

HƯỚNG DẪN
Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức,
cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Thực hiện 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;

Thực hiện Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế Quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Thực hiện Quyết định số 05/2022/QĐ-UBND ngày 10 tháng 3 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Kon Tum;

Căn cứ Công văn số 2476/VP-TTHCC ngày 08 tháng 7 năm 2022 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum 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;

Để triển khai thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia có hiệu quả, Sở Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) hướng dẫn việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, cụ thể như sau:

1. Về các chức năng cơ bản của Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

- Cho phép tổ chức, cá nhân có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia gửi phản ánh, kiến nghị cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Đăng tải công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Cập nhật thông tin về tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan nhà nước cho tổ chức, cá nhân thông qua tin nhắn, thư điện tử, bao gồm:

+ Thời điểm tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cơ quan nhà nước;

+ Yêu cầu bổ sung thông tin, tài liệu có liên quan của cơ quan nhà nước để có căn cứ xử lý phản ánh, kiến nghị;

+ Thời điểm kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được đăng tải công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Cung cấp giao diện để cán bộ, công chức, viên chức cơ quan nhà nước truy cập và tiếp nhận, phân loại, xử lý phản ánh, kiến nghị, bao gồm các chức

năng:

+ Tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý các phản ánh, kiến nghị đáp ứng quy định và từ chối các phản ánh, kiến nghị không đáp ứng quy định về nội dung, yêu cầu; chuyển cơ quan, địa phương xử lý các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quản lý; đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung thông tin, tài liệu cần thiết để xử lý phản ánh, kiến nghị; gửi thư điện tử cho tổ chức, cá nhân; xuất nội dung và in toàn bộ nội dung phản ánh, kiến nghị;

+ Đăng tải và gửi công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị;

+ Công khai kết quả trả lời tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Các chức năng cơ bản của Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được kết nối, tích hợp với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và Cổng Thông tin điện tử tỉnh.

2. Về nội dung phản ánh, kiến nghị tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

- Nội dung phản ánh, kiến nghị tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 5 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 tổ chức, cá nhân về quy định hành chính và các nội dung khác theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

- Phản ánh, kiến nghị với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về những nội dung sau:

+ Thủ tục hành chính đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Thông tin điện tử tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, hoặc đã được đăng tải nhưng không đầy đủ, chính xác theo quy định;

+ Thủ tục hành chính đã hết hiệu lực thi hành, bị bãi bỏ nhưng vẫn được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh;

+ Sự không thống nhất giữa thủ tục hành chính được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với thủ tục hành chính được công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh;

+ Sự không thống nhất giữa thủ tục hành chính được giải quyết với thủ tục hành chính được công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính và được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh;

+ Thủ tục hành chính còn gây khó khăn, vướng mắc, bất cập, cản trở hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của Nhân dân.

3. Về cách thức gửi phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thông qua những cách thức sau:

- Truy cập Cổng Dịch vụ công quốc gia, theo đường dẫn sau: <https://dichvucong.gov.vn> tại mục **Phản ánh, kiến nghị** hoặc <https://dichvucong.kontum.gov.vn> để gửi phản ánh, kiến nghị.

- Truy cập Cổng thông tin điện tử Sở GDĐT tại địa chỉ <http://kontum.edu.vn> ở mục **Phản ánh, kiến nghị Cổng dịch vụ công quốc gia** trên giao diện chính có biểu tượng như sau:



- Gửi phản ánh, kiến nghị trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

4. Về yêu cầu của phản ánh, kiến nghị

Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị gửi qua Cổng Dịch vụ công quốc gia

- Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.
- Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị quy định tại Điều 39 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.
- Có đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị; tổ chức, cá nhân phải có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để gửi phản ánh, kiến nghị.

5. Về giá trị phản ánh, kiến nghị

- Nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân và trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trên Cổng Dịch vụ công quốc gia có giá trị như văn bản giấy.

- Các hoạt động, nội dung thực hiện tiếp nhận, phối hợp và xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan tiếp nhận và cơ quan xử lý trên Cổng Dịch vụ công quốc gia có giá trị như văn bản giấy.

6. Về 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.

- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

+ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia;

+ Đối với phản ánh, kiến nghị được gửi bằng văn bản, điện thoại, fax, thư điện tử, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh sẽ 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.

- Đánh giá, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh sử dụng chức năng của Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để đánh giá, phân loại và chuyển cơ quan có thẩm quyền 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, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh 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, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền để xử lý 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 Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận, tham mưu xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Về quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị

- Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển thông qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị, các sở ngành địa phương có trách nhiệm nghiên cứu, xử lý hoặc phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy trình được quy định tại Điều 14 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 tổ chức, cá nhân về quy định hành chính.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị liên quan tới nhiều sở, ngành, địa phương thì Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh khi tiếp nhận sẽ xác định các cơ quan liên quan để phối hợp xử lý.

8. 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 này mà chưa xử lý xong, định kỳ cứ sau 05 ngày làm việc, các sở, ngành, địa phương 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 các sở, ngành, địa phương 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.

9. Về công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị

- Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh được phân công tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm kiểm tra, cập nhật, đăng tải công khai kết quả trả lời trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo các hình thức được quy định tại Điều 19 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 tổ chức, cá nhân về quy định hành chính.

- Trong trường hợp kết quả trả lời không phù hợp, không đúng với nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trả lại phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống để các cơ quan, đơn vị xử lý và chuyển lại kết quả trả lời trước khi đăng tải công khai.

*** Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có vướng mắc đề nghị tổ chức, công dân liên hệ tới các đầu mối sau để được hỗ trợ, hướng dẫn:**

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Kon Tum, điện thoại: **0260.3797799**.

- Sở GDĐT tỉnh Kon Tum, điện thoại: **0260.2211259**.

Sở GDĐT trân trọng thông báo để các tổ chức và công dân biết, sử dụng./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Phòng GDĐT các huyện, TP (thực hiện);
- Các đơn vị trực thuộc Sở GDĐT (thực hiện);
- Các ĐVHC thuộc Sở GDĐT (thực hiện);
- Giám đốc Sở GDĐT (báo cáo);
- Các PGĐ Sở GDĐT (để biết);
- Đảng Công TTĐT Ngành;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Trọng Thắng