

UBND TỈNH BÌNH THUẬN  
SỞ NỘI VỤ

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

Số: 181/SNV-CCHC

Bình Thuận, ngày 22 tháng 01 năm 2018

V/v hướng dẫn mẫu thư xin lỗi  
trong tiếp nhận giải quyết hồ sơ  
hành chính tại Trung tâm Hành  
chính công tỉnh

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- Ban Quản lý các Khu công nghiệp;
- Trung tâm hành chính công tỉnh.

Thực hiện Công văn số 117/UBND-NC ngày 09/01/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về chỉ đạo một số nội dung liên quan đến hoạt động của Trung tâm hành chính công tỉnh, Sở Nội vụ hướng dẫn mẫu thư xin lỗi khi giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm trẻ hẹn và hẹn ngày trả kết quả cụ thể như sau:

1. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, đã đến ngày hẹn trả nhưng chưa có kết quả giải quyết thì trong thời hạn chậm nhất 01 (một) ngày trước ngày hẹn trả kết quả cơ quan, đơn vị nhận hồ sơ<sup>1</sup> phải có Thư xin lỗi tổ chức, cá nhân theo Mẫu 01 đính kèm công văn này.

2. Đối với hồ sơ TTHC đã tiếp nhận tại Trung tâm hành chính công tỉnh nhưng sau đó đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ thì công chức, viên chức được phân công tiếp nhận hồ sơ phải tham mưu cho lãnh đạo cơ quan, đơn vị có Thư xin lỗi tổ chức, cá nhân theo Mẫu 02 đính kèm công văn này.

3. Đối với hồ sơ TTHC đã trả kết quả cho tổ chức, cá nhân nhưng để xảy ra sai sót cần điều chỉnh, bổ sung thì cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ phải có Thư xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại ngày hoàn chỉnh kết quả để trả lần sau theo Mẫu 03 đính kèm công văn này.

**Lưu ý:**

- Thư xin lỗi gửi về Trung tâm hành chính công tỉnh để thông báo ngay đến tổ chức, cá nhân; đồng thời Trung tâm Hành chính công cập nhật thông tin việc thực hiện xin lỗi trong sổ theo dõi hồ sơ tiếp nhận.

- Việc hẹn lại ngày trả kết quả lần sau và hướng dẫn hoàn chỉnh, bổ sung hồ sơ được thực hiện không quá một lần.

---

<sup>1</sup> Cơ quan, đơn vị nhận hồ sơ: Là cơ quan, đơn vị do Trung tâm Hành chính công trực tiếp chuyển hồ sơ để giải quyết hoặc chủ trì phối hợp các cơ quan, đơn vị tham mưu giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

Sở Nội vụ hướng dẫn mẫu Thư xin lỗi trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công tỉnh. Trong quá trình thực hiện, nếu có điều chỉnh, bổ sung thêm các thông tin tại biểu mẫu trên cho phù hợp tình hình thực tế, thì các cơ quan, đơn vị trao đổi với Văn phòng UBND tỉnh (cơ quan được giao nhiệm vụ về kiểm soát thủ tục hành chính và theo dõi thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh) và Sở Nội vụ để phối hợp, giải quyết./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Lưu: VT, CCHC (Viên\_20).

**KT.GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Tuấn Anh**