ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ ĐƯỜNG AN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:262/2026/QĐ-UBND	*Đường An, ngày 13 tháng 02 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn xã Đường An

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 được sủa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;

Căn cứ Nghị quyết số 1699/2025/QH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025 của Quốc hội về sắp xếp đơn vị hành chính cấp xã của thành phố Hải Phòng;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 2 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

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

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 9 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;

Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 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 ngày 9 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;

Căn cứ Quyết định số 255/2025/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Uỷ ban nhân dân thành phố về việc ban hành quy chế tiếp công dân, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã tại Tờ trình số 08/TTr-VP ngày 05 tháng 02 năm 2026;

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn xã Đường An.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn xã Đường An.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, phòng, ban và các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Văn phòng UBND thành phố;
- Sở Tư pháp thành phố;
- Thanh tra thành phố;
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- Chủ tịch; các PCT UBND xã;
- UB MTTQ xã (phối hợp);
- Như Điều 3;
- Lưu: VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Đào Đức Vỹ

ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ ĐƯỜNG AN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY CHẾ
Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn xã Đường An

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 262 /2026/QĐ-UBND)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định trách nhiệm phối hợp giữa Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã với các phòng, ban nghành, Trung tâm phục vụ hành chính công xã, các cơ quan nhà nước có liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân xã.

b) Quy chế này không áp dụng đối với việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các phòng, ban, nghành thuộc Uỷ ban nhân dân xã, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị và tham gia khai thác sử dụng Hệ thống tiếp nhận, trả lời, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

b) Các tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Việc phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện trên cơ sở nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

2. Đề cao trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan hành chính nhà nước trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của các cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

3. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ, thống nhất trong việc xử lý các phản ánh, kiến nghị của các cá nhân, tổ chức. Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức được cử ra làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công do người đứng đầu cơ quan quản lý cán bộ, công chức, viên chức xử lý công khai kết quả xử lý theo quy định.

4. Tuân thủ nghiêm quy trình, thủ tục tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

5. Đảm bảo kịp thời, công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

Chương II
QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 3. Nội dung, hình thức, yêu cầu và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị

a) Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức nhà nước.

b) Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập những vấn đề khác có liên quan đến quy định hành chính.

c) Phương án xử lý những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính tại điểm a, b khoản 1 Điều này.

d) Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

2. Hình thức, yêu cầu đối với phản ánh kiến nghị.

Cá nhân, tổ chức lựa chọn một trong các hình thức để gửi phản ánh, kiến nghị. Khuyến khích sử dụng hình thức gửi phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia hoặc thông qua các phương thức điện tử khác.

a) Hình thức gửi phản ánh, kiến nghị bằng văn bản:

Cá nhân, tổ chức chuyển văn bản (sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị: ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) đến Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã, Trung tâm phục vụ hành chính công xã thông qua một trong các cách thức sau: trực tiếp, thông qua dịch vụ bưu chính, thư điện tử, cổng thông tin điện tử của xã hoặc thông qua các phương tiện điện tử khác theo quy định của Uỷ ban nhân dân xã.

b) Hình thức phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại.

Cá nhân, tổ chức chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã được công bố, công khai; sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ.

c) Hình thức phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến;

Chỉ áp dụng khi cơ quan nhà nước muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính cụ thể; nội dung Phiếu lấy ý kiến sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, phải thể hiện rõ những vấn đề cần lấy ý kiến; việc gửi Phiếu lấy ý kiến đến các cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua một hoặc nhiều cách thức sau; trực tiếp tại trụ sở cơ quan, gửi công văn qua phương tiện thông tin đại chúng, thư điện tử hoặc công khai trên Cổng Thông tin điện tử của cơ quan muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức.

d) Hình thức phản ánh, kiến nghị gửi trên Cổng Dịch vụ công quốc gia:

Cá nhân, tổ chức truy cập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia để gửi phản ánh, kiến nghị. Tổ chức, cá nhân sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; cung cấp đầy đử thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử.

3. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

a) Trường hợp gửi trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thì tổ chức, cá nhân truy cập vào trang https://dichvucong.gov.vn/p/phananhkiennghi/pakn-gui-pakn.html để gửi phản ánh, kiến nghị.

b) Trường hợp gửi đến cơ quan: Người dân có thể trực tiếp hoặc gửi đến địa chỉ: Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã hoặc Trung tâm phục vụ hành chính công xã, thôn Mộ Trạch, xã Đường An, thành phố Hải Phòng.

c) Trường hợp gửi qua thư điện tử: Người dân có thể gửi phản ánh, kiến nghị qua hòm thư điện tử (email): ttpvhccduongan@gmail.com.

d) Trường hợp phản ánh, kiến nghị về hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức đang làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã thì người dân gặp trực tiếp lãnh đạo Trung tâm phục vụ hành chính công xã để phản ánh, kiến nghị. Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị không được xử lý hoặc không đồng ý với kết quả xử lý của người phụ trách Trung tâm phục vụ hành chính công xã, người dân có thể lựa chọn hình thức phản ánh quy định tại khoản 2 Điều này gửi đến một trong các địa chỉ quy định tại điểm a, điểm b, điểm d khoản này.

Điều 4. Trách nhiệm của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã

1. Niêm yết công khai thông tin tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã theo quy định và phụ lục kèm theo Quy chế này.

2. Tiếp nhận, phân loại xử lý hoặc tham mưu cho Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, hành vi hành chính phản ánh trên báo, đài phát thanh và truyền hình, mạng xã hội hoặc các phương tiện truyền thông khác.

3. Tham mưu Uỷ ban nhân dân xã, Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã tiếp nhận, phân loại, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị, cụ thể;

a) Làm đầu mối tiếp nhận, phân loại, xử lý, trả lời công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính thuộc thẩm quyền, phạm vi, chức năng quản lý của Uỷ ban nhân dân xã, Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã trong các trường hợp sau:

Phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính liên quan đến hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau mà cơ quan này không thống nhất được phương án giải quyết;

Phản ánh, kiến nghị đã được các phòng, ban nghành và Uỷ ban nhân dân xã giải quyết hoặc chỉ đạo giải quyết nhưng người dân không đồng ý, vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị;

Phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Uỷ ban nhân dân xã, Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã.

b) Giúp Uỷ ban nhân dân xã phối hợp với Văn phòng thành phố quản lý, khai thác và vận hành hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân. Tham mưu cho Uỷ ban nhân dân xã, Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã giải quyết, công khai kết quả giải quyết các phản ánh, kiến nghị do Văn

phòng thành phố chuyển đến hoặc phản ánh trên hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đảm bảo kịp thời, chính xác, phù hợp với quy định của pháp luật.

4. Đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị.

a) Trường hợp phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã thì trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã có văn bản chuyển đến các cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định, đồng thời thông báo bằng văn bản cho người dân có phản ánh, kiến nghị được biết.

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị không bảo đảm một trong các yêu cầu quy định tại Điều 3 Quy chế này, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã tham mưu có văn bản trả lời nêu rõ lý do không giải quyết cho người dân biết trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngay nhận được phản ánh, kiến nghị.

c) Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 3 Quy chế này, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã tiếp nhận, chuyển xử lý đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc.

5. Trên cơ sở kết quả đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã xử lý hoặc chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết cụ thể như sau:

a) Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vị không tuân thủ các quy định hành chính của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan hành chính nhà nước.

Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức thuộc các phòng, ban nghành, Uỷ ban nhân dân xã, văn bản chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị gửi cho người đứng đầu cơ quan để giải quyết, công khai kết quả giải quyết và báo cáo cấp có thẩm quyền kết quả giải quyết. Thủ trưởng các phòng, ban ngành, Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã có phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm giải quyết và báo cáo kết quả giải quyết theo quy định.

Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức đang trong thời gian làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã tại điểm c, điểm d khoản 1 Điều 3 Quy chế này, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan trực tiếp quản lý hồ sơ cán bộ, công chức, viên chức để chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã giải quyết và công khai kết quả giải quyết.

Phản ánh, kiến nghị về thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, văn hóa ứng xử, cách cư xử của cán bộ, công chức, viên chức đang trong thời gian làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã chuyển phản ánh, kiến nghị đến Trung tâm Phục vụ hành chính công xã để xử lý và phối hợp cơ quan quản lý cán bộ, công chức, viên chức công khai kết quả xử lý.

b) Đối với các phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính:

Trường hợp thuộc thẩm quyền ban hành của cơ quan Văn phòng Uỷ ban Thành phố, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã tham mưu

cho Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã có văn bản gửi cơ quan Văn phòng ủy ban nhân dân Thành phố để kiến nghị xem xét giải quyết theo thẩm quyền.

Trường hợp thuộc thẩm quyền của Uỷ ban nhân dân xã, Hội đồng nhân dân xã nhưng do Uỷ ban nhân dân xã đề nghị, văn bản đè nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi cho các phòng, ban nghành quản lý chuyên nghành để tham mưu, báo cáo Uỷ ban nhân dân xã phương án xử lý theo thẩm quyền.

Trường hợp phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, hành vi đối với cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan nhà nước do Uỷ ban nhân dân Thành phố đóng trên địa bàn hoặc các đơn vị trực thuộc đóng trên địa bàn thì Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại phản ánh, kiến nghị; tham mưu cho Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã chỉ đạo giải quyết và công khai kết quả giải quyết; gửi kết quả giải quyết đến các cơ quan chủ quản của Uỷ ban nhân dân Thành phố theo chức năng, phạm vi quản lý.

6. Trường hợp phản ánh, kiến nghị được gửi thông qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã, tiếp nhận, phân loại, xử lý theo quy trình quy định tại Điều 29 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính,

7. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, xác minh việc xử lý phản ánh, kiến nghị của các phòng, ban nghành, Uỷ ban nhân dân xã kịp thời tham mưu cho Chủ tịch Uỷ ban nhân dân Thành phố những biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ cương, kỷ luật hành chính trong việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

Điều 5. Trách nhiệm của các phòng, ban ngành.

1. Trung tâm phục vụ hành chính công xã công khai thông tin tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo quy định của công tác kiểm soát thủ tục hành chính và Phụ lục kèm theo Quy chế này. Cách thức niêm yết công khai theo hướng dẫn tại Phụ lục IV ban hành kèm theo Thông tư 02/2017/TT-VPCP.

2. Tiếp nhận văn bản do Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã chuyển đến và trực tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, phản ánh trên báo, đài phát thanh và truyền hình, mạng xã hội hoặc các phương tiện khác.

a) Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương giải quyết và báo cáo kết quả giải quyết theo quy định tại khoản 5 Điều này;

b) Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, người đứng đầu cơ quan có trách nhiệm thông báo hoặc hướng dẫn người dân gửi đến Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã theo một trong các hình thức, địa chỉ quy định tại điểm a khoản 2, khoản 3 Điều 3 Quy chế này để được tiếp nhận, xem xét giải quyết.

3. Giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính và xử lý phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức trong

phạm vi thẩm quyền theo quy định tại khoản 1 Điều 3 Quy chế này. Trực tiếp hoặc mời Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã cùng làm việc với người dân để làm rõ các nội dung phản ánh, kiến nghị.

Trường hợp phản ánh về nội dung được quy định tại điểm c, điểm d khoản 1, Điều 3 Quy chế này thì người đứng đầu cơ quan có cán bộ, công chức, viên chức được cử ra làm nhiệm vụ tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã chủ trì, phối hợp với người Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công xã tiếp nhận, giải quyết và công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân theo quy định.

Trong thời hạn 10 (mười) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, cơ quan có trách nhiệm giải quyết và báo cáo kết quả gửi về Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã để tổng hợp báo cáo. Đối với phản ánh, kiến nghị phức tạp thì thực hiện theo khoản 4 Điều này.

4. Lựa chọn hình thức phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 15, Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

Trường hợp phản ánh, kiến nghị phức tạp liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, chính quyền địa phương hoặc những phản ánh kiến nghị chưa thống nhất được phương án giải quyết thì trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày tổng hợp xong các ý kiến chưa thống nhất, cơ quan chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã để thống nhất phương án giải quyết.

Trường hợp phản ánh, kiến nghị phức tạp hoặc phản ánh, kiến nghị đã được Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã cùng cơ quan, đơn vị chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị thống nhất phương án giải quyết nhưng tổ chức, cá nhân không đồng ý thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã trình Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã phương án giải quyết.

5. Trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc, kể từ ngày giải quyết xong phản ánh, kiến nghị cơ quan được giao giải quyết phản ánh, kiến nghị phải trả lời kết quả cho người dân có phản ánh, kiến nghị biết, đồng thời báo cáo kết quả giải quyết gửi về Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã để tổng hợp.

Điều 6. Công khai kết quả xử lý, phản ánh, kiến nghị

1. Cơ quan được phân công chủ trì giải quyết, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm công khai kết quả giải quyết theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP (Được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 8 Điều 2 Nghị định 92/2017/NĐ-CP).

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng thông tin điện tử của xã và Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân hoặc các phương tiện truyền thông khác trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc kể từ khi nhận được kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điều 7. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Các Phòng ban, ngành xã định kỳ hoặc đột xuất báo cáo Uỷ ban nhân dân xã, Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã về tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị theo quy định.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã tổng hợp trình Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã và báo cáo Văn phòng Uỷ ban nhân dân Thành phố định kỳ hoặc đột xuất theo quy định.

Chương III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Điều khoản thi hành

1. Thủ trưởng các phòng, ban, nghành có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Giao cho Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã, Trung tâm phục vụ hành chính công xã theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy chế này. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức kịp thời phản ảnh về Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã để tổng hợp báo cáo Uỷ ban nhân dân xã xem xét giải quyết./.