

**UBND TỈNH PHÚ YÊN  
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

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

Số: 380/SGDDĐT-VP

Phú Yên, ngày 26 tháng 6 năm 2018

V/v hướng dẫn người dân, doanh nghiệp gửi phản ánh kiến nghị đến Hệ thống thông tin PAKN trên Công thông tin của Bộ Nội vụ.

Kính gửi:

- Phòng GDĐT các huyện, thị xã, thành phố;
- Các đơn vị trực thuộc Sở.

Thực hiện Công văn số 714/SNV-CCHC, ngày 20/6/2018 của Sở Nội vụ về việc hướng dẫn người dân, doanh nghiệp gửi phản ánh kiến nghị đến Hệ thống thông tin PAKN trên Công thông tin của Bộ Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo đề nghị các cơ quan, đơn vị, bộ phận thực hiện một số nội dung sau:

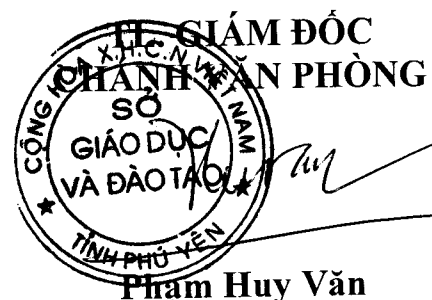
1. Tuyên truyền việc gửi phản ánh kiến nghị đến Hệ thống thông tin phản ánh, kiến nghị (PAKN) trên Công thông tin của Bộ Nội vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và học sinh biết theo nội dung Công văn số 714/SNV-CCHC, ngày 20/6/2018 của Sở Nội vụ (có văn bản đính kèm).

2. Đăng tải cách thức, nội dung, yêu cầu, thời hạn xử lý... đối với phản ánh, kiến nghị theo Công văn số 714/SNV-CCHC, ngày 20/6/2018 của Sở Nội vụ trên công thông tin điện tử của đơn vị mình, niêm yết công khai các nội dung này tại bảng thông báo, bảng niêm yết thủ tục hành chính theo quy định.

Đề nghị Phòng GDĐT các huyện, thị xã, thành phố, các đơn vị trực thuộc Sở triển khai thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Phòng GDĐT các huyện, TX, TP;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Website Sở;
- Lưu: VT, VP.



Số: 714 /SNV-CCHC

Phú Yên, ngày 20 tháng 6 năm 2018

V/v hướng dẫn, người dân, doanh nghiệp gửi phản ánh kiến nghị đến Hệ thống thông tin PAKN trên Cổng thông tin điện tử Bộ Nội vụ.

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO PHÚ YÊN	
ĐẾN	Số: 1127
	Ngày: 21/6
Chuyên: .....	
Lưu hồ sơ số: .....	

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Các cơ quan thông tấn, báo chí của tỉnh.

Thực hiện Quyết định số 852/QĐ-BNV, ngày 22/5/2017 của Bộ Nội vụ về việc 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 Bộ Nội vụ và Công văn số 2954/UBND-NC, ngày 31/5/2018 của UBND tỉnh về việc hướng dẫn, thông báo xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Bộ Nội vụ.

Sở Nội vụ đề nghị các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan thông tấn, báo chí của tỉnh thông báo, tuyên truyền tới người dân, doanh nghiệp đóng trên địa bàn tỉnh về Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị của người dân và doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Bộ Nội vụ. Cụ thể như sau:

1. Để thực hiện hóa quyết tâm xây dựng Chính phủ kiến tạo, phục vụ, liêm chính, Bộ Nội vụ đã xây dựng và đưa vào hoạt động Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Bộ Nội vụ tại địa chỉ <http://phananh.moha.gov.vn>. Đây là kênh thông tin tương tác giữa Bộ Nội vụ với người dân, doanh nghiệp. Các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp là một trong những nguồn thông tin cung cấp cho Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ trong việc đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện chương trình, kế hoạch cải cách hành chính của Chính phủ; đồng thời, cung cấp thông tin cho Tổ công tác về kiểm tra công vụ do Bộ trưởng Bộ Nội vụ làm Tổ trưởng nhằm kiểm tra việc chấp hành các quy định của pháp luật của cơ quan, tổ chức và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong hoạt động công vụ, kịp thời phát hiện, phòng ngừa, ngăn chặn các vi phạm trong công tác cán bộ tại các bộ, ngành và địa phương...

## 2. Nội dung phản ánh kiến nghị

- Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính của Bộ Nội vụ và ngành Nội vụ không phù hợp với thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, trái với các quy định của pháp luật.

- Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định, thái độ không đúng chuẩn mực đạo đức của cán bộ, công chức, viên chức của Bộ Nội vụ và ngành Nội vụ trong thực thi công vụ và hoạt động nghề nghiệp.

- Những giải pháp, sáng kiến, đề xuất sửa đổi, ban hành mới quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ và ngành Nội vụ.

### **3. Cách thức phản ánh, kiến nghị**

- Người dân, doanh nghiệp truy cập vào địa chỉ trên mạng Internet <http://phananh.moha.gov.vn> để gửi phản ánh, kiến nghị.

- Người dân, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị thông qua tin nhắn (SMS) tới đầu số **8008**.

- Người dân, doanh nghiệp trực tiếp phản ánh, kiến nghị bằng hình thức gọi điện tới tổng đài **19001547**.

### **4. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị.**

- Sử dụng ngôn ngữ Tiếng Việt.

- Thể hiện rõ nội dung phản ánh kiến nghị theo quy định tại khoản 2 trên đây.

- Có đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của người dân, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị.

### **5. Giá trị phản ánh, kiến nghị được gửi trên Hệ thống thông tin PAKN**

- Nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp và các nội dung trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trên Hệ thống thông tin PAKN có giá trị như bản giấy.

- Các hoạt động, nội dung thực hiện việc tiếp nhận, phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan liên quan trên Hệ thống thông tin PAKN; các văn bản điện tử được ký số và gửi qua hệ thống thư điện tử công vụ giữa các cơ quan Nhà nước có giá trị như văn bản giấy.

### **6. Thời hạn xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị**

- Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị là 20 ngày kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị; trường hợp hết thời hạn mà chưa xử lý xong, định kỳ cứ 07 ngày làm việc các cơ quan, đơn vị cập nhật tình hình xử lý vào hệ thống thông tin PAKN hoặc thông qua hộp thư điện tử hoặc điện thoại, tin nhắn để thông tin cho người dân, doanh nghiệp.

- Đối với các phản ánh, kiến nghị có kết quả xử lý, trong thời hạn 02 ngày làm việc các cơ quan, đơn vị cập nhật kết quả vào Hệ thống thông tin PAKN hoặc thông qua hộp thư điện tử để trả lời cho người dân, doanh nghiệp.

- Trường hợp các phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì quy trình trả lời phải được thực hiện và quản lý theo chế độ mật, không cập nhật thông tin trên Hệ thống thông tin PAKN.

Sở Nội vụ đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương phối hợp, thực hiện./.

(Quyết định số 852/QĐ-BNV, ngày 22/5/2017 của Bộ Nội vụ được đăng tải tại địa chỉ <http://doc.moha.gov.vn>)

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, CCHC.

