

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HƯNG YÊN**

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

Số: 1105 /UBND-PVHCC

Hưng Yên, ngày 25 tháng 8 năm 2025

V/v tổ chức thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh
kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Các cơ quan: Công an tỉnh, Thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội khu vực XII; Hải quan Hưng Yên; Công ty Điện lực Hưng Yên.
- UBND các xã, phường.

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; thực hiện Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia. Theo đó Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân là một hợp phần của Cổng Dịch vụ công quốc gia, có chức năng tiếp nhận, giải quyết phản ánh kiến nghị trong thực hiện thủ tục hành chính của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền và các vấn đề liên quan quy định hành chính¹.

Để kịp thời tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị được tổ chức, cá nhân và người dân, doanh nghiệp phản ánh trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; không làm ảnh hưởng quá trình tổ chức thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp trên địa bàn tỉnh; qua đó tăng cường niềm tin của người dân, doanh nghiệp đối với các cơ quan nhà nước. Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu:

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan: Công an tỉnh, Thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội khu vực XII, Hải quan Hưng Yên, Công ty Điện lực Hưng Yên; Chủ tịch UBND các xã, phường:

a) Chủ động, kịp thời tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, người dân và doanh nghiệp được gửi qua Cổng Dịch vụ công quốc gia (*mục Phản ánh kiến nghị tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn>*); đảm bảo đúng thời hạn, đúng thẩm quyền, đúng quy định của pháp luật. Không để ảnh hưởng đến quá trình tổ chức, vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp trên địa bàn tỉnh; đồng thời bảo đảm tính thông suốt, hiệu lực, hiệu quả trong hoạt động

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.

của chính quyền các cấp.

b) Thực hiện quy trình tiếp nhận, xử lý, công khai phản ánh, kiến nghị và thực hiện trách nhiệm của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 43, 44, 45, 46, 47, 48 Chương VI Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

c) Tăng cường trách nhiệm, nâng cao chất lượng phục vụ, góp phần củng cố niềm tin của người dân, doanh nghiệp đối với các cơ quan hành chính nhà nước; thúc đẩy cải cách hành chính và xây dựng nền hành chính phục vụ. Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, kịp thời chấn chỉnh các hành vi chậm trễ, thiếu trách nhiệm hoặc gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân.

d) Tích cực thực hiện công tác truyền thông, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính; tạo sự đồng thuận, gắn bó và đồng hành giữa người dân, doanh nghiệp với các sở, ban, ngành, địa phương và các tổ chức đoàn thể. Qua đó, góp phần xây dựng niềm tin của người dân, doanh nghiệp đối với cơ quan nhà nước; hướng tới xây dựng một nền hành chính công khai, minh bạch, hiệu lực, hiệu quả, thực sự phục vụ người dân và doanh nghiệp

đ) Cử 01 cán bộ, công chức chuyên trách phụ trách quản lý tài khoản trên Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của Cổng Dịch vụ công quốc gia (<https://pakn.dichvucong.gov.vn>) để thực hiện tiếp nhận, phân loại, xử lý hoặc chuyển xử lý và cập nhật kết quả xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân và người dân được gửi tới cơ quan, đơn vị.

Cung cấp thông tin cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ trên tại đường dẫn sau² để Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh) phân quyền tài khoản; **Hoàn thành trước ngày 26/8/2025**; đầu mối liên hệ: đ/c Dương Văn Tài, SĐT: 0352.379.009.

2. Văn phòng UBND tỉnh:

a) Theo dõi, đôn đốc các sở, ban, ngành tỉnh và địa phương thực hiện các nhiệm vụ nêu trên; tham mưu, đề xuất UBND tỉnh xem xét xử lý các đơn vị, địa phương chưa thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ được giao và ảnh hưởng đến kết quả đánh giá chỉ tiêu mức độ hài lòng của Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Phân quyền tài khoản cho cán bộ, công chức chuyên trách của các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các xã, phường theo dõi tiếp nhận, cập nhật, xử lý phản ánh,

² Địa chỉ truy cập đường dẫn để cung cấp thông tin cán bộ đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của Cổng Dịch vụ công quốc gia:
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1aJ2kBgVzIOcuOBfw62S0cfZxLuJtNR5re1-GxeD3YTQ/edit?gid=0#gid=0>

kiến nghị trên Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của Công Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

c) Tăng cường kiểm tra, giám sát, kịp thời xử lý các khó khăn, vướng mắc, ách tắc phát sinh trong quá trình triển khai, bảo đảm việc thực hiện thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn. Định kỳ tổng hợp báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các xã, phường theo quy định.

Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành và địa phương nghiêm túc thực hiện các yêu cầu trên đảm bảo tiến độ, kịp thời và hiệu quả./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Trung tâm PVHCC^{PGĐ};
- Lưu: VT, PVHCC; 

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



Phạm Văn Nghiêm