

VĂN PHÒNG UBND TỈNH HÀ TĨNH CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Tĩnh, ngày 09 tháng 9 năm 2026

Số: 28 / TTPVHCC-HCC₅
V/v đề nghị xử lý kịp thời các phản ánh
kiến nghị trên hệ thống hỗ trợ xử lý phản ánh
kiến nghị trên dịch vụ công quốc gia

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các xã, phường.

Thực hiện Văn bản hợp nhất số 10271/VBHN-VPCP ngày 27/9/2017 của Văn phòng Chính phủ, hợp nhất Nghị định về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia, được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP ngày 05/8/2026; Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; Quyết định số 2087/QĐ-UBND ngày 18/8/2025 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đề nghị các cơ quan, đơn vị:

1. Thường xuyên theo dõi, tiếp nhận và xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị được chuyển đến trên Hệ thống hỗ trợ xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ: <https://phananhkiennghi.dichvucong.gov.vn>), thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

Đối với phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết, thực hiện chuyển hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định; không để phản ánh, kiến nghị tồn đọng, quá hạn do nguyên nhân chủ quan.

2. Cập nhật đầy đủ, kịp thời kết quả xử lý, ý kiến giải trình và các tài liệu liên quan (nếu có) trên Hệ thống; thực hiện trả lời tổ chức, cá nhân theo quy định, bảo đảm thông tin về kết quả xử lý được cập nhật đầy đủ, chính xác và đúng thời hạn.

Đối với các phản ánh, kiến nghị đang trong thời hạn xử lý, đề nghị chủ động theo dõi tiến độ, khẩn trương giải quyết và cập nhật kết quả trên Hệ thống ngay sau khi hoàn thành.

3. Đối với các phản ánh, kiến nghị đã quá hạn xử lý, đề nghị khẩn trương kiểm tra, xác định nguyên nhân, tập trung giải quyết dứt điểm và cập nhật kết quả trên Hệ thống; trường hợp có khó khăn, vướng mắc hoặc vượt thẩm quyền, kịp

thời báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định (Số điện thoại tiếp nhận 0239 3737888 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh).

4. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quan tâm chỉ đạo, tăng cường kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận, xử lý và cập nhật kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống; phân công cán bộ, công chức, viên chức theo dõi thường xuyên, bảo đảm không để phát sinh phản ánh, kiến nghị quá hạn do nguyên nhân chủ quan.

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đề nghị các cơ quan, đơn vị quan tâm phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh (b/c);
- Văn phòng UBND tỉnh (b/c);
- CVP, các Phó CVP UBND tỉnh;
- Trung tâm TT&XT, HTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, HCC₅.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Phan Anh Tú