

Số: /TB-UBND

Sính Phình, ngày tháng 8 năm 2026

THÔNG BÁO

Về việc công khai số điện thoại đường dây nóng và hướng dẫn tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Sính Phình

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 51/2025/QĐ-TTg ngày 29 tháng 12 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Bộ tiêu chí quốc gia về xã nông thôn mới giai đoạn 2026 - 2030; Quyết định số 55/2026/QĐ-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2026 của UBND tỉnh quy định Bộ tiêu chí xã nông thôn mới và Tiêu chí xã nông thôn mới hiện đại giai đoạn 2026 - 2030 trên địa bàn tỉnh Điện Biên;

Căn cứ Hướng dẫn số 2857/HD-BTP ngày 29/4/2026 của Bộ Tư pháp về thực hiện tiêu chí “Trung tâm Phục vụ hành chính công hoạt động hiệu quả” tại mục số 9.2 thuộc Bộ tiêu chí quốc gia về xã nông thôn mới giai đoạn 2026 - 2030; Hướng dẫn số 1231/HD-PVHCC ngày 11/8/2026 của Văn phòng UBND tỉnh Điện Biên về việc hướng dẫn thực hiện tiêu chí “Trung tâm phục vụ hành chính công hoạt động hiệu quả, tỷ lệ TTHC được thực hiện theo dịch vụ công trực tuyến toàn trình đạt $\geq 90\%$,” tại mục số 9.2 thuộc Bộ tiêu chí quốc gia về xã nông thôn mới giai đoạn 2026 - 2030.

UBND xã Sính Phình Thông báo công khai số điện thoại đường dây nóng và hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy định, thủ tục hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Sính Phình, cụ thể như sau:

1. Số điện thoại đường dây nóng Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Sính Phình.

1.1. Ông Mùa A Thào - Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Số điện thoại: 0385.747.999.

- Địa chỉ: Thôn Tà Là Cáo, xã Sính Phình, tỉnh Điện Biên.

1.2. Ông Nguyễn Duy Mậu - Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Số điện thoại: 0948.280.879.

- Địa chỉ: Thôn Tà Là Cáo, xã Sính Phình, tỉnh Điện Biên.

- Số điện thoại và địa chỉ trên được công khai để tổ chức, cá nhân liên hệ, phản ánh, kiến nghị về quy định, thủ tục hành chính và việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Sính Phình.

2. Hình thức thực hiện phản ánh, kiến nghị Tổ chức, cá nhân có thể thực hiện phản ánh, kiến nghị bằng các hình thức phù hợp theo quy định của pháp luật, trong đó:

- Trực tiếp: Đến Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Sính Phình để trình bày nội dung phản ánh, kiến nghị;
- Qua điện thoại: Liên hệ số điện thoại đường dây nóng nêu tại mục 1 của Thông báo này;
- Bằng văn bản: Gửi trực tiếp hoặc thực hiện theo các phương thức gửi văn bản theo quy định;
- Các hình thức khác theo quy định của pháp luật và điều kiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan có thẩm quyền.

3. Nội dung phản ánh, kiến nghị Tổ chức, cá nhân có thể phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc, bất cập trong quy định, thủ tục hành chính hoặc trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, bao gồm:

3.1. Đối với quy định, thủ tục hành chính

- Quy trình thực hiện thủ tục hành chính chưa phù hợp, còn gây khó khăn, phiền hà cho tổ chức, cá nhân;
- Thời gian giải quyết thủ tục hành chính chưa phù hợp hoặc việc giải quyết không đúng thời hạn quy định;
- Thành phần hồ sơ rườm rà, không cần thiết;
- Có yêu cầu giấy tờ, tài liệu ngoài thành phần hồ sơ đã được cơ quan có thẩm quyền quy định;
- Quy định hoặc hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính chưa rõ ràng, khó hiểu, chưa thống nhất;
- Quy định hành chính không phù hợp với thực tế, không hợp lý hoặc gây khó khăn trong quá trình thực hiện;
- Sự không đồng bộ, không thống nhất giữa các quy định hành chính có liên quan;
- Những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính cần được cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý.

3.2. Đối với việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính Tổ chức, cá nhân có thể phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, như:

- Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân;
- Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định;
- Từ chối tiếp nhận hồ sơ không đúng quy định hoặc không hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng để tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ;
- Tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định;

- Kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc không giải quyết đúng thời hạn quy định;
- Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu phối hợp trong quá trình giải quyết công việc;
- Giải quyết công việc thiếu công bằng, không khách quan hoặc không đúng quy định của pháp luật;
- Có thái độ, giao tiếp, ứng xử không phù hợp với quy định về văn hóa công sở;
- Có hành vi vi phạm pháp luật, kỷ luật, kỷ cương hành chính trong quá trình thực hiện nhiệm vụ;
- Các vấn đề khác liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính cần được phản ánh, kiến nghị.

4. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị để việc tiếp nhận, xem xét, xử lý phản ánh, kiến nghị được thuận lợi, tổ chức, cá nhân cần cung cấp các thông tin cơ bản sau:

- Họ và tên của người phản ánh, kiến nghị;
- Tên tổ chức, cá nhân *(nếu có)*;
- Địa chỉ, số điện thoại hoặc phương thức liên hệ khi cần thiết;
- Nội dung phản ánh, kiến nghị phải rõ ràng, cụ thể;
- Tên thủ tục hành chính hoặc lĩnh vực thủ tục hành chính có liên quan;
- Thời gian, địa điểm xảy ra vụ việc và cán bộ, công chức, bộ phận có liên quan *(nếu biết)*;
- Tài liệu, hình ảnh, hồ sơ hoặc các thông tin khác có liên quan *(nếu có)*.
- Tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác của nội dung và thông tin do mình cung cấp.
- Đối với phản ánh, kiến nghị thực hiện trực tiếp hoặc qua điện thoại, người tiếp nhận có trách nhiệm ghi nhận đầy đủ nội dung phản ánh, kiến nghị để thực hiện việc tiếp nhận, phân loại và xử lý theo quy định.

5. Tiếp nhận, phân loại và xử lý phản ánh, kiến nghị

- Phản ánh, kiến nghị sau khi được tiếp nhận được xem xét, phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật.
- Đối với nội dung thuộc thẩm quyền của UBND xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã hoặc cơ quan, đơn vị có liên quan, cơ quan, người có thẩm quyền thực hiện xem xét, xử lý theo quy định.
- Đối với phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết, nội dung phản ánh, kiến nghị được chuyển hoặc hướng dẫn đến cơ quan, người có thẩm quyền để xem xét, xử lý theo quy định.
- Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị chưa rõ hoặc chưa đủ thông tin để xem xét, người phản ánh, kiến nghị được hướng dẫn bổ sung, làm rõ nội dung theo quy định.

6. Bảo mật thông tin người phản ánh, kiến nghị

- Thông tin về họ tên, địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử và các thông tin cá nhân khác của người phản ánh, kiến nghị được quản lý, sử dụng theo quy định của pháp luật.

- Việc cung cấp, sử dụng thông tin của người phản ánh, kiến nghị chỉ được thực hiện trong phạm vi cần thiết phục vụ việc tiếp nhận, xác minh, xử lý phản ánh, kiến nghị và các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

- Nghiêm cấm việc tiết lộ, sử dụng trái phép thông tin của người phản ánh, kiến nghị hoặc lợi dụng việc phản ánh, kiến nghị để gây khó khăn, phiền hà, ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

UBND xã Sính Phình Thông báo công khai để các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân biết, thực hiện và liên hệ khi có phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Sính Phình./.

Nơi nhận:

- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- UBND các xã, phường trên địa bàn tỉnh;
- Các cơ quan, đơn vị, tổ chức trên địa bàn xã;
- Trung tâm Dịch vụ tổng hợp xã (Đăng tải trên Trang thông tin điện tử xã);
- Các trường thôn, bản trên địa bàn xã;
- Lưu: VT, HCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Công Trứ