

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH GIA LAI**

Số: 4557UBND-PVHCC
V/v triển khai “Hệ thống tiếp nhận,
xử lý phản ánh, kiến nghị”

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

Gia Lai, ngày 06 tháng 10 năm 2025

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh;
- Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh;
- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường.

Trong thời gian qua, các cơ quan, đơn vị, địa phương đã có nhiều cố gắng, nỗ lực trong việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp cơ bản ổn định, thông suốt, đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân và doanh nghiệp. Tuy nhiên, trong quá trình tổ chức triển khai thực thi nhiệm vụ ở cấp xã còn lúng túng, phát sinh vướng mắc, bất cập.

Để khắc phục khó khăn, kịp thời hướng dẫn tháo gỡ vướng mắc phát sinh trong thực tiễn triển khai hoạt động mô hình chính quyền địa phương hai cấp bảo đảm thông suốt, hiệu quả theo Kết luận số 159-KT/TW ngày 26 tháng 9 năm 2025 của Ban Chấp hành Trung ương về tình hình, kết quả hoạt động của bộ máy hệ thống chính trị và chính quyền địa phương 2 cấp; Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu:

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương:

- Quán triệt và chỉ đạo việc tổ chức triển khai thực hiện “Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị” để kịp thời hướng dẫn, giải đáp các khó khăn, vướng mắc cho địa phương cấp xã trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

- Phân công công chức, viên chức trực tiếp phụ trách việc triển khai “Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị” tham khảo tài liệu hướng dẫn (*Phụ lục 1, Phụ lục 2 kèm theo Công văn này*) để triển khai thực hiện đảm bảo việc xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị được kịp thời, theo đúng quy trình nghiệp vụ đã được hướng dẫn.

2. Ủy ban nhân dân các phường, xã chủ động nắm bắt thông tin từ cơ sở, kịp thời giải quyết công việc cho tổ chức, người dân, doanh nghiệp, không để công việc phát sinh tồn đọng, quá hạn. Trường hợp vướng mắc, bất cập liên quan đến cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính, nghiệp vụ chuyên môn, ... thì gửi phản ánh, kiến nghị đến cơ quan chức năng có liên quan của tỉnh thông qua “Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị” để được xem xét, giải quyết hoặc hướng dẫn theo thẩm quyền.

3. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh:

- Chủ trì, tập huấn, hướng dẫn việc triển khai “Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị” cho các cơ quan, đơn vị, địa phương; đồng thời, tổ chức việc tiếp nhận và tham mưu xử lý các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Theo dõi, đôn đốc việc tổ chức triển khai thực hiện; định kỳ hằng tuần tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện cho Chủ tịch ủy ban nhân dân tỉnh.

(Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc liên hệ ông Lê Tấn Tài, chuyên viên Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, sdt: 0907 969 567 để trao đổi việc thực hiện)

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VPUBND tỉnh;
- Các phòng, ban, trung tâm thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC^(P).

Thao

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Tuấn Thanh

QUY TRÌNH XỬ LÝ PAKN CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG

(Ban hành kèm theo Công văn số /UBND-PVHCC ngày tháng 9 năm 2025 của Chủ tịch UBND tỉnh)

Quy trình thực hiện	Đối tượng thực hiện	Mô tả	Ghi chú
Bước 1	Các địa phương cấp xã	Đăng nhập vào Hệ thống PAKN để gửi PAKN cho các sở, ngành theo lĩnh vực cụ thể.	Có hướng dẫn thực hiện tại Phụ lục 1 kèm theo
Bước 2	Các sở, ngành của tỉnh	Đăng nhập vào Hệ thống PAKN để tiếp nhận, xem xét: 1. Xử lý các PAKN đối với những vấn đề thuộc phạm vi thẩm quyền của đơn vị. 2. Đồng thời, chuyển đến Văn phòng UBND tỉnh những PAKN thuộc thẩm quyền xem xét, giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh	- Có hướng dẫn thực hiện Phụ lục 2 kèm theo - Mỗi ngày kiểm tra ít nhất 02 lần. Các PAKN phải được tiếp nhận và xử lý trong thời hạn 1,5 ngày (36 giờ). - Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, giám sát toàn bộ việc tiếp nhận và xử lý PAKN của các Sở, ban, ngành.
Bước 3	Văn phòng UBND tỉnh	Đăng nhập vào Hệ thống PAKN để tiếp nhận, tham mưu UBND, Chủ tịch UBND tỉnh xử lý, giải quyết các PAKN do các sở, ngành gửi đến.	- Đầu mối của các phòng chuyên môn thuộc Văn phòng UBND tỉnh. - Mỗi ngày kiểm tra ít nhất 02 lần. Các PAKN phải được tiếp nhận và xử lý trong thời hạn 1,5 ngày (36 giờ).
		Tổng hợp, báo cáo định kỳ hằng tuần về tình hình tiếp nhận, xử lý các PAKN.	Phòng Nội Chính chủ trì thực hiện.