

Số: 33 /2026/QĐ-CTUBND

Hải Phòng, ngày 25 tháng 5 năm 2026

## QUYẾT ĐỊNH

### Ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Hải Phòng

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 sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11;

Căn cứ Luật Viễn thông số 24/2023/QH15;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tại Tờ trình số 15/TTr-VP ngày 25/5/2026;

Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành Quyết định Ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 25/5/2026.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc các sở, ban, ngành thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cá nhân liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

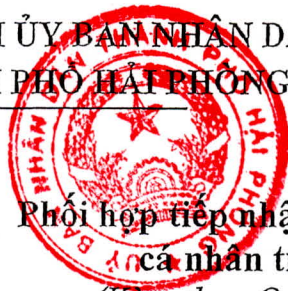
#### Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục KTVB và TCTHPL - Bộ TP;
- TTTU, TTHĐNDTP;
- Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố;
- CT, các PCT UBND TP;
- Sở Tư pháp;
- CVP, Các PCVP UBND TP;
- Báo và phát thanh, truyền hình Hải Phòng;
- Công báo thành phố;
- Lưu: VT, CTTĐT, Đ.B.Ngọc.

KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH



Hoàng Minh Cường



## QUY CHẾ

Phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức,  
cá nhân trên địa bàn thành phố Hải Phòng  
(Kèm theo Quyết định số 33 / 2026/QĐ-CTUBND)

### Chương I

## QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung, trách nhiệm và phương pháp phối hợp giữa các sở, ban, ngành thành phố; Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu; các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố; các cơ quan, đơn vị thuộc các sở, ban, ngành thành phố, cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã; các tổ chức cung cấp dịch vụ công trong việc tiếp nhận, xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị, góp ý, hiến kế (sau đây gọi chung là phản ánh, kiến nghị) của tổ chức, cá nhân đối với các nội dung quy định tại Điều 5 Quy chế này, thuộc phạm vi, thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố và các sở, ban, ngành, địa phương trên địa bàn thành phố thông qua Tổng đài 1022.

2. Quy chế này không điều chỉnh về việc tiếp nhận thông tin liên quan đến hoạt động khiếu nại, tố cáo; giải quyết khiếu nại, tố cáo và không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho các đối tượng sau:

1. Các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân thành phố; Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu (gọi chung là cơ quan quản lý nhà nước); các cơ quan, đơn vị thuộc các sở, ban, ngành thành phố, cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã; các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn thành phố;

2. Các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố bao gồm: Công an thành phố, Thuế thành phố, Chi cục Hải quan khu vực III, Bảo hiểm xã hội thành phố, Kho bạc Nhà nước khu vực III, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh khu vực 6 và các cơ quan, đơn vị khác.

3. Các tổ chức cung cấp dịch vụ công theo quy định của pháp luật.

4. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc quyền quản lý của các cơ quan quản lý nhà nước và các đơn vị liên quan có nhiệm vụ, quyền hạn tham gia tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị.

5. Tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị.

### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

1. Tổng đài 1022: Là kênh tiếp nhận, xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố.

2. Tổng đài 1022 gồm các kênh tương tác:

a) Đầu số điện thoại: **0225.1022**

b) Cổng thông tin 1022 tại địa chỉ <http://1022.haiphong.gov.vn>

c) Ứng dụng Smart Hải Phòng

3. Đơn vị vận hành Tổng đài 1022: Là đơn vị được giao nhiệm vụ quản lý, vận hành các kênh tương tác được quy định tại Khoản 2 Điều này.

4. Đơn vị xử lý: Được quy định tại các khoản 1, 2 và 3 Điều 2 Quy chế này.

5. Tổng đài viên: Là nhân viên tiếp nhận ban đầu các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thông qua các kênh quy định tại khoản 2 Điều này.

### **Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý**

1. Tổng đài 1022 hoạt động theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố và tuân thủ các quy định của pháp luật.

2. Bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

3. Quy trình cụ thể, rõ ràng, thống nhất.

4. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.

5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền.

6. Bảo đảm an toàn thông tin của tổ chức, cá nhân trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

7. Tổng đài 1022 có quyền từ chối tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp và tổ chức đối với những phản ánh, kiến nghị xuyên tạc, chống phá đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng và Pháp luật của Nhà nước, có ngôn từ thô tục, lăng mạ, chửi bới, xúc phạm, những phản ánh không phù hợp với Quy chế này và các quy định pháp luật có liên quan; đồng thời nêu rõ lý do từ chối cho người dân, doanh nghiệp, tổ chức được biết.

## **Chương II**

### **NỘI DUNG VÀ CÁCH THỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 5. Nội dung tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Sự cố hạ tầng kỹ thuật.

2. Nội dung phát sinh trên các lĩnh vực kinh tế - văn hóa - xã hội, quốc phòng - an ninh trật tự trên địa bàn.

3. Góp ý, hiến kế xây dựng, phát triển và bảo vệ thành phố.

4. Nội dung đã có chỉ đạo của Lãnh đạo thành phố nhưng chậm thực hiện hoặc thực hiện chưa đạt yêu cầu, kéo dài ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

#### **Điều 6. Yêu cầu đối với thông tin phản ánh, kiến nghị**

Tổ chức, cá nhân khi gửi phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ bằng tiếng Việt thông qua các kênh được quy định tại khoản 2, Điều 3 Quy chế này và cung cấp các thông tin sau:

1. Họ và tên.
2. Số điện thoại; địa chỉ liên hệ; địa chỉ thư điện tử; yêu cầu bảo mật thông tin (nếu có).
3. Nội dung phản ánh, kiến nghị.
4. Hình ảnh, video, bản ghi âm (nếu có).

#### **Điều 7. Quy trình tiếp nhận và chuyển xử lý**

1. Tổng đài viên thực hiện theo 02 (hai) bước như sau:
  - a) Bước 1: Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.
  - b) Bước 2: Phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị được quy định tại Điều 5 Quy chế này đến đơn vị xử lý theo đúng chức năng, nhiệm vụ được phân công trên phần mềm Tổng đài 1022, đồng thời gửi tin nhắn (SMS/Zalo) phản hồi cho tổ chức, cá nhân biết phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận và chuyển xử lý.
2. Đối với phản ánh của tổ chức, cá nhân được quy định tại khoản 4 Điều 5 Quy chế này, Tổng đài viên tiếp nhận và chuyển đến Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để xử lý.
3. Thời gian tiếp nhận, phân loại và chuyển xử lý của Tổng đài viên: Trong thời gian 60 phút kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị.
4. Trường hợp thông tin tiếp nhận không xác định được đơn vị xử lý hoặc đối với những phản ánh, kiến nghị liên quan đến nhiều cơ quan, sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân thành phố hoặc các đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn: Tổng đài viên chuyển phản ánh, kiến nghị về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để được hướng dẫn, thời gian tiếp nhận hướng dẫn không quá 02 giờ (trong giờ hành chính), hoặc không quá 04 giờ trong ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết sau khi nhận được thông tin.
5. Đối với những phản ánh, kiến nghị có nội dung trùng lặp: Tổng đài viên ghi nhận, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị đầu tiên và thông báo cho người phản ánh biết các phản ánh này đã được ghi nhận và chuyển xử lý, thời gian phản hồi không quá 60 phút kể từ khi nhận được thông tin.

#### **Điều 8. Quy trình xử lý và phản hồi thông tin do đơn vị xử lý thực hiện**

1. Đối với phản ánh thuộc lĩnh vực hạ tầng kỹ thuật:
  - a) Bước 1: Xác minh sự việc

Trường hợp thông tin phản ánh sự cố không có thật (báo giả): thực hiện cập nhật kết quả và kết thúc quy trình trên phần mềm Tổng đài 1022 không quá 02 giờ kể từ khi nhận được thông tin phản ánh.

Trường hợp thông tin phản ánh thuộc trách nhiệm của đơn vị khác thì chuyển trả thông tin về đơn vị quản lý kèm ghi chú lý do chuyển trả và kết quả xác minh trên hệ thống trong thời gian không quá 02 giờ kể từ khi nhận được thông tin phản ánh, đính kèm theo hình ảnh (nếu có). Đơn vị quản lý sau khi xem xét, nếu đề xuất đúng sẽ chuyển trả Tổng đài 1022. Tổng đài 1022 có trách nhiệm chuyển tiếp thông tin này đến đúng đơn vị kiểm tra, xử lý khắc phục sự cố hạ tầng kỹ thuật.

Trường hợp thông tin phản ánh sự cố là có thật và thuộc trách nhiệm xử lý của đơn vị: Chuyển sang bước tiếp theo.

b) Bước 2: Phân loại và chuyển cho đơn vị trực tiếp xử lý trong khoảng thời gian không quá 01 giờ kể từ khi kết thúc bước 1.

c) Bước 3: Đơn vị được phân công trực tiếp xử lý tại hiện trường phối hợp với các đơn vị liên quan (nếu có) để khắc phục sự cố trong khoảng thời gian không quá 04 giờ kể từ khi kết thúc bước 2. Nếu sự cố không thể khắc phục trong khoảng thời gian 04 giờ thì cập nhật thời gian dự kiến hoàn tất vào phần mềm và tiến hành khắc phục sự cố. Sau khi sự cố đã được khắc phục, đơn vị xử lý cập nhật kết quả chính xác kèm hình ảnh hiện trường vào phần mềm để theo dõi, quản lý.

2. Những nội dung phát sinh trên các lĩnh vực kinh tế - văn hóa - xã hội, quốc phòng - an ninh trật tự trên địa bàn:

a) Bước 1: Đơn vị xử lý tiếp nhận, phân loại và chuyển cho đơn vị trực thuộc xử lý.

b) Bước 2: Đơn vị trực thuộc xử lý tiếp nhận, xác minh sự việc.

c) Bước 3: Phản hồi kết quả xử lý đến Tổng đài 1022. Nội dung phản hồi cần đầy đủ thông tin về thời điểm xử lý, kết quả xử lý (biên bản, báo cáo, kết quả rà soát). Đối với các đơn vị xử lý tại hiện trường phải đính kèm theo hình ảnh kết quả xử lý hoặc biên bản xử lý.

d) Thời gian xử lý và phản hồi kết quả: không quá 05 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

e) Trường hợp hết thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị mà vẫn chưa thể xử lý xong phản ánh của người dân, doanh nghiệp và tổ chức, cơ quan xử lý có trách nhiệm phản hồi thông tin tiến độ xử lý đến thời điểm hiện tại kèm theo hình ảnh chứng minh và cam kết thời hạn xử lý dứt điểm nhưng không quá 15 ngày kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. Sau khi sự việc đã được xử lý dứt điểm, đơn vị xử lý cập nhật kết quả chính xác vào phần mềm để theo dõi, quản lý.

f) Trường hợp phản ánh được gửi đến không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan xử lý, trong vòng 01 ngày làm việc (hoặc tối đa 02 ngày làm việc đối với trường hợp có kiểm tra thực tế) kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, cơ quan xử lý phải chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho Tổng đài 1022 biết về việc chuyển phản ánh, kiến nghị để theo dõi, quản lý.

g) Trường hợp không xác định được cơ quan có thẩm quyền giải quyết, cơ quan xử lý chuyển trả lại cho Tổng đài 1022 để xem xét chuyển tiếp cho cơ quan xử lý khác phù hợp.

### 3. Góp ý, hiến kế xây dựng, bảo vệ và phát triển thành phố:

a) Bước 1: Tổng đài viên sau khi tiếp nhận tiến hành rà soát, chuyển đến các đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ được phân công (sở, ban ngành, xã, phường, đặc khu). Thời gian xử lý không quá 01 ngày làm việc kể từ khi nhận được góp ý, hiến kế.

b) Bước 2: Đơn vị tiếp nhận nghiên cứu góp ý, hiến kế và xử lý.

c) Bước 3: Phản hồi kết quả xử lý đến Tổng đài 1022.

Thời gian xử lý và phản hồi kết quả: Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được góp ý, hiến kế, thực hiện phản hồi kết quả xử lý trên phần mềm xử lý của Tổng đài 1022. Trong trường hợp cần phối hợp với các cơ quan liên quan thì thời hạn xử lý không quá 15 ngày kể từ ngày nhận được góp ý, hiến kế; đồng thời phải có thông báo cho người góp ý, hiến kế lý do kéo dài thời hạn giải quyết và có trách nhiệm phối hợp, đôn đốc các cơ quan liên quan cho ý kiến để có căn cứ giải quyết kịp thời. Định kỳ ngày 25 của tháng cuối cùng mỗi Quý, đơn vị xử lý khi tiếp nhận những thông tin liên quan đến góp ý, hiến kế góp phần xây dựng, bảo vệ và phát triển thành phố căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ của mình để ghi nhận, tổng hợp những góp ý, hiến kế hay, sáng tạo; báo cáo và tham mưu đề xuất Ủy ban nhân dân thành phố; đồng thời, phản hồi thư cảm ơn đến người dân, doanh nghiệp và tổ chức.

4. Những nội dung đã có chỉ đạo của lãnh đạo thành phố nhưng chậm thực hiện hoặc thực hiện chưa đạt yêu cầu, kéo dài ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân:

a) Bước 1: Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tiếp nhận, tiến hành rà soát, chuyển đến các đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ được phân công (sở, ban ngành, xã, phường, đặc khu). Thời gian xử lý không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

b) Bước 2: Đơn vị tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị

c) Bước 3: Phản hồi kết quả xử lý đến Tổng đài 1022.

Thời gian xử lý và phản hồi kết quả: không quá 10 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

5. Thông tin phản hồi kết quả xử lý đến người dân, doanh nghiệp và tổ chức:

a) Kết quả xử lý phản ánh được Tổng đài 1022 gửi tin nhắn (SMS/Zalo) đến tổ chức và cá nhân biết để truy cập, tra cứu trên Cổng thông tin 1022 tại địa chỉ <http://1022.haiphong.gov.vn>.

b) Tổ chức và cá nhân được đánh giá về mức độ hài lòng đối với việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin trên Cổng thông tin 1022 (<http://1022.haiphong.gov.vn>) sau khi nhận được phản hồi thông tin đã xử lý.

### **Điều 9. Chế độ thông tin, lưu trữ**

1. Đơn vị vận hành Tổng đài 1022 có trách nhiệm lưu trữ tất cả thông tin phản ánh trên máy chủ để cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước theo quy định.

2. Thực hiện công khai thông tin về quá trình tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin (không bao gồm thông tin cá nhân) trên hệ thống thông qua Cổng thông tin 1022 (<http://1022.haiphong.gov.vn>).

### **Điều 10. An toàn và bảo mật thông tin**

1. Đơn vị vận hành Tổng đài 1022 có trách nhiệm bảo đảm hệ thống vận hành ổn định, liên tục, an toàn thông tin.

2. Cá nhân, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị trong quá trình làm việc chỉ tiếp nhận và chuyển tiếp thông tin trên Tổng đài 1022; không lưu trữ, trao đổi và phát tán thông tin ra bên ngoài dưới mọi hình thức. Trường hợp bị lộ, lọt thông tin sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

## **Chương III**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC**

#### **Điều 11. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố**

1. Chủ trì, hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

2. Định kỳ ngày 25 hàng tháng, tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố để đánh giá (*Biểu mẫu 01 kèm theo*) theo quy định; đồng thời tổng hợp báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố về tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

3. Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành thành phố, Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu và cơ quan đơn vị liên quan chỉ đạo các tổ chức, cá nhân chấp hành việc tiếp nhận, xử lý, thông tin phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022.

4. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan truyền thông trên địa bàn thành phố và các đơn vị liên quan tuyên truyền rộng rãi về hoạt động của Tổng đài 1022 để tổ chức, cá nhân biết và sử dụng.

#### **Điều 12. Trách nhiệm của các đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Có trách nhiệm phân công cán bộ, công chức, viên chức làm đầu mối tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; cập nhật tiến độ và kết quả xử lý lên phần mềm Tổng đài 1022. Trường hợp có thay đổi về nhân sự lãnh đạo phụ trách và chuyên viên đầu mối tiếp nhận thông tin thì phải kịp thời thông báo về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để cập nhật.

2. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát các đơn vị, cá nhân trực thuộc liên quan đến lĩnh vực quản lý, kịp thời tiếp nhận, xác thực sự việc, xử lý, phản hồi kết quả và chịu trách nhiệm về các nội dung phản hồi trên Tổng đài 1022 đúng thời gian quy định.

3. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo các tổ chức, cá nhân chấp hành việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị trên Tổng đài 1022.

4. Lãnh đạo, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về kết quả, tiến độ giải quyết các phản ánh, kiến nghị trên Tổng đài 1022.

### **Điều 13. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

Chủ trì tham mưu rà soát, cập nhật tiêu chí đánh giá về kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân vào bộ chỉ số chấm điểm cải cách hành chính hằng năm; đề xuất khen thưởng hoặc xử lý trách nhiệm đối với cơ quan, đơn vị.

### **Điều 14. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ**

Chủ trì, hướng dẫn các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu khai thác và vận hành các hệ thống có kết nối, liên thông dữ liệu với Tổng đài 1022 đúng các quy định của pháp luật.

### **Điều 15. Trách nhiệm của đơn vị vận hành**

1. Công thông tin điện tử thành phố (trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố) là đơn vị được giao nhiệm vụ quản lý, vận hành Tổng đài 1022 theo quy định.

2. Tập huấn, hướng dẫn sử dụng cho các tổng đài viên, cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên của các đơn vị tham gia xử lý nhằm vận hành Tổng đài 1022 đúng quy chế.

3. Tổng hợp các phản ánh góp ý của các cá nhân, đơn vị có liên quan để sửa đổi, bổ sung và hoàn thiện hệ thống Tổng đài 1022.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 16. Kiểm tra, giám sát**

Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy chế này.

#### **Điều 17. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Tổ chức, cá nhân thường xuyên cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp chính quyền thành phố kịp thời phát hiện những tiêu cực, phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý nhà nước được xem xét tuyên dương, khen thưởng theo đúng quy định.

2. Tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin qua Tổng đài 1022 để vụ lợi, gây rối làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của cá nhân, cơ quan, đơn vị thì tùy theo mức độ sai phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Cán bộ, công chức, viên chức có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin trên Tổng đài 1022 được xem xét tuyên dương, khen thưởng; trường hợp vi phạm quy chế tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định.

### **Điều 18. Tổ chức thực hiện**

1. Lãnh đạo, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm tổ chức triển khai và thực hiện Quy chế này.

2. Hằng năm, trên cơ sở đề xuất dự toán kinh phí của cơ quan được giao nhiệm vụ, Sở Tài chính tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định bố trí kinh phí để thực hiện theo quy định.

3. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (qua Cổng thông tin điện tử thành phố) để tổng hợp, báo cáo trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, điều chỉnh Quy chế phù hợp với thực tế./.

**Biểu mẫu 01:** Biểu mẫu báo cáo tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Hải Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG  
VĂN PHÒNG

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

Số: /BC-VP

Hải Phòng, ngày tháng năm 2026

## BÁO CÁO

**Tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị tại thành phố Hải Phòng**  
**(Kỳ báo cáo tháng ... năm ....)**

Thực hiện Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Hải Phòng được ban hành tại Quyết định số ....., Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố báo cáo kết quả thực hiện tháng ... như sau:

### 1. Tổng quan

a) Số liệu lũy kế đến ngày ... tháng... năm ... : Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận: ....., trong đó:

- Đã hoàn thành: ... phản ánh, kiến nghị (.....%). Trong đó ... phản ánh, kiến nghị đúng hạn (....%), .... phản ánh, kiến nghị ..... quá hạn (... %).
- Đang xử lý: ... (.....%), trong đó .... phản ánh, kiến nghị quá hạn xử lý (...%).
- Từ chối xử lý: ... (.....%).
- Người dân thu hồi: ... (.....%).
- .....

### 2. Số lượng phản ánh, kiến nghị theo các lĩnh vực

- Kinh tế, văn hóa - xã hội ... phản ánh, kiến nghị (.....%).
- Quốc phòng an ninh: ... phản ánh, kiến nghị (.....%).
- Góp ý hiến kế: ... (.....%).
- Sự cố hạ tầng kỹ thuật: ... (....%).
- Thực hiện chỉ đạo của lãnh đạo thành phố: ... (.....%).

### 3. Tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo các cơ quan, đơn vị

- Các địa phương có nhiều phản ánh, kiến nghị nhất:

.....

- Các địa phương có tỷ lệ quá hạn cao: .....

.....

Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đề nghị thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu tiếp tục quan tâm chỉ đạo xử lý dứt điểm phản ánh, kiến nghị quá hạn; đồng thời có biện pháp khắc phục đối với những phản ánh kiến nghị đang xử lý./.

