

Số: /STTTT-TTCNTT&DVHCCTT

Khánh Hòa, ngày 16 tháng 3 năm 2023

V/v đề nghị tăng cường hiệu quả triển khai
Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa

Kính gửi:

- Các Sở, ban, ngành;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố;
- Tỉnh đoàn Khánh Hòa.

Hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa (gọi tắt là: Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa) được đưa vào vận hành chính thức tại địa chỉ <https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn> và <https://pakn.khanhhoa.gov.vn> từ ngày 05/10/2022 theo Quyết định số 18/2022/QĐ-UBND ngày 21/9/2022 của UBND tỉnh về ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa tiếp nhận, xử lý các thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về các lĩnh vực kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa, gồm: Tài nguyên và Môi trường, Giao thông vận tải, Xây dựng, Y tế, Giáo dục và Đào tạo, Văn hóa và Thể thao, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tư pháp, Lao động – Thương binh và Xã hội, Du lịch, Thông tin và Truyền thông, Kế hoạch và Đầu tư, Tài chính, Nội vụ, Khoa học và Công nghệ, Dân tộc, Hạ tầng đô thị (như: cấp thoát nước, rác thải, chiếu sáng, cây xanh, viễn thông, điện lực, ...). Hệ thống cũng cung cấp các thông tin về chủ trương chính sách của Đảng và Nhà nước, thông tin kinh tế - xã hội, thông tin du lịch – dịch vụ và các sự kiện lớn của tỉnh đến các tầng lớp Nhân dân.

Sau gần 06 tháng triển khai chính thức, Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa bước đầu đã phát huy hiệu quả tích cực, giúp kết nối giữa người dân, doanh nghiệp với chính quyền các cấp. Nhiều vấn đề nổi bật, được dư luận quan tâm đã được người dân gửi phản ánh đến hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa và được các cơ quan, địa phương tiếp nhận, xử lý kịp thời (như: phản ánh vướng mắc trong giải quyết thủ tục hành chính, tình trạng ô nhiễm môi trường, xả rác không đúng quy định, lấn chiếm lòng lề đường, chiếm dụng bãi biển, đèn giao thông không hoạt động, mất an ninh trật tự, hát karaoke ồn ào, ...). Đến ngày 15/3/2023, đã có 2.928 tài khoản được người dân, doanh nghiệp đăng ký sử dụng và thực hiện gửi 360 phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa (trong đó, có 201 phản ánh, kiến nghị đã có kết quả xử lý, trả lời; 92 ý kiến trao đổi, tương tác của người dân với các cơ

quan chức năng trong quá trình xử lý; 84 phản hồi đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả xử lý, trả lời của các cơ quan, địa phương).

Bên cạnh kết quả tích cực đạt được, việc triển khai tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa tại các Sở, ban, ngành, địa phương vẫn còn một số tồn tại, vướng mắc như: Số lượng phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, xử lý trễ hạn còn nhiều (*74 phản ánh trễ hạn, chiếm 20% tổng phản ánh, kiến nghị xử lý, trả lời*); số lượng đánh giá mức độ không hài lòng đối với kết quả xử lý, trả lời của cơ quan, địa phương còn nhiều (*56 đánh giá không hài lòng, chiếm 66% tổng số phản ánh, kiến nghị người dân có đánh giá*); lượt tương tác, trao đổi của các cơ quan, địa phương với người dân còn thấp, nhiều ý kiến phản hồi chưa kịp thời; một số kết quả xử lý, trả lời của cơ quan, địa phương chưa tập trung vào việc giải quyết vấn đề được phản ánh, từ đó chưa đáp ứng được nguyện vọng của người dân.

Để tăng cường hiệu quả triển khai Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa, kịp thời tiếp nhận, giải quyết những vấn đề được người dân, doanh nghiệp quan tâm, góp phần thúc đẩy cải cách hành chính, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (CPI) của tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông đề nghị các Sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện một số nội dung sau:

1. Tổ chức các đợt cao điểm tuyên truyền, hướng dẫn cài đặt, sử dụng Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa trên các phương tiện truyền thông, công/trang thông tin điện tử, trang mạng xã hội và các kênh tương tác với người dân, doanh nghiệp do cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý; đặt banner Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa (*mẫu tham khảo gửi kèm Công văn này*) trên công/trang thông tin điện tử, trang mạng xã hội của đơn vị (*liên kết đến địa chỉ truy cập của Hệ thống*) để tuyên truyền, quảng bá đến đông đảo người dân, doanh nghiệp.

2. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức tham gia tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị tăng cường trách nhiệm trong việc xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, bảo đảm đúng thời hạn trả lời theo quy định tại Quyết định số 18/2022/QĐ-UBND; thường xuyên theo dõi, tương tác, trao đổi trên hệ thống khi có ý kiến trao đổi của người dân để làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị trong quá trình xử lý; khắc phục việc lấy thông tin xử lý nội bộ làm nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị; thực hiện chuyên trả các phản ánh kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết theo đúng trình tự quy định; rà soát, kiểm tra những nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị được người dân đánh giá không hài lòng để chấn chỉnh, nhắc nhở;....

3. Đề nghị UBND các huyện thị xã, thành phố chỉ đạo UBND các xã, phường, thị trấn và Tổ công nghệ số cộng đồng thuộc địa bàn quản lý tổ chức đợt tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cài đặt ứng dụng (app) PAKN Khánh Hòa trên điện thoại di động hoặc truy cập địa chỉ web của Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa để đăng ký tài khoản và sử dụng (*tài liệu hướng dẫn cài đặt, sử dụng gửi kèm Công văn này*).

4. Đề nghị Tỉnh đoàn Khánh Hòa tổ chức tổ chức đợt vận động đoàn viên, thanh niên, sinh viên cài đặt, sử dụng app PAKN Khánh Hòa; đồng thời thông qua tổ chức đoàn và lực lượng đoàn viên, thanh niên để thực hiện tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cài đặt, sử dụng Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa.

5. Đề nghị các Sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố và Tỉnh đoàn Khánh Hòa gửi kết quả thực hiện (*gồm các nội dung chính như: các giải pháp triển khai thực hiện; số lượt người dân, doanh nghiệp được hướng dẫn, hỗ trợ; số lượt người dân doanh nghiệp đã cài đặt và đăng ký sử dụng, ...*) về Sở Thông tin và Truyền thông **trước ngày 10/4/2023** để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh về kết quả sơ kết 06 tháng đưa Hệ thống vào hoạt động chính thức.

Sở Thông tin và Truyền thông đề nghị Quý cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm thực hiện.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên (VBĐT);
- UBND tỉnh (VBĐT, để b/c);
- Lưu: VT, TTCNTT&DVHCCTT (T, 02).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Hiền