ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HẢI AN	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 2218 /QĐ-UBND	*Hải An, ngày 19 tháng 8 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp nhận, tổng hợp, chuyển xử lý và phản hồi thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của Nhân dân trên địa bàn phường Hải An

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HẢI AN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở ngày 10 tháng 11 năm 2022;

Căn cứ Luật Mặt trận Tổ quốc Việt Nam năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Luật công đoàn, Luật Thanh niên và Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở;

Căn cứ các quy định pháp luật hiện hành về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường Hải An.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, tổng hợp, chuyển xử lý và phản hồi thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của Nhân dân trên địa bàn phường Hải An.

Điều 2. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng HĐND và UBND phường là đầu mối tham mưu UBND phường triển khai thực hiện Quy chế; tiếp nhận, tổng hợp, phân loại thông tin phản ánh, kiến nghị; tham mưu lãnh đạo UBND phường giao nhiệm vụ cho các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan giải quyết; theo dõi, đôn đốc tiến độ và tổng hợp kết quả thực hiện.

2. Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, có trách nhiệm tiếp nhận, kiểm tra, xác minh, tham mưu giải quyết các phản ánh, kiến nghị thuộc lĩnh vực phụ trách; báo cáo kết quả thực hiện đúng thời hạn được giao.

3. Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam phường phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội tổ chức triển khai cơ chế nắm bắt, tiếp nhận, tổng hợp ý kiến, kiến nghị của Nhân dân; chỉ đạo, hướng dẫn Ban công tác Mặt trận, các chi hội, đoàn thể tại tổ dân phố phối hợp với Tổ trưởng tổ dân phố duy trì việc tiếp nhận thông tin

ít nhất 01 lần/tuần; định kỳ tổng hợp, chuyển UBND phường để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

4. Tổ trưởng tổ dân phố, Trưởng ban công tác Mặt trận, các chi hội, đoàn thể tại khu dân cư có trách nhiệm thường xuyên nắm bắt tình hình, tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân; ghi nhận, tổng hợp và chuyển kịp thời các phản ánh, kiến nghị đến đầu mối tiếp nhận theo quy định.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường; Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị thuộc phường; đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam phường, các tổ chức chính trị - xã hội; Tổ trưởng các tổ dân phố và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- TTĐU, TT HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Ủy ban MTTQVN phường;
- Các phòng, đơn vị thuộc phường;
- Các đơn vị: CA, QS;
- CVP, PCVP;
- Các tổ dân phố;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG HẢI AN T.P HẢI PHÒNG

Cao Huy Hiếu

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

QUY CHẾ

Tiếp nhận, tổng hợp, chuyển xử lý và phản hồi thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của Nhân dân trên địa bàn phường Hải An

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2218 /QĐ-UBND ngày 19 tháng 8 năm 2026 của UBND phường Hải An)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, phương thức, quy trình, trách nhiệm phối hợp trong việc tiếp nhận, tổng hợp, phân loại, chuyển xử lý, theo dõi và phản hồi thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của Nhân dân trên địa bàn phường Hải An.

2. Quy chế áp dụng đối với UBND phường; Ủy ban MTTQ Việt Nam phường; các tổ chức chính trị - xã hội; các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường; Tổ trưởng tổ dân phố, Trưởng ban công tác Mặt trận, chi hội trưởng các chi hội, đoàn thể và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Mục đích, yêu cầu

1. Thiết lập cơ chế tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của Nhân dân thường xuyên, liên tục, bảo đảm ít nhất 01 lần/tuần tại các tổ dân phố và thông qua hệ thống MTTQ, các tổ chức chính trị - xã hội.

2. Kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, những vấn đề bức xúc, khó khăn, vướng mắc phát sinh trong đời sống Nhân dân; chủ động phát hiện những vấn đề phức tạp, tiềm ẩn nguy cơ phát sinh khiếu nại, tố cáo, tranh chấp, mất an ninh trật tự tại cơ sở.

3. Nâng cao trách nhiệm của chính quyền trong tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, kiến nghị chính đáng của Nhân dân; phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội của MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội.

4. Bảo đảm thông tin được tiếp nhận, xử lý công khai, minh bạch, đúng thẩm quyền, đúng quy định pháp luật; hạn chế tình trạng né tránh, đùn đẩy trách nhiệm hoặc để kiến nghị kéo dài, không được giải quyết.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

1. Việc tiếp nhận, xử lý thông tin phải bảo đảm dân chủ, công khai, khách quan, kịp thời, chính xác, tôn trọng và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của Nhân dân.

2. Mọi phản ánh, kiến nghị, góp ý thuộc phạm vi quản lý của phường đều phải được ghi nhận, phân loại và chuyển đến cơ quan, đơn vị có trách nhiệm xem xét, xử lý.

3. Xác định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân trong từng khâu tiếp nhận, chuyển xử lý, giải quyết và phản hồi thông tin.

4. Bảo đảm phối hợp chặt chẽ giữa UBND phường với Ủy ban MTTQ Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội trên tinh thần chủ động, trách nhiệm, hiệu quả.

5. Việc tiếp nhận, xử lý theo Quy chế này không thay thế trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật chuyên ngành.

Chương II

HÌNH THỨC, NỘI DUNG VÀ TỔ CHỨC TIẾP NHẬN THÔNG TIN

Điều 4. Nội dung thông tin tiếp nhận

1. Các phản ánh, kiến nghị, góp ý liên quan đến công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành và quản lý nhà nước của chính quyền phường.

2. Những khó khăn, vướng mắc trong giải quyết thủ tục hành chính; thái độ, trách nhiệm, chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động.

3. Các vấn đề về quản lý đất đai, quy hoạch, trật tự xây dựng, vệ sinh môi trường, thoát nước, chiếu sáng, hạ tầng giao thông, trật tự đô thị.

4. Các vấn đề về an sinh xã hội, chính sách người có công, giảm nghèo, bảo trợ xã hội, giáo dục, y tế, văn hóa, thể thao và các lĩnh vực đời sống dân sinh.

5. Tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, phòng cháy chữa cháy, phòng chống tệ nạn xã hội và các vấn đề phát sinh tại khu dân cư.

6. Những sáng kiến, giải pháp, đề xuất của Nhân dân nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền, cải cách hành chính, chuyển đổi số và phát triển kinh tế - xã hội của phường.

7. Các nội dung khác thuộc phạm vi quản lý của chính quyền địa phương.

Điều 5. Hình thức tiếp nhận

1. Tiếp nhận trực tiếp thông qua các buổi họp tổ dân phố, sinh hoạt chi hội, chi đoàn, hội nghị Nhân dân, hội nghị tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân.

2. Tiếp nhận thông qua Tổ trưởng tổ dân phố, Trưởng ban công tác Mặt trận, chi hội trưởng các chi hội, đoàn thể và đội ngũ cán bộ MTTQ, các tổ chức chính trị - xã hội.

3. Tiếp nhận qua điện thoại, tin nhắn, thư điện tử, nhóm Zalo cộng đồng, các nền tảng số và các kênh thông tin chính thức của phường.

4. Tiếp nhận thông qua đơn thư, văn bản, phiếu phản ánh, kiến nghị của công dân gửi đến UBND phường, Ủy ban MTTQ Việt Nam phường và các cơ quan, đơn vị liên quan.

5. Các hình thức tiếp nhận hợp pháp khác theo quy định.

Điều 6. Tần suất và chế độ tiếp nhận thông tin

1. Đối với tổ dân phố: Tổ trưởng tổ dân phố phối hợp với Trưởng ban công tác Mặt trận và các chi hội, đoàn thể tổ chức nắm bắt, tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của Nhân dân ít nhất 01 lần/tuần.

2. Đối với Ủy ban MTTQ Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội: Chủ động nắm bắt tình hình Nhân dân thông qua hệ thống tổ chức trực thuộc, đoàn viên, hội viên; định kỳ hằng tuần tổng hợp các ý kiến, kiến nghị gửi UBND phường để xem xét, chỉ đạo giải quyết.

3. Đối với UBND phường: Duy trì đầu mối tiếp nhận thông tin thường xuyên; tổ chức rà soát, phân loại, giao nhiệm vụ xử lý và theo dõi kết quả giải quyết các phản ánh, kiến nghị được chuyển đến.

4. Đối với các phản ánh liên quan đến tình huống khẩn cấp, nguy cơ mất an toàn, an ninh trật tự, sự cố môi trường hoặc những vấn đề có khả năng phát sinh điểm nóng tại cơ sở, phải thông tin ngay đến cơ quan có thẩm quyền, không chờ đến kỳ tổng hợp hằng tuần.

5. Việc tiếp nhận định kỳ hằng tuần không làm hạn chế quyền phản ánh, kiến nghị trực tiếp của công dân vào bất kỳ thời điểm nào.

Chương II

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, TỔNG HỢP VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN

Điều 7. Tiếp nhận và ghi nhận thông tin

1. Người được giao nhiệm vụ tiếp nhận thông tin có trách nhiệm ghi nhận đầy đủ các nội dung sau:

- Thời gian tiếp nhận thông tin.

- Họ tên, địa chỉ, thông tin liên hệ của người phản ánh (nếu có).

- Nội dung phản ánh, kiến nghị, góp ý.

- Địa điểm, lĩnh vực phát sinh vấn đề.

- Đề xuất, kiến nghị của người phản ánh (nếu có).

- Người hoặc đơn vị tiếp nhận thông tin.

2. Đối với thông tin tiếp nhận trực tiếp, người tiếp nhận có trách nhiệm ghi vào sổ theo dõi hoặc biểu mẫu tổng hợp thống nhất.

3. Đối với thông tin tiếp nhận qua điện thoại, mạng xã hội, nền tảng số, phải ghi nhận, lưu trữ nội dung và thông tin cần thiết để phục vụ việc xác minh, xử lý.

4. Đối với thông tin không ghi rõ danh tính người phản ánh nhưng có nội dung cụ thể, rõ ràng, có cơ sở kiểm tra, xác minh thì vẫn được xem xét, xử lý theo quy định.

Điều 8. Tổng hợp, phân loại và chuyển thông tin

1. Tổ trưởng tổ dân phố, Trưởng ban công tác Mặt trận, các chi hội, đoàn thể có trách nhiệm tổng hợp thông tin phát sinh tại địa bàn, lĩnh vực phụ trách và chuyển về đầu mối của Ủy ban MTTQ Việt Nam phường hoặc UBND phường.

2. Ủy ban MTTQ Việt Nam phường chủ trì phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội tổng hợp các ý kiến, kiến nghị của Nhân dân; định kỳ hằng tuần chuyển UBND phường (qua Văn phòng HĐND và UBND phường) để xem xét, chỉ đạo giải quyết.

3. Văn phòng HĐND và UBND phường là đầu mối tham mưu UBND phường:

- Tiếp nhận, kiểm tra, tổng hợp các thông tin phản ánh, kiến nghị.

- Phân loại theo lĩnh vực, mức độ cấp thiết và thẩm quyền giải quyết.

- Tham mưu lãnh đạo UBND phường giao các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan kiểm tra, xác minh, giải quyết.

- Theo dõi, đôn đốc tiến độ và tổng hợp kết quả giải quyết.

4. Đối với nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan khác, Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu chuyển cơ quan có thẩm quyền theo quy định hoặc hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Điều 9. Trách nhiệm giải quyết thông tin phản ánh, kiến nghị

1. Các phòng chuyên môn, đơn vị được UBND phường giao nhiệm vụ có trách nhiệm:

- Chủ động kiểm tra, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị.

- Xác định rõ nguyên nhân, trách nhiệm và đề xuất biện pháp giải quyết.

- Tham mưu UBND phường xử lý theo đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền.

- Báo cáo kết quả giải quyết về UBND phường (qua Văn phòng HĐND và UBND phường).

- Trường hợp chưa thể giải quyết ngay, phải báo cáo rõ nguyên nhân, khó khăn, vướng mắc, biện pháp và thời gian dự kiến hoàn thành.

2. Thời hạn xử lý:

- Đối với thông tin có tính chất khẩn cấp, phức tạp, ảnh hưởng trực tiếp đến an toàn, sức khỏe, tài sản, an ninh trật tự của Nhân dân: phải kịp thời báo cáo lãnh đạo UBND phường để chỉ đạo xử lý ngay.

- Đối với thông tin thông thường: đơn vị được giao nhiệm vụ phải chủ động kiểm tra, tham mưu hướng giải quyết và báo cáo kết quả trong thời hạn do lãnh đạo UBND phường giao.

- Đối với vụ việc thuộc trình tự, thủ tục giải quyết riêng theo quy định pháp luật: thực hiện theo thời hạn và trình tự pháp luật chuyên ngành.

- Trường hợp nội dung phản ánh vượt thẩm quyền, các phòng, đơn vị phải kịp thời tham mưu UBND phường báo cáo, đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết; không tự ý chuyển trách nhiệm hoặc để vụ việc kéo dài.

Điều 10. Phản hồi kết quả giải quyết

1. Sau khi có kết quả giải quyết, Văn phòng HĐND và UBND phường phối hợp với đơn vị liên quan tham mưu thông tin kết quả đến Ủy ban MTTQ Việt Nam phường và đầu mối đã chuyển thông tin.

2. Ủy ban MTTQ Việt Nam phường phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội, Tổ trưởng tổ dân phố và các chi hội, đoàn thể thông tin kết quả giải quyết đến Nhân dân bằng hình thức phù hợp.

3. Đối với những nội dung phức tạp, liên quan đến nhiều người dân hoặc được nhiều người quan tâm, UBND phường xem xét tổ chức thông tin công khai, đối thoại hoặc giải thích trực tiếp để tạo sự đồng thuận.

4. Việc phản hồi phải bảo đảm đúng sự thật, khách quan, rõ nội dung đã giải quyết, nội dung đang giải quyết và nội dung chưa có điều kiện giải quyết; không cung cấp thông tin thuộc danh mục bí mật nhà nước hoặc thông tin cá nhân trái quy định.

Điều 11. Theo dõi, đôn đốc và giám sát

1. Văn phòng HĐND và UBND phường lập sổ hoặc bảng theo dõi điện tử đối với các phản ánh, kiến nghị, trong đó thể hiện rõ:

- Nội dung phản ánh, kiến nghị.

- Thời gian tiếp nhận.

- Đơn vị, cá nhân được giao xử lý.

- Thời hạn hoàn thành.

- Tiến độ và kết quả giải quyết.

- Tình trạng phản hồi cho người dân.

2. Định kỳ hằng tuần, Văn phòng HĐND và UBND phường rà soát, tổng hợp các nội dung mới tiếp nhận, các nhiệm vụ đang xử lý và các nội dung quá hạn, chưa được giải quyết dứt điểm để báo cáo lãnh đạo UBND phường.

3. Ủy ban MTTQ Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội thực hiện giám sát việc tiếp nhận, giải quyết, phản hồi các ý kiến, kiến nghị của Nhân dân theo chức năng, nhiệm vụ và quy định pháp luật.

4. Đối với những vấn đề phức tạp, kéo dài, được nhiều người dân quan tâm, UBND phường xem xét tổ chức kiểm tra thực tế, đối thoại với Nhân dân để có biện pháp giải quyết phù hợp.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ VÀ CÁ NHÂN

Điều 12. Trách nhiệm của Ủy ban MTTQ Việt Nam phường

1. Chủ trì phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội triển khai cơ chế nắm bắt, tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của Nhân dân.

2. Chỉ đạo, hướng dẫn Ban công tác Mặt trận tại các tổ dân phố phối hợp với Tổ trưởng tổ dân phố, các chi hội, đoàn thể thường xuyên nắm bắt tình hình Nhân dân.

3. Định kỳ hằng tuần tổng hợp, chuyển các ý kiến, kiến nghị đến UBND phường để xem xét, chỉ đạo giải quyết.

4. Theo dõi, giám sát việc giải quyết các kiến nghị chính đáng của Nhân dân; kịp thời kiến nghị UBND phường xem xét, giải quyết những nội dung còn tồn tại, kéo dài.

Điều 13. Trách nhiệm của các tổ chức chính trị - xã hội phường

1. Chủ động nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, ý kiến của đoàn viên, hội viên và Nhân dân thông qua hệ thống tổ chức trực thuộc.

2. Phối hợp với MTTQ phường và Tổ trưởng tổ dân phố tổ chức tiếp nhận, tổng hợp thông tin theo lĩnh vực, nhóm đối tượng phụ trách.

3. Kịp thời chuyển các phản ánh, kiến nghị đến MTTQ phường và UBND phường; phối hợp theo dõi, giám sát kết quả giải quyết.

Điều 14. Trách nhiệm của Tổ trưởng tổ dân phố, Trưởng ban công tác Mặt trận và các chi hội, đoàn thể

1. Duy trì việc nắm bắt, tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của Nhân dân ít nhất 01 lần/tuần thông qua họp tổ dân phố, sinh hoạt chi hội, trao đổi trực tiếp hoặc các kênh thông tin cộng đồng.

2. Ghi nhận đầy đủ, khách quan các ý kiến của người dân; không tự ý kết luận, giải thích hoặc cam kết giải quyết những nội dung vượt thẩm quyền.

3. Chủ động tổng hợp, chuyển thông tin về Ủy ban MTTQ Việt Nam phường hoặc UBND phường theo quy định tại Quy chế này.

4. Phối hợp thông tin kết quả giải quyết đến người dân; tiếp tục nắm bắt ý kiến sau giải quyết để kịp thời phản ánh những vấn đề phát sinh.

5. Chịu trách nhiệm về tính trung thực, khách quan của nội dung thông tin được tổng hợp, chuyển đến cơ quan có thẩm quyền.

Điều 15. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND phường

1. Là đầu mối tham mưu UBND phường tổ chức thực hiện Quy chế; tiếp nhận, phân loại, tổng hợp và tham mưu chuyển xử lý các phản ánh, kiến nghị của Nhân dân.

2. Tham mưu lãnh đạo UBND phường giao nhiệm vụ cụ thể cho các phòng chuyên môn, đơn vị có liên quan; xác định thời hạn xử lý đối với từng nội dung.

3. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tiến độ thực hiện; tổng hợp các nội dung chưa được giải quyết, giải quyết chậm hoặc quá hạn để báo cáo lãnh đạo UBND phường chỉ đạo.

4. Định kỳ tổng hợp kết quả thực hiện Quy chế, tham mưu UBND phường báo cáo tại các cuộc họp giao ban và các hội nghị có liên quan.

Điều 16. Trách nhiệm của các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường

1. Tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị theo lĩnh vực được phân công; bảo đảm đúng chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền.

2. Chủ động phối hợp với MTTQ, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ dân phố để kiểm tra, xác minh thông tin khi cần thiết.

3. Báo cáo đầy đủ kết quả xử lý, những khó khăn, vướng mắc và đề xuất biện pháp giải quyết với UBND phường.

4. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về tiến độ, chất lượng và kết quả giải quyết các nhiệm vụ được giao.

Chương V

CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Các tổ dân phố, Ban công tác Mặt trận, các chi hội, đoàn thể thực hiện tiếp nhận, tổng hợp thông tin ít nhất 01 lần/tuần; chuyển ngay các nội dung cấp thiết, phức tạp đến cơ quan có thẩm quyền.

2. Ủy ban MTTQ Việt Nam phường phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội định kỳ hằng tuần tổng hợp, chuyển thông tin phản ánh, kiến nghị của Nhân dân đến UBND phường.

3. Văn phòng HĐND và UBND phường tổng hợp tình hình tiếp nhận, kết quả xử lý, những nội dung tồn đọng, quá hạn để báo cáo lãnh đạo UBND phường định kỳ hằng tuần hoặc khi có yêu cầu.

4. Định kỳ hằng tháng, UBND phường phối hợp với Ủy ban MTTQ Việt Nam phường đánh giá kết quả thực hiện; xác định những vấn đề nổi cộm, các kiến nghị chưa được giải quyết dứt điểm và đề xuất giải pháp khắc phục.

5. Kết quả thực hiện Quy chế là một trong những căn cứ đánh giá hiệu quả phối hợp giữa chính quyền với MTTQ, các tổ chức chính trị - xã hội và trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị có liên quan.

Điều 18. Bảo đảm thông tin và bảo mật

1. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia tiếp nhận, xử lý thông tin có trách nhiệm bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin cá nhân của người phản ánh theo quy định pháp luật.

2. Không tự ý cung cấp, phát tán thông tin chưa được kiểm chứng; không lợi dụng việc tiếp nhận, xử lý phản ánh để gây mất đoàn kết nội bộ, ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

3. Việc lưu trữ, quản lý thông tin, hồ sơ tiếp nhận và kết quả xử lý phải bảo đảm an toàn, thuận tiện cho việc tra cứu, kiểm tra, giám sát.

Điều 19. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm tham mưu UBND phường triển khai, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Quy chế.

2. Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội phối hợp triển khai thực hiện; hướng dẫn hệ thống tổ chức trực thuộc, Ban công tác Mặt trận, các chi hội, đoàn thể tại tổ dân phố thực hiện việc tiếp nhận, tổng hợp thông tin theo Quy chế.

3. Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường, Tổ trưởng tổ dân phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan nghiêm túc thực hiện các nội dung được phân công.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc có nội dung chưa phù hợp, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về UBND phường (qua Văn phòng HĐND và UBND phường) để tổng hợp, tham mưu xem xét sửa đổi, bổ sung.

Điều 20. Hiệu lực thi hành

Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày Quyết định ban hành Quy chế có hiệu lực. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này./.