

## THÔNG BÁO

### Về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Thực hiện Công văn số 883/VHTT, ngày 08/8/2022 của Phòng VH&TT thành phố về việc hướng dẫn tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

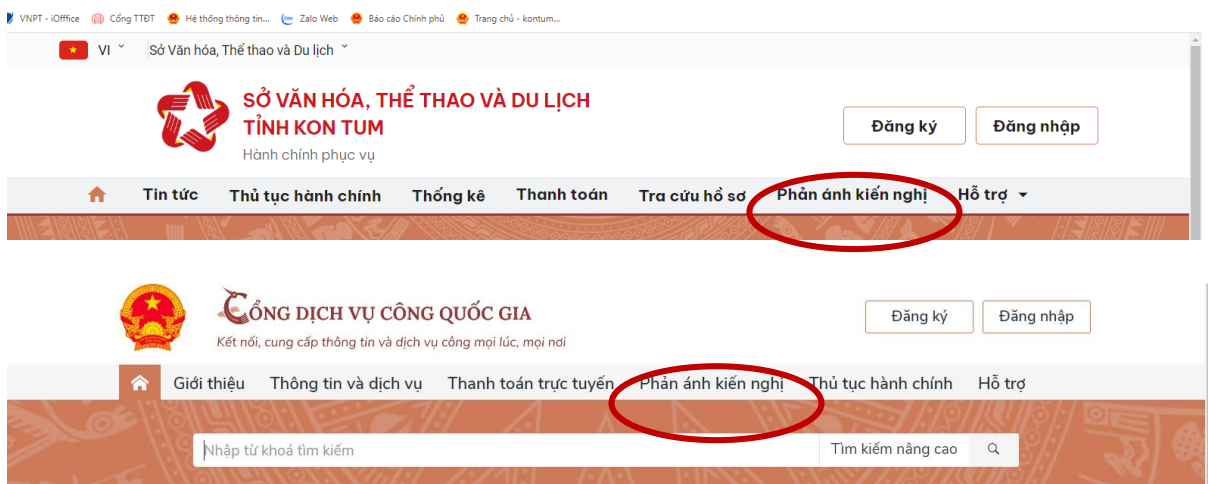
Để tạo thuận lợi cho tổ chức, người dân thực hiện thủ tục hành chính, tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính, UBND xã Vinh Quang thông báo hướng dẫn việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia như sau:

#### 1. Cách thức gửi phản ánh kiến nghị:

**Bước 1.** Truy cập Cổng Dịch vụ công quốc gia, địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>, mục Phản ánh, kiến nghị hoặc <https://dichvucong.kontum.gov.vn>, để gửi phản ánh, kiến nghị.

**Bước 2.** Đăng nhập bằng tài khoản đã đăng ký trên cổng dịch vụ công Quốc gia hoặc cổng dịch vụ công tỉnh. Nếu chưa có tài khoản, bấm chọn ĐĂNG KÝ để thực hiện đăng ký tài khoản sử dụng.

**Bước 3.** Truy cập vào mục PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ trên thanh tiêu đề.



**Bước 4.** Người dùng nhập đầy đủ, chính xác thông tin cá nhân, đơn vị tiếp nhận và nội dung của phản ánh, kiến nghị.

Vui lòng [đăng nhập](#) tài khoản để gửi phản ánh, kiến nghị. Nếu chưa có vui lòng [đăng ký](#) [tại đây](#).

### Tiếp nhận phản ánh kiến nghị

Đối tượng PAKN \*  Người dân  Doanh nghiệp  Tổ chức  Cơ quan nhà nước

Người dân \*

Địa chỉ \*

Số điện thoại \*

Email

PAKN về việc \*

Nội dung \*

*\*Nội dung này sẽ được công khai. Vui lòng không ghi chi tiết thông tin cá nhân!*

Chọn đơn vị tiếp nhận

Tài liệu đính kèm

Mã bảo mật \*  **I w 1 1 h**

**Tra cứu thông tin PAKN**

**PAKN VỀ HỖ TRỢ ĐO ĐẠI DỊCH COVID-19**

**PAKN về**  
Cải cách TTTC, xây dựng CPĐT,  
Nghị quyết 68/NQ-CP và Đề án 468

**Chủ đề PAKN**

**Lưu ý**

- **1. Hệ thống tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị về:**
  - Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính;
  - Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính không phù hợp với thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, không hợp pháp, trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập;
  - Những giải pháp, sáng kiến ban hành mới quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân.
  - Các trường hợp chậm trễ, không thực hiện, thực hiện không đúng Nghị quyết 68/NQ-CP và Quyết định 23/2021/QĐ-TTg

**Bước 5.** Sau khi hoàn tất các nội dung, bấm chọn **GỬI PHẢN ÁNH**; Hệ thống sẽ tiếp nhận và chuyển cho đơn vị tiếp nhận xử lý. Người sử dụng sẽ được cung cấp 01 mã PAKN (phản ánh kiến nghị).

**\* Lưu ý:**

**- Hệ thống tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị về:**

- Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính;

- Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính không phù hợp với thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, không hợp pháp, trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập;

- Những giải pháp, sáng kiến ban hành mới quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân.

- Các trường hợp chậm trễ, không thực hiện, thực hiện không đúng Nghị quyết 68/NQ-CP và Quyết định 23/2021/QĐ-TTg.

**- Hệ thống không tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn giải đáp pháp luật.**

**Bước 6.** Người sử dụng sử dụng mã PAKN để xem tiến trình xử lý phản ánh, kiến nghị trong mục TRA CỨU KẾT QUẢ TRẢ LỜI.

## **2. Quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị**

- Việc tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được thực hiện trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị.

+ Các cán bộ, công chức UBND xã sử dụng tài khoản được phân quyền, truy cập Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để tiếp nhận, phân loại và chuyển xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi đến, thông qua Công Dịch vụ công quốc gia;

+ Đối với phản ánh, kiến nghị được gửi bằng văn bản, điện thoại, fax, thư điện tử, các cán bộ, công chức UBND xã cập nhật đầy đủ nội dung các phản ánh, kiến nghị này vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và xử lý theo quy định của pháp luật.

- Các cán bộ, công chức UBND xã sử dụng chức năng của Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để đánh giá, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị như sau:

+ Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Các cán bộ, công chức UBND xã theo lĩnh vực phụ trách thông tin cho tổ chức, cá nhân việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do;

+ Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

+ Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, thì thuộc lĩnh vực phụ trách tham mưu UBND xã xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

+ Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý của UBND xã thì theo lĩnh vực phụ trách tiếp nhận, tham mưu xử lý theo quy định của pháp luật.

## **3. Thời hạn xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị**

- Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị là 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, trường hợp hết thời hạn mà chưa xử lý xong thì định kỳ cứ sau 05 ngày làm việc, cán bộ, công chức UBND xã theo lĩnh vực phụ trách cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để thông tin cho tổ chức, cá nhân.

- Đối với các phản ánh, kiến nghị có kết quả xử lý, trong thời hạn 02 ngày làm việc, cập nhật kết quả vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để trả lời cho tổ chức, cá nhân.

Trong quá trình triển khai thực hiện nếu tổ chức, công dân gặp lỗi phát sinh trong quá trình thực hiện, đề nghị liên hệ số điện thoại: **02603.797.799** (*Trung tâm Phục vụ hành chính công hỗ trợ trong giờ hành chính từ thứ 2 đến thứ 6*) hoặc **02603.958.789** (*Viễn thông Kon Tum hỗ trợ 24/7*).

UBND xã Vinh Quang thông báo để các cơ quan, đơn vị, các ban ngành, đoàn thể xã và nhân dân trên địa bàn xã biết, tiếp nhận, xử lý và phản ánh kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia./.

***Nơi nhận:***

- Thường trực Đảng ủy xã (b/c);
- Thường trực HĐND xã (b/c);
- Chủ tịch, PCT UBND xã;
- UBMTTQVN và các tổ chức CT-XH xã;
- Các ban, ngành thuộc xã;
- Trạm y tế;
- Công an xã ;
- BND các thôn;
- Lưu VT, UBND.

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

**Đặng Dũng**