

Số: 10 /KH-HCC

Cần Thơ, ngày 02 tháng 10 năm 2026

KẾ HOẠCH

Tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và các văn bản sửa đổi, bổ sung;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 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 bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP);

Căn cứ Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg ngày 04 tháng 6 năm 2026 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành và khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Cần Thơ;

Nhằm nâng cao chất lượng công tác tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý, đơn đốc và theo dõi trả lời phản ánh, kiến nghị (PAKN) của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; bảo đảm các PAKN được tiếp nhận, giải quyết kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng quy định; hạn chế tình trạng PAKN quá hạn, tồn đọng, kéo dài; đồng thời giao chỉ tiêu cụ thể trong phạm vi Trung tâm Phục vụ hành chính công (Trung tâm) để theo dõi, đánh giá quá trình tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN của người dân, Trung tâm ban hành Kế hoạch tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Nâng cao trách nhiệm của các bộ phận, công chức, viên chức thuộc Trung tâm trong việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; bảo đảm các phản ánh, kiến nghị được theo dõi, không bỏ sót, chậm chuyển hay chậm đơn đốc; hạn chế tình trạng chậm xử lý, quá hạn, tồn đọng và phát sinh phản ánh, kiến nghị nhiều lần.

b) Nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; lấy kết quả xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị làm một trong những tiêu chí đánh giá hiệu quả thực hiện nhiệm

vụ cải cách hành chính và trách nhiệm của các bộ phận thuộc Trung tâm.

c) Giao chỉ tiêu đối với các khâu thuộc thẩm quyền Trung tâm; cung cấp số liệu phục vụ báo cáo định kỳ, đánh giá nhiệm vụ và xây dựng sáng kiến, giải pháp cải cách thủ tục hành chính của Trung tâm.

2. Yêu cầu

a) Việc tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN của người dân, doanh nghiệp phải cụ thể, rõ ràng, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và tình hình phát sinh PAKN của từng bộ phận.

b) Các bộ phận thuộc Trung tâm phải chủ động theo dõi, xử lý và cập nhật kết quả giải quyết trên hệ thống; hạn chế xảy ra tình trạng PAKN đến hạn nhưng chưa chuyển, chưa đơn đốc hoặc đã có kết quả nhưng chậm theo dõi việc đăng tải, công khai.

c) Đối với các PAKN thuộc thẩm quyền, phải tập trung xử lý dứt điểm, trả lời đúng trọng tâm, rõ nội dung, đúng quy định và tạo điều kiện để người dân, doanh nghiệp đổi được kết quả giải quyết.

d) Trung tâm không thay thế thẩm quyền trả lời nội dung PAKN của cơ quan được phân công xử lý. Trách nhiệm của Trung tâm là tiếp nhận, phân loại, chuyển đúng địa chỉ, theo dõi tiến độ, đơn đốc trước hạn và quá hạn, kiểm tra việc cập nhật kết quả trên hệ thống và báo cáo cấp có thẩm quyền.

đ) Không tiếp nhận, không xử lý theo quy trình PAKN đối với nội dung thuộc khiếu nại, tố cáo hoặc nội dung không đúng yêu cầu của hệ thống; thực hiện từ chối, hướng dẫn hoặc chuyển đúng địa chỉ xử lý theo quy định.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, CHỈ TIÊU, THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Phạm vi áp dụng

Kế hoạch này quy định việc tổ chức thực hiện trong phạm vi Trung tâm đối với PAKN của người dân, doanh nghiệp gửi trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, gồm: Tiếp nhận; kiểm tra tính hợp lệ; phân loại; chuyển cơ quan, đơn vị có thẩm quyền; theo dõi, đơn đốc; kiểm tra việc cập nhật, công khai kết quả; trích xuất số liệu; báo cáo Lãnh đạo Trung tâm và tham mưu Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Đối tượng áp dụng

a) Lãnh đạo Trung tâm; Bộ phận Quản trị hệ thống và Ứng dụng công nghệ thông tin; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; Bộ phận Kiểm soát thủ tục hành chính; Bộ phận Hành chính - Tổng hợp và công chức, viên chức, người lao động được phân công liên quan.

b) Việc phối hợp với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố và Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện theo quy chế phối hợp và phân công của cấp có thẩm quyền; Trung tâm thực hiện chuyển xử lý, đơn đốc, hỗ trợ kỹ thuật và tổng hợp, không ban hành chỉ tiêu mang tính bắt buộc ngoài phạm vi Trung tâm.

c) Người dân, doanh nghiệp gửi PAKN trên Cổng Dịch vụ công quốc gia là đối

tượng được phục vụ, hướng dẫn; không phải đối tượng bị điều chỉnh trách nhiệm thực hiện Kế hoạch này.

3. Chỉ tiêu thực hiện và giao chỉ tiêu trả lời PAKN

3.1. Chỉ tiêu thuộc trách nhiệm trực tiếp của Trung tâm

a) 100% PAKN trên Phân hệ PAKN được Bộ phận Quản trị hệ thống và Ứng dụng công nghệ thông tin ghi nhận, kiểm tra tính hợp lệ trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận trên hệ thống.

b) 100% PAKN đủ điều kiện, thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố được phân loại và chuyển cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc.

c) 100% PAKN không thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố được chuyển cơ quan có thẩm quyền hoặc hướng dẫn người gửi trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc.

d) 100% PAKN sắp đến hạn (còn 03 ngày làm việc) và PAKN quá hạn được rà soát, đôn đốc bằng hình thức phù hợp.

đ) 100% trường hợp đã có văn bản trả lời nhưng chưa cập nhật kết quả trên Hệ thống được Trung tâm ghi nhận và đôn đốc cập nhật trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc.

e) 100% số liệu PAKN phục vụ báo cáo tháng được trích xuất, tổng hợp, báo cáo theo yêu cầu.

3.2. Chỉ tiêu theo dõi, đôn đốc đối với việc trả lời PAKN

Trung tâm theo dõi và đôn đốc các cơ quan được chuyển xử lý nhằm bảo đảm:

a) PAKN thuộc thẩm quyền được xử lý, trả lời trong thời hạn không quá 15 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận theo quy định tại Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg.

b) Phần đầu tỷ lệ PAKN được trả lời đúng hạn trên địa bàn thành phố do Trung tâm theo dõi đạt từ 95% trở lên; 100% PAKN quá hạn có giải trình nguyên nhân và thời hạn hoàn thành cụ thể.

c) Hạn chế tình trạng PAKN phải trả lời nhiều lần do nội dung trả lời chưa đầy đủ, chưa rõ ràng hoặc chưa giải quyết đúng trọng tâm.

3.3. Giao chỉ tiêu nội bộ

a) Giao Bộ phận Quản trị hệ thống và Ứng dụng công nghệ thông tin chịu trách nhiệm chính bảo đảm các chỉ tiêu tại mục 3.1; định kỳ báo cáo Lãnh đạo Trung tâm tỷ lệ đạt chỉ tiêu, danh sách PAKN sắp đến hạn, quá hạn và danh sách cơ quan chậm cập nhật kết quả.

b) Giao Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hướng dẫn người dân, doanh nghiệp gửi PAKN đúng địa chỉ khi đến giao dịch tại Trung tâm; không để tồn đọng yêu cầu hỗ trợ gửi PAKN.

c) Giao Bộ phận Kiểm soát thủ tục hành chính phối hợp rà soát nội dung PAKN

liên quan quy định, thủ tục hành chính khi được yêu cầu; báo cáo số liệu PAKN vào báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính và đánh giá chất lượng phục vụ thuộc phạm vi tham mưu của Trung tâm.

d) Giao Bộ phận Hành chính - Tổng hợp tiếp nhận số liệu do Bộ phận Quản trị hệ thống và Ứng dụng công nghệ thông tin cung cấp để phục vụ lưu trữ, phát hành văn bản đơn đốc và tổng hợp báo cáo có liên quan theo quy định.

3.4. Sử dụng chỉ tiêu làm minh chứng báo cáo và sáng kiến

a) Kết quả thực hiện các chỉ tiêu tại Mục này được trích xuất từ Phân hệ PAKN trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Số liệu được sử dụng để: Báo cáo Lãnh đạo Trung tâm và Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; xây dựng báo cáo cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và hồ sơ đề nghị công nhận sáng kiến, giải pháp cải tiến của Trung tâm (nếu có).

c) Việc sử dụng số liệu phải bảo đảm trung thực, đúng nguồn hệ thống; không thay thế thẩm quyền đánh giá của Ủy ban nhân dân thành phố đối với các cơ quan, đơn vị khác.

4. Thời gian thực hiện

Từ tháng 10 năm 2026 đến hết tháng 12 năm 2026. Trong quá trình thực hiện, Trung tâm đánh giá để duy trì quy trình và đề xuất nội dung đưa vào kế hoạch năm 2027.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Giám đốc Trung tâm

Chỉ đạo chung, theo dõi, đơn đốc việc thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Bộ phận Quản trị hệ thống và Ứng dụng công nghệ thông tin

a) Là đầu mối chủ trì thực hiện các nội dung thuộc Phân hệ PAKN trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Theo dõi, tiếp nhận, phân loại, chuyển PAKN đến các cơ quan, đơn vị liên quan xử lý theo thẩm quyền.

c) Hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong việc gửi PAKN đúng nội dung, đúng cơ quan có thẩm quyền; phối hợp hỗ trợ kỹ thuật đầu mối các cơ quan khi có phát sinh.

d) Chủ động rà soát các PAKN sắp đến hạn, quá hạn để đơn đốc xử lý, hạn chế tổ đa phát sinh tồn đọng.

đ) Theo dõi, rà soát sự phù hợp giữa chức năng, quy trình xử lý, kết quả đánh giá trên Phân hệ phản ánh, kiến nghị với quy định đang áp dụng; kịp thời tổng hợp nội dung chưa phù hợp, bất cập hoặc phát sinh trong quá trình vận hành, báo cáo Lãnh đạo Trung tâm để xem xét, chuyển cơ quan quản trị hệ thống cấp có thẩm quyền (nếu có).

e) Quản trị tài khoản, phân quyền; xử lý sự cố kỹ thuật thuộc phạm vi quản trị của Trung tâm.

g) Định kỳ trích xuất số liệu, danh sách đơn đốc để làm minh chứng báo cáo và hồ sơ sáng kiến của Trung tâm.

3. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp gửi PAKN trên Cổng Dịch vụ công quốc gia khi đến giao dịch tại Trung tâm; chuyên thông tin vướng mắc phát sinh tại quầy cho Bộ phận Quản trị hệ thống và Ứng dụng công nghệ thông tin để theo dõi trên hệ thống.

4. Bộ phận Kiểm soát thủ tục hành chính

Phối hợp cho ý kiến đối với PAKN liên quan quy định hành chính, thủ tục hành chính khi Lãnh đạo Trung tâm yêu cầu; sử dụng số liệu do Bộ phận Quản trị hệ thống và Ứng dụng công nghệ thông tin cung cấp để phục vụ báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính thuộc nhiệm vụ tham mưu của Trung tâm.

5. Bộ phận Hành chính - Tổng hợp

Phát hành, lưu trữ văn bản đơn đốc và báo cáo; phối hợp đưa số liệu PAKN vào các báo cáo tổng hợp của Trung tâm theo yêu cầu của Lãnh đạo.

6. Chế độ phối hợp

Các bộ phận thuộc Trung tâm chủ động trao đổi thông tin; trường hợp PAKN phức tạp, nhạy cảm hoặc có nguy cơ quá hạn, báo cáo ngay Lãnh đạo Trung tâm. Việc đề nghị các cơ quan ngoài Trung tâm xử lý nội dung PAKN thực hiện bằng chuyển hệ thống và văn bản đơn đốc, báo cáo, không thay cho văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố.

Trên đây là Kế hoạch tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố. Các bộ phận thuộc Trung tâm tổ chức thực hiện; kịp thời báo cáo khó khăn, vướng mắc để tham mưu Ban Giám đốc xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- CT UBND TP (để b/c);
- VP.UBND TP (2AB,2,4,7);
- Ban Giám đốc Trung tâm;
- Các bộ phận thuộc Trung tâm;
- Lưu: VT, HCC_{MP}.



GIÁM ĐỐC

Lê Xuân Hoa