

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG CẨM THÀNH**

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

Số: /UBND

Cẩm Thành, ngày tháng 9 năm 2025

V/v nâng cao hiệu quả
công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh,
kiến nghị liên quan đến việc thực hiện
thủ tục hành chính (TTHC)

Kính gửi:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Văn phòng HĐND và UBND;
- Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị;
- Phòng Văn hóa – Xã hội.

Nhằm kịp thời nắm bắt thông tin, phối hợp giải quyết các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết TTHC, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của UBND phường; tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân theo dõi, giám sát, đánh giá chất lượng, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức,... Chủ tịch UBND phường yêu cầu:

1. Các cơ quan, đơn vị: Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị; Phòng Văn hóa - Xã hội

- Thực hiện nghiêm túc các nội dung chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường tại Công văn số 130/UBND ngày 22/7/2025 về việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến được nộp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Chỉ đạo, quán triệt công chức của cơ quan, đơn vị mình thực hiện đúng nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quy định tại Điều 4 và khoản 1 Điều 5 Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Tăng cường công tác kiểm soát nội bộ: theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát, đánh giá các phòng chuyên môn và cơ quan, đơn vị liên quan về tiến độ, quy trình xử lý, quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, giải quyết hồ sơ, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đúng quy định. Chủ động tham mưu UBND phường trong việc chấn chỉnh, xử lý hành vi vi phạm của cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng tham mưu giải quyết phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính.

- Thực hiện tốt vai trò tham mưu, chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan nhằm nắm tình hình phản ánh, kiến nghị để kịp thời dự báo, phát

hiện những lĩnh vực có nguy cơ phát sinh phản ánh, kiến nghị kịp thời kiến nghị cấp có thẩm quyền có biện pháp xử lý dứt điểm, không để phát sinh phức tạp, “điểm nóng”.

- Tăng cường công tác tuyên truyền đến tổ chức, cá nhân thuộc đối tượng quản lý biết, lựa chọn và sử dụng các kênh phản ánh, kiến nghị tiếp nhận trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn/p/phananhkienngghi/pakn-gui-pakn.html>, gửi đến cơ quan: Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi, số điện thoại chuyên dùng: 0255 3718 200 (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thuộc Văn phòng UBND tỉnh), địa chỉ thư điện tử: pakn@quangngai.gov.vn; kênh phản ánh, kiến nghị tiếp về TTHC nhận qua Tổng đài 0255 2 226789 của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND&UBND, Phòng Văn hóa – Xã hội tuyên truyền, phổ biến rộng rãi trên Trang thông tin điện tử và các hình thức phù hợp khác về các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị TTHC để cá nhân, tổ chức trên địa bàn phường biết và hưởng ứng sử dụng. Tiếp tục tiếp nhận, xử lý và trả lời đối với các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được tiếp nhận qua Tổng đài của Trung tâm Phục vụ hành chính công trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của phường thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Trung tâm PVHCC tỉnh (báo cáo);
- TT. Đảng ủy, TT.HĐND (báo cáo);
- CT, các PCT UBND phường;
- Lưu: VT, HCC.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Hưng