

Số: /SYT-TCHC

Kon Tum, ngày tháng năm 2022

V/v hướng dẫn tiếp nhận, xử lý  
phản ánh kiến nghị của tổ chức,  
cá nhân trên Cổng Dịch vụ công  
quốc gia

Kính gửi:

- Các sở ban, ngành trên địa bàn tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố.

Thực hiện Công văn số 2476/VP-TTHCC ngày 8 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;

Nhằm góp phần tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, người dân thực hiện thủ tục hành chính, tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính; Sở Y tế tỉnh Kon Tum hướng dẫn tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia như sau:


### 1. Cách thức gửi phản ánh kiến nghị:

**Bước 1.** Truy cập Cổng Dịch vụ công quốc gia, địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>, mục Phản ánh, kiến nghị hoặc <https://dichvucong.kontum.gov.vn>, để gửi phản ánh, kiến nghị.

**Bước 2.** Đăng nhập bằng tài khoản đã đăng ký trên cổng dịch vụ công Quốc gia hoặc cổng dịch vụ công tỉnh. Nếu chưa có tài khoản, bấm chọn ĐĂNG KÝ để thực hiện đăng ký tài khoản sử dụng.

**Bước 3.** Truy cập vào mục PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ trên thanh tiêu đề.

VI ~ Sở Y tế ~

 **SỞ Y TẾ**  
**TỈNH KON TUM**  
Hành chính phục vụ

Đăng ký Đăng nhập

Tin tức Thủ tục hành chính Thống kê Thanh toán Tra cứu hồ sơ **Phản ánh kiến nghị** Hỗ trợ


**CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**  
 Kết nối, cung cấp thông tin và dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi

[Trang chủ](#) | [Giới thiệu](#) | [Thông tin và dịch vụ](#) | [Thanh toán trực tuyến](#) | **[Phản ánh kiến nghị](#)** | [Thủ tục hành chính](#) | [Hỗ trợ](#)

### Bước 4. Người dùng nhập đầy đủ, chính xác thông tin cá nhân, đơn vị tiếp nhận và nội dung của phản ánh, kiến nghị.

Trang chủ > Gửi PAKN

!

Vui lòng **đăng nhập** tài khoản để gửi phản ánh, kiến nghị! Nếu chưa có vui lòng **đăng ký** [tại đây](#).

#### Tiếp nhận phản ánh kiến nghị

**Đối tượng PAKN \***  Người dân  Doanh nghiệp  Tổ chức  Cơ quan nhà nước

**Người dân \***

**Địa chỉ \*** Tỉnh/Thành Phố  Quận/Huyện  Phường/Xã

**Số điện thoại \***

**Email**

**PAKN về việc \***

**Nội dung \***   
*\*Nội dung này sẽ được công khai. Vui lòng không ghi chi tiết thông tin cá nhân!*

**Chọn đơn vị tiếp nhận**

**Tài liệu đính kèm**

**Mã bảo mật \***  1 n a l q p

**Tra cứu thông tin PAKN**

PAKN VỀ HỖ TRỢ DO  
**ĐẠI DỊCH COVID-19**

**PAKN về**  
Cải cách TTHC, xây dựng CPĐT,  
Nghị quyết 68/NQ-CP và Đề án 468

**Chủ đề PAKN**

**Lưu ý**

- 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

**Bước 5.** Sau khi hoàn tất các nội dung, bấm chọn **GỬI PHẢN ÁNH**; Hệ thống sẽ tiếp nhận và chuyển cho đơn vị tiếp nhận xử lý. Người sử dụng sẽ được cung cấp 01 mã PAKN.

#### Lưu ý

##### 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

**□ 2. Hệ thống không tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn giải đáp pháp luật.**

**Bước 6.** Người sử dụng sử dụng mã PAKN để xem tiến trình xử lý phản ánh, kiến nghị trong mục TRA CỨU KẾT QUẢ TRẢ LỜI.

**2. 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.

+ Sở Y tế tỉnh Kon Tum 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 chuyên 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, Sở Y tế 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.

- Sở Y tế sử dụng chức năng của Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để đánh giá, phân loại và chuyển 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, Sở Y tế 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, thì chuyển đến công chức trực tiếp xử lý phản ánh, kiến nghị 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 Sở Y tế thì tiếp nhận, tham mưu xử lý theo quy định của pháp luật.

**3. 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 mà chưa xử lý xong thì định kỳ cứ sau 05 ngày làm việc, Sở Y tế 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, 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.

Trên đây là hướng dẫn việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia của Sở Y tế tỉnh Kon Tum. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu tổ chức, công dân gặp lỗi phát sinh trong quá trình thực hiện. Đề nghị liên hệ số điện thoại: **0260.3797799** (*Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hỗ trợ trong giờ hành chính từ thứ 2 đến thứ 6*) hoặc **0260.3958.789** (*Viễn thông Kon Tum hỗ trợ 24/7*).

Sở Y tế tỉnh Kon Tum thông báo đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân biết, sử dụng./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Lãnh đạo Sở Y tế;
- Các phòng thuộc Sở Y tế;
- Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế;
- Phòng Y tế các huyện, thành phố;
- Trang Thông tin điện tử Sở Y tế;
- Lưu: VT, TCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Trần Ái**