc cung cấp thông tin, tài liệu không theo thời hạn yêu cầu của cơ quan thực hiện TTHC.
- Người yêu cầu thực hiện TTHC có đơn (hoặc ký biên bản) yêu cầu hoãn, tạm hoãn việc thực hiện giải quyết TTHC theo quy trình.
- Người yêu cầu thực hiện TTHC bổ sung tài liệu, chứng cứ; bổ sung nội dung yêu cầu giải quyết trong quá trình giải quyết.
- Các cá nhân khác có liên quan đến việc thực hiện TTHC không đến làm việc theo yêu cầu của cơ quan thực hiện TTHC và cơ quan khác có liên quan.
- Các trường hợp khác mà nguyên nhân dẫn đến trễ hạn thuộc trách nhiệm của người yêu cầu thực hiện TTHC;
- Các trường hợp khác được Lãnh đạo cơ quan

Chương II

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

Điều 4. Trách nhiệm thực hiện việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn

1. Đối với TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

a) Trách nhiệm thực hiện việc Xin lỗi

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị có trách nhiệm thực hiện việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn cho cá nhân, tổ chức.

b) Quy trình thực hiện việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn:

- Các phòng chuyên môn có trách nhiệm thực hiện việc Xin lỗi về TTHC 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 Xin lỗi cho cá nhân, tổ chức ngay khi nhận được Xin lỗi từ phòng chuyên môn.

- Trường hợp TTHC 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 việc Xin lỗi về TTHC 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.

- Đối với TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông khi có nhiều (từ 02 cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC trở lên) cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC trễ hạn cùng 1 hồ sơ. Cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm tổng hợp tham mưu văn bản xin lỗi (hoặc các hình thức xin lỗi: qua tổng đài tin nhắn, trực tiếp, thư điện tử, điện thoại đảm bảo đầy đủ nội dung và chuyển Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn cho cá nhân, tổ chức để đảm bảo việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần được quy định tại khoản 9 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

- Việc Xin lỗi phải được thực hiện trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức theo quy định.

2. Đối với TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

a) Trách nhiệm thực hiện việc Xin lỗi

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC có trách nhiệm thực hiện việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn và chuyển cho cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả.

Trường hợp TTHC 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 việc Xin lỗi.

b) Quy trình thực hiện việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn:

Cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC có trách nhiệm thực hiện việc Xin lỗi về TTHC 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 việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn cho cá nhân, tổ chức ngay khi nhận được Xin lỗi của cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC.

Trường hợp TTHC 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 việc Xin lỗi về TTHC 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 TTHC 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 việc 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 việc 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).

Việc Xin lỗi phải được thực hiện trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức theo quy định.

Đối với hồ sơ không đảm bảo tiến độ giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày làm việc trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản Xin lỗi cho tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

3. Thẩm quyền ký việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn:

a) Đối với Sở, ban, ngành: việc Xin lỗi về TTHC 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 phòng chuyên môn trực thuộc cơ quan, đơn vị ký Xin lỗi. Việc ủy quyền hoặc phân cấp phải được thể hiện bằng văn bản.

b) Đối với Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức và Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn thì việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn phải do Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch (phụ trách lĩnh vực chuyên môn được Chủ tịch ủy quyền) Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức ký xin lỗi theo lĩnh vực trách.

c) Đối với Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn ký.

Điều 5. Cách thức và nội dung việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn

1. Cách thức thực hiện việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn:

Việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn (theo Mẫu số 04 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 28 tháng 11 năm 2018) được gửi cho cá nhân, tổ chức qua hệ thống bưu chính.

a) Đối với trường hợp áp dụng cách thức văn bản: Cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC có trách nhiệm thực hiện việc xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018) đối với hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn và gửi cho cá nhân, tổ chức thông qua một trong các cách thức sau: trực tiếp; văn bản; qua tổng đài tin nhắn của cơ quan, đơn vị; hộp thư công vụ, điện thoại, email, mạng điện thoại; qua dịch vụ bưu chính, gửi trực tiếp tại Bộ phận Một cửa nếu cá nhân, tổ chức đến liên hệ trực tiếp và lưu cùng hồ sơ.

b) Đối với trường hợp áp dụng cách thức qua tổng đài tin nhắn: cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC có trách nhiệm thực hiện việc Xin lỗi về TTHC 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 Xin lỗi qua tổng đài tin nhắn) thì cơ quan giải quyết TTHC phải 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 TTHC lập biên bản và thực hiện việc Xin lỗi (theo Mẫu số 04 - Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018) 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 TTHC.

Việc Xin lỗi về TTHC 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 Xin lỗi (theo Điểm a Khoản 3 Điều 4 Quy định này) thì phải chịu trách nhiệm về thực hiện việc Xin lỗi của cơ quan, đơn vị được ủy quyền/phân cấp.

2. Nội dung việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn:

Nội dung Xin lỗi về TTHC 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 được thực hiện không quá một lần và phải kèm nội dung việc 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 việc Xin lỗi về TTHC 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 TTHC; nghiêm túc thực hiện việc Xin lỗi cá nhân, tổ chức đối với TTHC giải quyết trễ hạn.

3. Chỉ đạo niêm yết công khai TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị; hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác, bảo đảm giải quyết TTHC 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 TTHC đúng hạn.

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

6. Có cơ chế kiểm soát việc thực hiện việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn tại cơ quan, đơn vị; bảo đảm mỗi hồ sơ giải quyết trễ hạn phải thực hiện 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 hằng 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 TTHC trễ hạn nhiều lần mà không có lý do chính đáng.

8. Định kỳ hàng quý hoặc đột xuất (khi có yêu cầu) báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố tình hình, kết quả thực hiện việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn trong báo cáo định kỳ về công tác kiểm soát thủ tục hành chính (gửi thông qua Văn phòng 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 việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn.

Điều 8. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

1. Chịu trách nhiệm trong kiểm tra việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố.

2. Bổ sung nội dung thực hiện việc Xin lỗi về TTHC giải quyết trễ hạn của các cơ quan, đơn vị vào tiêu chí chấm điểm chỉ số cải cách hành chính PAR INDEX hằng năm.

Điều 9. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm tra việc thực hiện TTHC và việc 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 TTHC trễ hạn nhưng không thực hiện việc thông tin cũng như không hẹn thời gian trả kết quả giải quyết TTHC 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 định cho phù hợp./.