

## THÔNG BÁO

### Về việc hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong việc gửi và theo dõi kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị; đồng thời tăng cường kết nối, tương tác giữa người dân, doanh nghiệp với cơ quan hành chính Nhà nước trên môi trường mạng; Sở Công Thương tỉnh Khánh Hòa thông báo về Hệ thống hỗ trợ xử lý Phản ánh kiến nghị, với thông tin như sau:

#### 1. Địa chỉ truy cập các Hệ thống.

(i) Hệ thống hỗ trợ xử lý Phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia, gửi qua hệ thống tại địa chỉ:

<https://phananhkiennghi.dichvucong.gov.vn/dashboard>

(ii) Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa, tại địa chỉ:

<https://pakn.khanhhoa.gov.vn/cong-bo/trang-chu>;

Ứng dụng di động: KhanhHoa-S (tải trên App Store hoặc Google Play)

#### 2. Nội dung thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

##### 2.1. Hệ thống hỗ trợ xử lý Phản ánh kiến nghị

Các cá nhân, tổ chức về phản ánh kiến nghị quy định hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia, 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 (TTHC); 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 TTHC hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các TTHC tại nơi giải quyết TTHC; TTHC được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thi hành hoặc trái với nội dung TTHC được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC...

- 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.

## 2.2. Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa

Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa tiếp nhận, xử lý, trả lời các yêu cầu, vướng mắc hoặc các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có liên quan đến:

- Các vấn đề về hiện trường, về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa thuộc các ngành, lĩnh vực như: Du lịch, Giao thông vận tải, Xây dựng, Tài nguyên và Môi trường, Y tế, Giáo dục và Đào tạo, Văn hóa và Thể thao, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tư pháp, Thông tin và Truyền thông...

- Khắc phục sự cố hạ tầng kỹ thuật thuộc các lĩnh vực: giao thông, cấp thoát nước, cây xanh, chiếu sáng, vệ sinh môi trường, điện lực, viễn thông, ...

- Các chủ trương, chính sách ưu đãi đầu tư của tỉnh, về các khu công nghiệp; thông tin về du lịch; các sự kiện đặc biệt của tỉnh...

- Thông tin phản ánh đến lãnh đạo tỉnh và các lĩnh vực khác theo chỉ đạo của UBND tỉnh.

Thông tin phản ánh, kiến nghị phải rõ ràng, chính xác về nội dung, thời gian, địa điểm phản ánh; được trình bày bằng ngôn ngữ tiếng Việt có dấu và có đầy đủ thông tin của tổ chức, cá nhân.

## 3. Công khai kết quả xử lý, trả lời.

Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa sẽ tiếp nhận, phân loại, phân phối hồ sơ phản ánh, kiến nghị cho cơ quan có thẩm quyền xử lý.

Kết quả xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị được công khai theo thời gian quy định cho tổ chức, cá nhân trên Hệ thống hỗ trợ xử lý Phản ánh kiến nghị và Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa (trừ trường hợp tổ chức, cá nhân đề nghị giữ bí mật hoặc trường hợp hồ sơ liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước).

## 4. Các cách thức Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận.

- Gửi qua Địa chỉ truy cập các Hệ thống:

<https://phananhkiennghi.dichvucong.gov.vn/dashboard;>

<https://pakn.khanhhoa.gov.vn/cong-bo/trang-chu;>

- Gửi đến cơ quan: Văn phòng UBND tỉnh Khánh Hòa (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh);

- Địa chỉ cơ sở 01: số 84 Hoàng Hoa Thám, phường Nha Trang;
- Địa chỉ cơ sở 02: số 450 đường Thống Nhất, phường Phan Rang.
- Số điện thoại chuyên dùng: 02583.881.122.

**\* 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.*

Sở Công Thương trân trọng thông báo để tổ chức, cá nhân biết./.

**Nơi nhận: (VBĐT)**

- Các phòng thuộc Sở;
- Chi cục Quản lý thị trường;
- Các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp;
- Quản trị mạng (đăng trên Website Sở);
- Giám đốc Sở (b/c);
- Lưu: VT, VP, PC, VH.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Huỳnh Tấn Hải**