

**UỶ BAN NHÂN DÂN
THỊ TRẤN ĐẮK RVE**

Số: /UBND-NC

V/v hướng dẫn tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

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

Đắk Rve, ngày tháng năm

- Kính gửi: - Các ngành đoàn thể thị trấn;
- Cán bộ, công chức thị trấn;
- Ban quản lý các thôn;

Thực hiện Văn bản số 862/UBND-NC ngày 03/8/2022 của UBND huyện Kon Rẫy về việc phối hợp hướng dẫn tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. UBND thị trấn đề nghị:

1. Thủ trưởng các ngành đoàn thể thị trấn, Ban quản lý các thôn tổ chức, lồng ghép, quán triệt nội dung hướng dẫn tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Phụ lục Hướng dẫn việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên cổng dịch vụ công quốc gia Công văn số 862/UBND-NC ngày 03/8/2022 của UBND huyện Kon Rẫy (*gửi kèm theo Phụ lục*).

2. Văn phòng - Thống kê thị trấn: Được giao nhiệm vụ theo dõi Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia đã được UBND huyện cấu hình và phân quyền tài khoản sử dụng thường xuyên truy cập hệ thống để theo dõi và kịp thời tham mưu, chuyển phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan, đơn vị liên quan xử lý và giải quyết đúng theo quy định.

Truy cập đường link để theo dõi: pakn.dichvucong.gov.vn.

3. Nhằm góp phần tạo thuận lợi tối đa 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. Các ngành đoàn thể thị trấn, cán bộ, công chức thị trấn; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn thường xuyên tuyên truyền, hướng dẫn tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia như sau:

3.1. Cách thức gửi phản ánh kiến nghị:

***Bước 1.** Tổ chức, cá nhân truy cập Cổng Dịch vụ công quốc gia, địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn> hoặc <https://dichvucong.kontum.gov.vn> vào mục phản ánh, kiến nghị để thực hiện 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:

The screenshot shows the website interface for the Kon Tum Provincial Administrative Service System. At the top, there is a navigation bar with the following items: Tin tức, Thủ tục hành chính, Thống kê, Thanh toán, Tra cứu hồ sơ, **Phản ánh kiến nghị** (highlighted), and Hỗ trợ. Below the navigation bar is a search bar with the text 'Nhập từ khóa tìm kiếm' and 'Tìm kiếm nâng cao'. The main content area is titled 'DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG NỔI BẬT' and contains two columns of services under the heading 'CÔNG DÂN' and 'DOANH NGHIỆP'. Each column lists services related to land use rights registration and provides a link to 'Thông báo về việc tìm kiếm việc làm hằng tháng'.

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:

The screenshot shows the 'CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA' website. The navigation menu includes: Giới thiệu, Thông tin và dịch vụ, Thanh toán trực tuyến, **Phản ánh kiến nghị** (highlighted), Thủ tục hành chính, and Hỗ trợ. The main content area is titled 'Tiếp nhận phản ánh kiến nghị' and contains a form for submitting a complaint or suggestion. The form fields include: Đối tượng PAKN (Người dân, Doanh nghiệp, Tổ chức, Cơ quan nhà nước), Người dân (Nguyễn Mạnh Hùng), Địa chỉ (Tỉnh/Thành Phố, Quận/Huyện, Phường/Xã), Số điện thoại, Email, PAKN về việc, Nội dung, Chọn đơn vị tiếp nhận, Tài liệu đính kèm, and Mã bảo mật. The form also includes a 'Gửi phản ánh' button and a 'Nhập lại' button. On the right side, there is a sidebar with sections: 'Tra cứu thông tin PAKN', 'PAKN VỀ HỒ TỜ DO ĐẠI DỊCH COVID-19', 'PAKN VỀ Cải cách TTTHC, xây dựng CPĐT, Nghị quyết 65/NQ-CP và Đề án 468', 'Chủ đề PAKN', and 'Lưu ý'.

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.

*** 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**.

Trên đây là hướng dẫn việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. UBND thị trấn thông tin đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân biết, sử dụng./.

Nơi nhận:

- Như trên (th/h);
- TT Đảng ủy (b/c);
- TT HĐND thị trấn (b/c);
- CT, PCT UBND thị trấn;
- Trang TTĐT thị trấn (*đưa tin*);
- Lưu: VT.

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

Nguyễn Xuân Biên