

VĂN PHÒNG UBND TỈNH THANH HÓA
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

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

Số: /HCC-TNHS

Thanh Hóa, ngày tháng 7 năm 2025

V/v nâng cao trách nhiệm trong việc hướng dẫn,
tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân.

Kính gửi: Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

Thực hiện Công văn số 10767/UBND-THĐT ngày 07/7/2025 của UBND tỉnh về việc tiếp tục triển khai tốt các điều kiện phục vụ vận hành hiệu quả mô hình chính quyền địa phương 02 cấp trên địa bàn tỉnh. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (Trung tâm) đã chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành cấp tỉnh thực hiện rà soát, tổng hợp danh mục thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm và cấp xã theo từng lĩnh vực, cấp thẩm quyền giải quyết, cụ thể như sau:

1. TTHC thực hiện tại Trung tâm PVHCC tỉnh: 1.677 thủ tục.

- Lĩnh vực y tế: 116 thủ tục.
- Lĩnh vực xây dựng: 186 thủ tục.
- Lĩnh vực VHTTDL: 158 thủ tục.
- Lĩnh vực tư pháp: 144 thủ tục.
- Lĩnh vực tài chính: 99 thủ tục.
- Lĩnh vực nông nghiệp và môi trường: 289 thủ tục.
- Lĩnh vực nội vụ: 102 thủ tục.
- Lĩnh vực khoa học và công nghệ: 187 thủ tục.
- Lĩnh vực giáo dục và đào tạo: 100 thủ tục.
- Lĩnh vực công thương: 257 thủ tục.
- Lĩnh vực dân tộc và tôn giáo: 27 thủ tục.
- Lĩnh vực điện lực: 03 thủ tục.
- Lĩnh vực bảo hiểm xã hội: 09 thủ tục.

2. TTHC thực hiện tại Trung tâm PVHCC cấp xã: 399 thủ tục.

- Lĩnh vực tư pháp: 63 thủ tục.
- Lĩnh vực VHTTDL: 09 thủ tục.
- Lĩnh vực xây dựng: 44 thủ tục.
- Lĩnh vực khoa học và công nghệ: 03 thủ tục.

- Lĩnh vực tài chính: 45 thủ tục.
- Lĩnh vực giáo dục và đào tạo: 45 thủ tục.
- Lĩnh vực nội vụ: 60 thủ tục.
- Lĩnh vực y tế: 22 thủ tục.
- Lĩnh vực công thương: 22 thủ tục.
- Lĩnh vực nông nghiệp và môi trường: 75 thủ tục.
- Lĩnh vực dân tộc và tôn giáo: 11 thủ tục.

(Có Phụ lục danh mục TTHC kèm theo).

Để tiếp tục thực hiện tốt kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao ý thức trách nhiệm trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân, tạo môi trường làm việc văn minh, hiện đại, minh bạch, hiệu quả, vì nhân dân phục vụ; Giám đốc Trung tâm yêu cầu cán bộ, công chức, viên chức các sở, ban, ngành làm việc tại Trung tâm thực hiện nghiêm túc các nội dung sau:

1. Về chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính và tác phong, lề lối làm việc:

- Chấp hành nghiêm chế độ giờ giấc làm việc, không đi muộn về sớm. Tuyệt đối không rời vị trí lâu trong giờ làm việc, trường hợp bắt buộc phải kịp thời báo cáo với Trung tâm (qua Tổ Giám sát - Tổng hợp). Không sử dụng giờ làm việc vào việc riêng, không chơi game và các trò giải trí khác trong giờ làm việc. Không ăn quà vặt, tụ tập đông người tại quầy làm việc, gây ồn ào mất trật tự trong giờ làm việc.

- Hàng ngày phải vệ sinh quầy làm việc của mình sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp. Sử dụng trang thiết bị điện tử tại quầy làm việc đúng chức năng, tiết kiệm điện, bật tắt đúng quy trình vào đầu giờ và sau khi hết giờ làm việc (nguồn lưu điện, máy tính, máy in, máy tính bảng đánh giá sự hài lòng, màn hình hiển thị số thứ tự;...). Không tự động bật, tắt máy điều hòa nhiệt độ (việc vận hành hệ thống điều hòa nhiệt độ do cán bộ chuyên trách của Trung tâm thực hiện).

- Thực hiện nghiêm túc văn hóa, văn minh công sở:

- + Trang phục phải gọn gàng, lịch sự, đi giày hoặc dép có quai hậu; đeo thẻ công chức, viên chức, nhân viên khi thực hiện nhiệm vụ.

- + Không được sử dụng đồ uống có cồn trong thời gian làm việc và giờ nghỉ trưa.

- + Trong giao tiếp và ứng xử với tổ chức, công dân phải có thái độ lịch sự, tôn trọng; phải nhã nhặn, lắng nghe ý kiến, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể về các quy định liên quan đến giải quyết công việc; tuyệt đối không được nhận tiền hối lộ của tổ chức, cá nhân dưới mọi hình thức và có thái độ hách dịch, những nhieu, gây khó khăn, phiền hà, thái độ vô cảm, vô trách nhiệm khi thực hiện nhiệm vụ.

vụ; giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp phải có thái độ trung thực, thân thiện, hợp tác; khi giao tiếp qua điện thoại với tổ chức, công dân phải xưng tên, cơ quan, đơn vị công tác, trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc, không sử dụng ngôn ngữ địa phương gây khó hiểu, không ngắt điện thoại đột ngột. Thực hiện “4 xin, 4 luôn”: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

2. Về hướng dẫn, tiếp nhận, bàn giao và trả kết quả giải quyết TTHC:

- Chủ động, tập trung nghiên cứu kỹ các TTHC của ngành, đơn vị mình (cả các TTHC của ngành, đơn vị thực hiện tại cấp xã) để hướng dẫn, hỗ trợ và tiếp nhận hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân đúng theo quy định.

- Khi tổ chức, cá nhân đến Trung tâm nộp hồ sơ TTHC nhưng hồ sơ TTHC đó thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã (đối với TTHC thuộc cơ quan, đơn vị mình quản lý) thì hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân nộp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Quốc gia (nếu TTHC đó được cung cấp dịch vụ công trực tuyến), tuyệt đối không được hướng dẫn tổ chức, cá nhân về cấp xã để nộp hồ sơ.

- Trường hợp tiếp nhận hồ sơ nộp trực tiếp phải cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin người nộp, chủ hồ sơ, địa chỉ liên hệ (cụ thể đến số nhà (nếu có)), tên tổ chức/doanh nghiệp (nếu có). Thực hiện số hoá, scan (quét), đính kèm và ký số lên từng thành phần hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo quy định (không được scan gộp các thành phần hồ sơ thành một file chung).

- Hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn thiện hồ sơ phải bằng Phiếu hướng dẫn: Trường hợp tổ chức, công dân đến nộp hồ sơ trực tiếp mà hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định thì phải hướng dẫn cụ thể, đầy đủ không quá một lần cho tổ chức, cá nhân hoàn chỉnh hồ sơ; đồng thời lập và giao Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ cho người nộp hồ sơ (*sử dụng chức năng cập nhật và in Phiếu hướng dẫn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh*).

- Thường xuyên kiểm tra, cập nhật hồ sơ TTHC nộp trực tuyến của tổ chức, công dân qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, kịp thời tiếp nhận, chuyển đơn vị xử lý đúng quy trình, thời gian quy định. Đối với các hồ sơ nộp trực tuyến không đủ điều kiện tiếp nhận, phải trả lời tổ chức, công dân rõ ràng, chính xác lý do không tiếp nhận, đồng thời hướng dẫn cụ thể cho công dân hoàn thiện, nộp lại hồ sơ đúng quy định. Không được để hồ sơ chờ tiếp nhận tồn đọng sang ngày tiếp theo.

- Thường xuyên theo dõi các hồ sơ giải quyết tới hạn để nhắc nhở, đôn đốc đơn vị mình bàn giao kết quả đúng hạn. Tuyệt đối không xác nhận có kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh khi chưa nhận được kết quả từ đơn vị. Đồng thời, khi xác nhận có kết quả thì phải bàn giao kịp thời cho Bộ phận Trả

kết quả của Trung tâm để trả cho tổ chức, công dân.

Đối với các hồ sơ đã được phòng, ban chuyên môn của đơn vị hoặc Văn phòng UBND tỉnh (hồ sơ liên thông) xác nhận kết quả và chuyển xử lý trên phần mềm nhưng chưa bàn giao kết quả bản giấy, cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nhắc nhở, đôn đốc phòng, ban chuyên môn bàn giao ngay, nếu trong quá trình phối hợp có khó khăn, vướng mắc thì phải kịp thời báo cáo Ban Giám đốc Trung tâm để xem xét, xử lý.

- Đối với hồ sơ trả lại, yêu cầu bổ sung do không đủ điều kiện giải quyết, phải kiểm tra kỹ nội dung văn bản trả lại, yêu cầu bổ sung trước khi xác nhận, bàn giao cho Trung tâm; nếu phát hiện văn bản ban hành không đúng quy định, có nội dung không chính xác, phù hợp thì phải trao đổi với phòng, ban chuyên môn để tham mưu thực hiện cho đúng, trường hợp các phòng, ban chuyên môn không phối hợp thì báo cáo với lãnh đạo Sở, Ban Giám đốc Trung tâm để xử lý.

- Thực hiện nghiêm quy định tại Nghị định số 13/2023/NĐ-CP của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân, sử dụng các thông tin dữ liệu cá nhân của công dân thông qua khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và thông tin cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đúng mục đích và nhu cầu sử dụng trong quá trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; Không được khai thác thông tin của các cá nhân không liên quan đến việc giải quyết TTHC; Không cung cấp thông tin, dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cho người khác; Thường xuyên thay đổi mật khẩu hoặc đặt mật khẩu đủ mạnh (bao gồm chữ cái, số, chữ in hoa, ký tự đặc biệt và có độ dài từ 8 ký tự trở lên) cho tài khoản đăng nhập của cá nhân để tiếp nhận và giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Nghiêm cấm việc tự ý cài đặt các phần mềm truy cập từ xa (TeamViewer, UltraViewer...), phần mềm có tính năng can thiệp sâu vào thiết bị trên máy tính dùng để tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC hoặc cho người khác mượn tài khoản đăng nhập của mình và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc sử dụng máy tính và tài khoản của cá nhân được cấp.

3. Thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về các hành vi bị cấm tham gia sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng. Việc chia sẻ, trao đổi thông tin, phát ngôn trên các Trang mạng xã hội phải thận trọng, đúng đường lối chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, thể hiện nét văn hóa của người cán bộ, công chức nhà nước.

Nâng cao trách nhiệm trong công tác bảo vệ bí mật nhà nước. Tuyệt đối không khai thác, lưu trữ, tuyên truyền, phát tán những nội dung, thông tin sai lệch, xuyên tạc đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật Nhà nước, tài liệu, đơn, thư nặc danh, tờ rơi có nội dung nói xấu, kích động nhằm hạ uy tín của chính quyền cũng như lãnh đạo chính quyền các cấp.

Giao Tổ trưởng Tổ Giám sát - Tổng hợp tăng cường theo dõi, kiểm tra, nhắc nhở việc thực hiện các nội dung trên và tổng hợp danh sách những cán bộ, công chức, nhân viên vi phạm, kịp thời báo cáo với Giám đốc Trung tâm để xem xét xử lý, đồng thời đưa vào thông báo hàng tháng và đánh giá, nhận xét cuối năm gửi các cơ quan, đơn vị./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch UBND tỉnh (để b/c);
- Chánh Văn phòng UBND tỉnh (để b/c);
- Các Sở, ban, ngành (để p/h);
- BGD Trung tâm;
- Lưu: VT, TNHS.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Tuyên