

BÁO CÁO

Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa 6 tháng đầu năm 2024

Kính gửi: UBND tỉnh Khánh Hòa.

Căn cứ Quyết định số 18/2022/QĐ-UBND ngày 21/9/2022 của UBND tỉnh về ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;

Thực hiện Quyết định số 997/QĐ-UBND ngày 05/5/2023 của UBND tỉnh về việc công bố danh mục báo cáo định kỳ trong lĩnh vực thông tin và truyền thông thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa (gọi tắt: *Hệ thống PAKN*) 6 tháng đầu năm 2024 như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ TRÊN HỆ THỐNG PAKN

1. Công tác quản lý, sử dụng Hệ thống PAKN

Để quản lý, sử dụng có hiệu quả Hệ thống PAKN, Sở Thông tin và Truyền thông đã triển khai một số nhiệm vụ như sau:

Phối hợp với Tỉnh đoàn Khánh Hòa, Liên đoàn lao động tỉnh Khánh Hòa, Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh Khánh Hòa triển khai công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng Hệ thống PAKN và cài đặt, sử dụng app “PAKN Khánh Hòa” trên thiết bị di động thông minh (Công văn số 1695/STTTT-TTCNTT&DVHCCTT ngày 31/5/2024 của Sở Thông tin và Truyền thông về việc phối hợp tuyên truyền, phổ biến sử dụng Hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa).

Tiếp tục phân công Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến thường xuyên hỗ trợ, theo dõi, đôn đốc các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; tăng cường trách nhiệm trong việc xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, bảo đảm đúng thời hạn xử lý và trả lời theo Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội trên địa bàn

tỉnh Khánh Hòa.

Thực hiện các thủ tục triển khai nhiệm vụ nâng cấp, cập nhật các chức năng, tiện ích mới của Hệ thống PAKN trên nền tảng web và di động nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân/doanh nghiệp và các đơn vị tham gia tác nghiệp, xử lý trên Hệ thống PAKN. Đồng thời, kết nối, tích hợp, trao đổi dữ liệu điện tử về kết quả tiếp nhận, xử lý, trả lời các phản ánh của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa với ứng dụng Công dân số Khánh Hòa, các hệ thống thông tin khác trên tất cả các chuyên mục phản ánh kiến nghị.

Trong 6 tháng đầu năm 2024, đã rà soát, cấp mới 20 tài khoản sử dụng cho các cơ quan đơn vị, bao gồm: Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng các công trình Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tỉnh Khánh Hòa (02 tài khoản), Cục Hải quan tỉnh Khánh Hòa (12 tài khoản), Bảo hiểm xã hội tỉnh Khánh Hòa (02 tài khoản), Cục Thống kê tỉnh Khánh Hòa (02 tài khoản), (*Công văn số 310/STTTT-TTCNTT&DVHCCTT ngày 29/01/2024*), (*Công văn số 2060/STTTT-TTCNTT&DVHCCTT ngày 28/6/2024*), (*Công văn số 2061/STTTT-TTCNTT&DVHCCTT ngày 28/6/2024*), (*Công văn số 2106/STTTT-TTCNTT&DVHCCTT ngày 01/7/2024*).

2. Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống PAKN

Trong 6 tháng đầu năm 2024 (từ ngày 15/12/2023 đến 14/6/2024), đã có 463 tài khoản được người dân, doanh nghiệp đăng ký sử dụng (nâng tổng số lên 5.153 tài khoản) và thực hiện gửi 458 phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống PAKN. Trong đó, có 312 phản ánh, kiến nghị đủ điều kiện tiếp nhận, chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý; 312 phản ánh, kiến nghị đã có kết quả xử lý, trả lời; 176 ý kiến trao đổi/trương tác của người dân với các cơ quan có thẩm quyền để làm rõ phản ánh, kiến nghị trong quá trình tiếp nhận, xử lý; 138 phản hồi đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả xử lý, trả lời của các cơ quan, đơn vị, địa phương (trong đó, có 88 trường hợp đánh giá hài lòng và rất hài lòng, 50 trường hợp đánh giá không hài lòng).

Ngành, lĩnh vực có phát sinh phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống PAKN gồm: Môi trường – Đô thị (101 phản ánh), An ninh – Trật tự (11 phản ánh), Tài Nguyên và Môi trường (97 phản ánh), Giao thông vận tải (43 phản ánh), Thông tin và Truyền thông (11 phản ánh), Văn hóa và Thể thao (8 phản ánh), Xây dựng (7 phản ánh), Tư pháp (6 phản ánh), Công Thương (5 phản ánh), Lao động – Thương binh và Xã hội (5 phản ánh), Tài chính (5 phản ánh), Du lịch (2 phản ánh), Kế hoạch và Đầu tư (1 phản ánh), Giáo dục và Đào tạo (1 phản ánh), Y tế (1 phản ánh), Lĩnh vực khác (8 phản ánh). Trong đó, các đơn vị cấp tỉnh (20 phản ánh), các đơn vị cấp huyện (78 phản ánh), các đơn vị cấp xã (214 phản ánh).

(Kèm theo Phụ lục thống kê kết quả tiếp nhận, xử lý PAKN

của các cơ quan, đơn vị, địa phương)

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Trong 6 tháng đầu năm 2024, việc xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống PAKN đã phát huy hiệu quả tích cực, giúp kết nối giữa người dân, doanh nghiệp với chính quyền các cấp. Nhiều vấn đề nổi bật của xã hội được người dân quan tâm gửi phản ánh trên Hệ thống PAKN và được các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp nhận, xử lý kịp thời (*như: phản ánh vướng mắc trong giải quyết thủ tục hành chính, xả rác không đúng quy định, mất an toàn về phòng cháy chữa cháy tại các khu chung cư/khu dân cư, mất an toàn giao thông, hát karaoke ồn ào không đúng quy định, quán ăn lừa đảo “chặt chém” khách du lịch, bán hàng không rõ nguồn gốc, người lang thang cơ nhỡ,...*). Từ thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp đã giúp các cấp chính quyền kịp thời giải quyết các vấn đề còn tồn tại, bất cập xảy ra trong xã hội, góp phần nâng cao năng lực quản lý nhà nước ở các cấp, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh (PCI) cấp tỉnh, chỉ số chuyển đổi số (DTI) cấp tỉnh, thúc đẩy cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh; góp phần xây dựng kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa ngày càng phát triển, văn minh, thân thiện.

Bên cạnh những kết quả tích cực đạt được nêu trên, việc xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống PAKN còn một số tồn tại, hạn chế như sau:

1. Công tác tuyên truyền về cài đặt, sử dụng Hệ thống PAKN chưa mang lại hiệu quả cao, dẫn đến số lượng người dân, doanh nghiệp biết, đăng ký và sử dụng hệ thống còn thấp.

2. Vẫn còn tình trạng phản ánh, kiến nghị xử lý “trễ hạn” (*36 trường hợp trễ hạn, chiếm 11,5% tổng số phản ánh, kiến nghị*); tỷ lệ đánh giá mức độ “**không hài lòng**” của người dân, doanh nghiệp đối với kết quả xử lý, trả lời của cơ quan, đơn vị, địa phương còn cao (*50 đánh giá không hài lòng, chiếm 36,2% tổng số phản ánh, kiến nghị người dân có đánh giá*); nhiều ý kiến trao đổi/tương tác của người dân trên Hệ thống PAKN chưa được các cơ quan, địa phương phản hồi kịp thời; một số kết quả xử lý, trả lời của cơ quan, đơn vị, địa phương chưa tập trung vào giải quyết nội dung phản ánh, chưa đáp ứng được nguyện vọng của người dân, dẫn đến người dân tiếp tục **gửi phản ánh, kiến nghị nhiều lần** với cùng một nội dung (tập trung nhiều ở lĩnh vực “**Tài nguyên và Môi trường**”).

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ 6 THÁNG CUỐI NĂM 2024

1. Phương hướng

Tiếp tục triển khai sử dụng có hiệu quả Hệ thống PAKN bảo đảm thực hiện đúng Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Tăng cường chất lượng xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; giảm tỷ lệ trường hợp xử lý phản ánh, kiến nghị **“trễ hạn”** (*phần trăm dưới 10%*) và tỷ lệ đánh giá **“không hài lòng”** (*phần trăm dưới 20%*).

Đẩy mạnh tuyên truyền các lợi ích và kết quả triển khai Hệ thống PAKN trên các Cổng/trang thông tin điện tử, nền tảng mạng xã hội do các cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý đến đông đảo người dân, doanh nghiệp, nhằm hưởng ứng đăng ký, sử dụng (*phần trăm đạt trên 12.000 tài khoản*).

Tiếp tục phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng và triển khai Đề án 06 trong việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cài đặt, sử dụng Hệ thống PAKN.

2. Nhiệm vụ

a) Sở Thông tin và Truyền thông

- Tổ chức quản lý, vận hành Hệ thống PAKN hoạt động ổn định, thông suốt, bảo đảm an toàn an ninh thông tin.

- Thường xuyên phối hợp, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, bảo đảm đúng thời hạn xử lý và trả lời theo quy định; định kỳ tổng hợp tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, địa phương, báo cáo UBND tỉnh theo quy định.

- Triển khai nâng cấp, cập nhật các chức năng, tiện ích mới của Hệ thống PAKN trên nền tảng web và di động nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân/doanh nghiệp và các đơn vị tham gia tác nghiệp, xử lý trên Hệ thống PAKN.

- Triển khai chiến dịch đẩy mạnh tuyên truyền các lợi ích và kết quả triển khai Hệ thống PAKN trên các phương tiện thông tin đại chúng, Cổng/trang thông tin điện tử và mạng xã hội do các cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý đến đông đảo người dân, doanh nghiệp để hưởng ứng đăng ký, sử dụng.

b) Đề xuất nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị, địa phương

- Cần tăng cường vai trò lãnh đạo, chỉ đạo của người đứng đầu trong việc tổ chức triển khai sử dụng Hệ thống PAKN tại đơn vị, bảo đảm thực hiện đúng Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

- Thường xuyên theo dõi kết quả xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của đơn vị; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc tăng cường chất lượng xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; phần trăm cả năm 2024, giảm tỷ lệ trường hợp xử lý phản ánh, kiến nghị **“trễ hạn”** (*dưới 10%*) và tỷ lệ đánh giá **“không hài lòng”** (*dưới 20%*).

- Trong quá trình xử lý phản ánh, kiến nghị, chủ động tương tác, trao đổi thân thiện, cởi mở với người dân, doanh nghiệp để nắm rõ thông tin nội dung phản ánh, kiến nghị, cũng như tâm tư, nguyện vọng của người dân, doanh nghiệp, từ đó triển khai phương án xử lý thấu đáo, trả lời dứt điểm, tạo sự đồng thuận và niềm tin cho người dân, doanh nghiệp, tạo lan tỏa cộng đồng, khuyến khích cài đặt, sử dụng Hệ thống PAKN.

- Tiếp tục phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến thường xuyên tuyên truyền, quảng bá Hệ thống PAKN trên Cổng/trang thông tin điện tử và mạng xã hội do cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý để người dân, cộng đồng biết, tham gia hưởng ứng sử dụng.

- Đề nghị UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo UBND các xã, phường, thị trấn và Tổ công nghệ số cộng đồng và triển khai Đề án 06 tiếp tục tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cài đặt app “PAKN Khánh Hòa” trên điện thoại di động hoặc truy cập địa chỉ web của Hệ thống PAKN (<https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn>) để đăng ký tài khoản và sử dụng.

Trên đây là Báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa 6 tháng đầu năm 2024, Sở Thông tin và Truyền thông kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- Như trên (VBĐT);
- Văn phòng UBND tỉnh (VBĐT);
- Các sở, ban, ngành (VBĐT);
- UBND các huyện, thị xã, thành phố (VBĐT);
- Công ty CP Điện lực K.H (VBĐT);
- Công ty CP Cấp thoát nước K.H (VBĐT);
- Công ty CP Môi trường Đô thị N.T (VBĐT);
- Lưu: VT, TTCNTT&DVHCCTT (LH).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

(Đã ký)

Nguyễn Văn Hiền