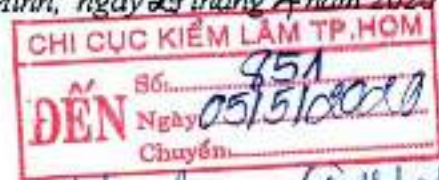


ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
VĂN PHÒNG UBND THÀNH PHỐ

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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 4 năm 2020

Số: 3507/VP-KSTT
V/v triển khai tiếp nhận, xử lý phản ánh,
kiến nghị về thủ tục hành chính trên
Cổng Dịch vụ công Quốc gia



SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT	
Số: 397	Giờ: Ngày 29 tháng 4
ĐẾN	Năm 2020
Chuyển:	

Kính gửi:

- Các Sở, ban, ngành;
- Ủy ban nhân dân quận - huyện.

Thực hiện Công văn số 11365/VPCP-KSTT ngày 13 tháng 12 năm 2019 của Văn phòng Chính phủ (Mục 1), nhằm triển khai có hiệu quả Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại thành phố Hồ Chí Minh, ngày 26 tháng 02 năm 2020, Ủy ban nhân dân thành phố tổ chức Hội nghị tập huấn hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia tại <https://pkn.dichvucong.gov.vn> và Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đã có Công văn số 1456/VP-KSTT ngày 28 tháng 02 năm 2020 đề nghị các đơn vị cung cấp thông tin danh sách cán bộ đầu mối của đơn vị để tạo tài khoản tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống.

Đến nay, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đã hoàn thành việc tạo 796 tài khoản cho 26 sở, ban quản lý chuyên ngành; 24 Ủy ban nhân dân quận - huyện; 322 Ủy ban nhân dân phường - xã - thị trấn và cơ quan đăng ký đất đai. Theo đó, mỗi đơn vị có 02 tài khoản (tiếp nhận và xử lý) để thực hiện tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả/tiến độ xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống.

Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đề nghị Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện, phường - xã - thị trấn chỉ đạo tổ chức thực hiện:

1. Cập nhật và công khai thông tin về địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính và nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị tại trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị và công khai tại trụ sở cơ quan, đơn vị nơi tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính.

- Nội dung thông tin công khai: theo phụ lục đính kèm công văn này.

- Yêu cầu: Việc công khai phải đảm bảo riêng biệt, không ghép chung hoặc bị che lấp bởi các nội dung công khai thủ tục hành chính. Trường hợp niêm yết tại trụ sở thì nội dung công khai được trình bày trên trang giấy tối thiểu là khổ A4; sử dụng phông chữ tiếng Việt Unicode (Times New Roman), cỡ chữ tối thiểu là 14 theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6009:2001.

2. Tổ chức thực hiện tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính do Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chuyển xử lý theo thẩm

quyền trên Hệ thống <https://pakn.dichvucong.gov.vn> theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP (sửa đổi, bổ sung) quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính; Quyết định số 574/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ và Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính (về vận hành và khai thác hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính).

Yêu cầu:

- Sử dụng tài khoản được Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố cung cấp (gửi qua email của đơn vị) cho cán bộ đầu mối.

- Cán bộ đầu mối tham gia vận hành Hệ thống chịu trách nhiệm về việc sử dụng tài khoản được cung cấp, thường xuyên thay đổi mật khẩu, giữ bí mật nhà nước và không giao tài khoản cho người khác sử dụng. Trong trường hợp không sử dụng, bị mất, quên mật khẩu phải báo ngay cho Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để thu hồi, tạo mật khẩu mới.

- Đơn vị có thay đổi cán bộ đầu mối đề nghị lập danh sách gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố qua hộp thư điện tử thutuchanhchinh.ubnd@tphcm.gov.vn để cập nhật kịp thời.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các đơn vị liên hệ Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính (Chuyên viên Nguyễn Thị Tú Trinh theo số điện thoại 38 230 436 - hộp thư điện tử: nttrinh.ubnd@tphcm.gov.vn) để tổng hợp và có hướng dẫn/.

Nơi nhận:

- Như trên (kèm phụ lục);
- VPUB: CVP;
- TTTH (đăng tin chuyên mục KSTTHC);
- Phòng KSTTHC;
- Lưu: VT, KSTT/Tr.05.



Hà Phước Thắng

PHỤ LỤC

Mẫu Nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức

TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH

Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính - Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh mong nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo các nội dung sau đây:

- Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan, cán bộ, công chức nhà nước như: từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính; tự ý yêu cầu, bổ sung, đặt thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm; không niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các thủ tục hành chính tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; thủ tục hành chính được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thi hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính...

- Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

- Đề xuất phương án xử lý những phản ánh nêu trên hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận theo một trong các cách thức sau:

- Gửi qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>

- Gửi đến Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính - Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố

- Địa chỉ: Số 86 Lê Thánh Tôn, phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh

- Số điện thoại chuyên dùng: (028) 38.230.436

- Địa chỉ thư điện tử: thutuchanhchinh.ubnd@tpHCM.gov.vn

Lưu ý:

- Phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; ghi rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

- Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;

- Không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Tr/ly A. Hoàng

Gửi :- VP Sở Văn Hóa

- Các chi cục Văn G

04.5.2020

Trí

Đồng ý:

04/5/2020

K