

Số: 1600/UBND-VP

Quận 2, ngày 08 tháng 5 năm 2020

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

Kính gửi:

- Trưởng Phòng Nội vụ;
- Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân 11 phường.

Thực hiện Công văn số 3507/VP-KSTT ngày 29 tháng 4 năm 2020 của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố về triển khai tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đã tạo tài khoản cho Ủy ban nhân dân quận và Ủy ban nhân dân 11 phường (*Đính kèm danh sách tài khoản đăng nhập, mật khẩu đăng nhập được gửi qua email của đơn vị*). 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 tiếp nhận phản ánh kiến nghị - Cổng Dịch vụ công Quốc gia tại địa chỉ <https://pahn.dichvucong.gov.vn> (sau đây gọi là Hệ thống tiếp nhận phản ánh kiến nghị).

Ủy ban nhân dân quận có ý kiến chỉ đạo như sau:

1. Ủy ban nhân dân 11 phường tổ chức thực hiện:

1.1. 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 và công khai tại trụ sở cơ quan, 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.

1.2. 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 tiếp nhận phản ánh kiến nghị theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25 tháng 4 năm 2017 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 ngày 31 tháng 10 năm 2017 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).

1.3. Cán bộ đầu mối chỉ sử dụng tài khoản đã cung cấp 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 Ủy ban nhân dân quận (thông qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận) để báo Văn Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố thu hồi, tạo mật khẩu mới.

Đơn vị có thay đổi cán bộ đầu mối đề nghị lập danh sách gửi về Ủy ban nhân dân quận (thông qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận) qua hộp thư điện tử kstt.vpub.q2@tphcm.gov.vn để cập nhật kịp thời.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận:

Cập nhật, 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 Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; 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 Ủy ban nhân dân quận xử lý theo thẩm quyền trên Hệ thống tiếp nhận phản ánh kiến nghị.

3. Phòng Nội vụ:

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 trên Cổng thông tin điện tử quận.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các đơn vị liên hệ đ/c Lê Minh Phương – Chuyên viên Văn phòng, điện thoại: 028.37470467 (5017), hộp thư điện tử: kstt.vpub.q2@tphcm.gov.vn, đề tổng hợp và có hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- VP.UBNDTP (phòng KSTTHC);
- TT.UBND quận;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc quận;
- CPVP; KSTTHC;
- Lưu: VT.



Nguyễn Bạch Hoàng Phụng

**DANH SÁCH TÀI KHOẢN ĐĂNG NHẬP HỆ THỐNG TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH
KIẾN NGHỊ - CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**
(tại địa chỉ <https://pakn.dichvucong.gov.vn>)



HỌ TÊN	TÀI KHOẢN	NHÓM QUYỀN	EMAIL	THUỘC ĐƠN VỊ	TÊN ĐƠN VỊ
Phạm Đình Trung	hcm.quan2	DP-TN	pdtrung.q2@tphcm.gov.vn	000.00.47.H29	Ủy ban nhân dân Quận 2
Nguyễn Thị Cẩm Vân	hcm.quan2.xl	DP-XL	ntcvan.q2@tphcm.gov.vn	000.00.47.H29	Ủy ban nhân dân Quận 2
- Tài khoản của Phường					
Võ Thị Thanh Thủy	hcm.quan2.thanhmyloi	DP-TN	thanhmyloi.q2@tphcm.gov.vn	000.21.47.H29	Ủy ban nhân dân phường Thạnh Mỹ Lợi
Lý Thị Ngọc Phượng	hcm.quan2.thanhmyloi.xl	DP-XL	ltnphuong.q2@tphcm.gov.vn	000.21.47.H29	Ủy ban nhân dân phường Thạnh Mỹ Lợi
Trần Phương Nam	hcm.quan2.thaodien	DP-TN	thaodien.q2@tphcm.gov.vn	000.22.47.H29	Ủy ban nhân dân phường Thảo Điền
Lê Thị Ánh Nguyệt	hcm.quan2.thaodien.xl	DP-XL	ksst.td.q2@tphcm.gov.vn	000.22.47.H29	Ủy ban nhân dân phường Thảo Điền
Võ Trung Hiếu	hcm.quan2.binhtrungtay	DP-TN	binhtrungtay.q2@tphcm.gov.vn	000.18.47.H29	Ủy ban nhân dân phường Bình Trưng Tây
Diêm Công Hân	hcm.quan2.binhtrungtay.xl	DP-XL	ksst.btt.q2@tphcm.gov.vn	000.18.47.H29	Ủy ban nhân dân phường Bình Trưng Tây
Lê Long Hồng	hcm.quan2.catlai	DP-TN	catlai.q2@tphcm.gov.vn	000.20.47.H29	Ủy ban nhân dân phường Cát Lái

HỌ TÊN	TÀI KHOẢN	NHÓM QUYỀN	EMAIL	THUỘC ĐƠN VỊ	TÊN ĐƠN VỊ
Nguyễn Thị Ngọc Phương	hcm.quan2.catlai.xl	DP-XL	ntnphuong.q2@tphcm.gov.vn	000.20.47.H29	Ủy ban nhân dân phường Cát Lái
			ksst.cl.q2@tphcm.gov.vn		
	hcm.quan2.binhkhanh	DP-TN	binhkhanh.q2@tphcm.gov.vn	000.17.47.H29	Ủy ban nhân dân phường Bình Khánh
Đào Thị Hồng Thắm	hcm.quan2.binhkhanh.xl	DP-XL	dttham.bk.q2@tphcm.gov.vn	000.17.47.H29	Ủy ban nhân dân phường Bình Khánh
			ksst.bk.q2@tphcm.gov.vn		
Vũ Song Hào	hcm.quan2.binhtrungdong	DP-TN	binhtrungdong.q2@tphcm.gov.vn	000.19.47.H29	Ủy ban nhân dân phường Bình Trung Đông
Trương Anh Kiệt	hcm.quan2.binhtrungdong.xl	DP-XL	ksst.btd.q2@tphcm.gov.vn	000.19.47.H29	Ủy ban nhân dân phường Bình Trung Đông
			anhkiet2312@gmail.com		
Phạm Thanh Phương	hcm.quan2.anphu	DP-TN	anphu.q2@tphcm.gov.vn	000.15.47.H29	Ủy ban nhân dân phường An Phú
Lê Thị Thùy Trang	hcm.quan2.anphu.xl	DP-XL	ksst.ap.q2@tphcm.gov.vn	000.15.47.H29	Ủy ban nhân dân phường An Phú
Văn Ngọc Tiến	hcm.quan2.binhan	DP-TN	binhan.q2@tphcm.gov.vn	000.16.47.H29	Ủy ban nhân dân phường Bình An
Nguyễn Thị Ngọc Thu	hcm.quan2.binhan.xl	DP-XL	ksst.ba.q2@tphcm.gov.vn	000.16.47.H29	Ủy ban nhân dân phường Bình An
Nguyễn Xuân Quỳnh	hcm.quan2.ankhanh	DP-TN	nxquynh.q2@tphcm.gov.vn	000.13.47.H29	Ủy ban nhân dân phường An Khánh
Nguyễn Thanh Bình	hcm.quan2.ankhanh.xl	DP-XL	ankhanh.q2@tphcm.gov.vn	000.13.47.H29	Ủy ban nhân dân phường An Khánh

HỌ TÊN	TÀI KHOẢN	NHÓM QUYỀN	EMAIL	THUỘC ĐƠN VỊ	TÊN ĐƠN VỊ
Nguyễn Văn Kiên	hcm.quan2.thuthiem	DP-TN	thuthiem.q2@tphcm.gov.vn	000.23.47.H29	Ủy ban nhân dân phường Thủ
Nguyễn Thị Trúc Loan	hcm.quan2.thuthiem.xl	DP-XL	kstt.tt.q2@tphcm.gov.vn	000.23.47.H29	Ủy ban nhân dân phường Thủ
Nguyễn Văn Lưu	hcm.quan2.anloidong	DP-TN	nvluu.q2@tphcm.gov.vn	000.14.47.H29	Ủy ban nhân dân phường An Lợi Đông
Hồ Mỹ Phương	hcm.quan2.anloidong.xl	DP-XL	kstt.ald.q2@tphcm.gov.vn	000.14.47.H29	Ủy ban nhân dân phường An Lợi Đông
			phuongmy1908@gmail.com		

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.