

VĂN PHÒNG UBND TỈNH THÁI NGUYÊN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

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

Số: **41** /TTPVHCC-HCTH
V/v tuyên truyền về Trung tâm Phục vụ
hành chính công xã, phường

Thái Nguyên, ngày 8 tháng 7 năm 2025

Kính gửi: Ủy ban nhân dân các xã, phường

Thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tại Văn bản số 259/UBND-TTPVHCC ngày 08 tháng 7 năm 2025 về việc nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã chủ động biên soạn Đề cương tuyên truyền mẫu về hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường (kèm theo Văn bản này), để hỗ trợ các địa phương thực hiện công tác tuyên truyền đảm bảo thống nhất, hiệu quả.

Đề nghị Ủy ban nhân dân các xã, phường căn cứ vào Đề cương tuyên truyền mẫu và đặc điểm tình hình cụ thể tại địa phương để chỉ đạo, tổ chức phổ biến, tuyên truyền đến cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân bằng hình thức phù hợp như: Thông báo tại trụ sở, phát trên hệ thống truyền thanh cơ sở, lồng ghép trong các buổi họp thôn, tổ dân phố, niêm yết công khai tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC xã, phường.

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, trân trọng gửi UBND các xã, phường để triển khai thực hiện, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường trên địa bàn tỉnh. /

Nơi nhận:

Gửi bản điện tử:

- Như trên;
- Lãnh đạo VPUBND tỉnh (để báo cáo);
- Lãnh đạo Trung tâm PVHCC;
- Lưu: HCTH.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Anh Tuấn

ĐỀ CƯƠNG TUYÊN TRUYỀN (Mẫu)
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG XÃ, PHƯỜNG
(Kèm theo Văn bản số **41** /CV-TTPVHCC ngày 8 tháng 7 năm 2025 của
Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Nguyên)

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

1. Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua 03 cách thức:

- Trực tiếp tại Trung tâm phục vụ hành chính công;
- Thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;
- Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại bất kỳ Trung tâm phục vụ hành chính công nào trên địa bàn tỉnh

Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh qua hình thức trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc trực tiếp tại bất kỳ Trung tâm phục vụ hành chính công trong phạm vi tỉnh Thái Nguyên để thuận tiện cho việc thực hiện của tổ chức, cá nhân, không phân biệt cấp chính quyền, địa giới hành chính nơi cư trú, nơi đặt trụ sở hoặc nơi đã cấp các loại giấy tờ cho tổ chức, cá nhân.

3. Một số nguyên tắc thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.
- Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết.
- Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

4. Một số quyền hạn và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

a) Quyền hạn

- Được hướng dẫn lập hồ sơ, nộp hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

- Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính;

- Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính;

- Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan.

b) Trách nhiệm

- Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;

- Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp mất cần xuất trình giấy tờ tùy thân và cung cấp các thông tin liên quan, đến việc thực hiện thủ tục hành chính để được hỗ trợ;

- Trường hợp được ủy quyền nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả thay cần mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền;

- Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Trung tâm phục vụ hành chính công xã, phường; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định.

5. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

a) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công không được thực hiện các hành vi sau đây:

- Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

- 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, dữ liệu cá nhân và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

- Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ, nộp các chi phí ngoài quy định của pháp luật;
 - 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;
 - 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 sở;
 - Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc tài liệu đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa;
 - Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.
- b) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:
- Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
 - Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;
 - Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
 - Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
 - Xúc phạm uy tín của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
 - Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
 - Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật./.
-