UBND – UỶ BAN MTTQ VN **PHƯỜNG HẢI DƯƠNG**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hải Dương, ngày 05 tháng 01 năm 2026

QUY CHẾ

Phối hợp tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp thông qua Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội, Tổ trưởng tổ dân phố, chi hội đoàn thể ở tổ dân phố trên địa bàn phường Hải Dương

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

Căn cứ Luật Mặt trận Tổ quốc Việt Nam số 75/2015/QH13 ngày 09/6/2015;

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

Căn cứ 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 số 97/2025/QH15 ngày 27/6/2025;

Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13, Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung theo Luật số 42/2013/QH13, Luật số 81/2025/QH15 và Luật số 84/2025/QH15, Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 đã được sửa đổi, bổ sung theo Luật số 59/2020/QH14, Luật số 81/2025/QH15 và Luật số 84/2025/QH15; Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/06/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;

Căn cứ Nghị quyết Liên tịch số 403/2017/NQLT-UBTVQH14-CP-ĐCTUBTWMTTQVN ngày 15/6/2017 của Ủy ban thường vụ Quốc hội, Chính phủ và Đoàn Chủ tịch Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam quy định chi tiết các hình thức giám sát, phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;

Thực hiện Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc ban hành Bộ tiêu chí, Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận "Chính quyền thân thiện" cấp xã trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

Ủy ban nhân dân, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường Hải Dương thống nhất ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp thông qua Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội, Tổ trưởng tổ dân phố, chi hội đoàn thể ở tổ dân phố trên địa bàn phường Hải Dương như sau:

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích

1. Thiết lập cơ chế tiếp nhận, tổng hợp và xử lý kịp thời các thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với hoạt động quản lý nhà nước trên địa bàn phường.

2. Phát huy vai trò của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội trong việc nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân; thực hiện giám sát và phản biện xã hội theo quy định.

3. Nâng cao trách nhiệm giải trình của cơ quan hành chính nhà nước; góp phần tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý, xây dựng chính quyền địa phương minh bạch, phục vụ Nhân dân.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, hình thức, quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý và phản hồi các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp liên quan đến:

1. Việc thực hiện chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước tại địa phương;

2. Hoạt động quản lý, điều hành của Ủy ban nhân dân phường và việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn các phòng, ban, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường;

3. Việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách ở tổ dân phố;

4. Những vấn đề phát sinh trong đời sống sinh hoạt, phát triển kinh tế - xã hội, chế độ an sinh xã hội, trật tự, an toàn, môi trường, đất đai, xây dựng, thủ tục hành chính và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Ủy ban nhân dân phường.

Điều 3. Đối tượng áp dụng

1. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc Ủy ban nhân dân phường và người hoạt động không chuyên trách ở tổ dân phố có trách nhiệm tham gia tiếp nhận, tổng hợp, xử lý hoặc phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của Nhân dân trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

2. Tổ trưởng Tổ dân phố; Ban công tác Mặt trận ở tổ dân phố, có trách nhiệm nắm bắt, tổng hợp ý kiến, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân trên địa bàn; kịp thời chuyển đến Ủy ban nhân dân phường hoặc thông qua hệ thống Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội để tổng hợp, xem xét, giải quyết theo quy định.

3. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội có trách nhiệm phối hợp với Ủy ban nhân dân phường trong việc tiếp nhận, tổng hợp, phản ánh ý kiến, kiến nghị của đoàn viên, hội viên và Nhân dân; tham gia giám sát việc giải quyết phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

4. Cá nhân, hộ gia đình, tổ chức, doanh nghiệp đang sinh sống, hoạt động, sản xuất, kinh doanh trên địa bàn phường hoặc có liên quan đến hoạt động quản lý nhà

nước của Ủy ban nhân dân phường thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện

1. Bảo đảm công khai, minh bạch, kịp thời và đúng thẩm quyền: Việc tiếp nhận, phân loại và xử lý phản ánh, kiến nghị, góp ý của Nhân dân phải được thực hiện công khai, minh bạch, khách quan, đúng quy định của pháp luật và đúng thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường; bảo đảm tiếp nhận đầy đủ, xử lý kịp thời, không để tồn đọng, kéo dài gây bức xúc trong Nhân dân.

2. Phân định rõ trách nhiệm cá nhân trong tiếp nhận và xử lý: Cán bộ, công chức và người hoạt động không chuyên trách ở tổ dân phố khi được giao nhiệm vụ tiếp nhận, tham mưu hoặc trực tiếp xử lý phản ánh, kiến nghị, góp ý phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và trước pháp luật về tiến độ, nội dung và kết quả xử lý; bảo đảm phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận chuyên môn trong quá trình giải quyết.

3. Không làm phát sinh thủ tục hành chính gây phiền hà cho Nhân dân: Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, góp ý phải được thực hiện theo quy trình đơn giản, thuận tiện, không yêu cầu Nhân dân cung cấp thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật, không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc kéo dài thời gian giải quyết.

4. Bảo đảm phản hồi kết quả xử lý cho người phản ánh: Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị, góp ý phải được thông tin, trả lời kịp thời cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đã phản ánh bằng hình thức phù hợp như: trả lời trực tiếp, bằng văn bản, thông qua tổ trưởng tổ dân phố hoặc phương tiện thông tin điện tử (nếu có); đồng thời lưu trữ, theo dõi để phục vụ công tác quản lý và báo cáo theo quy định.

Chương II

TIẾP NHẬN THÔNG TIN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VÀ GÓP Ý

Điều 5. Kênh tiếp nhận thông tin

Thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp được tiếp nhận thông qua:

1. Ủy ban nhân dân phường.

2. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường.

3. Các tổ chức chính trị – xã hội, gồm:

- Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh phường.

- Hội Liên hiệp Phụ nữ phường.

- Hội Nông dân phường.

- Hội Cựu chiến binh phường.

- Các tổ chức xã hội khác.

4. Tổ trưởng Tổ dân phố.

5.Các Chi hội đoàn thể ở tổ dân phố.

Điều 6. Hình thức tiếp nhận thông tin

Thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp được tiếp nhận thông qua các hình thức sau:

1.Tiếp nhận trực tiếp tại trụ sở Ủy ban nhân dân phường.

Công dân, tổ chức có thể trực tiếp đến trụ sở Ủy ban nhân dân phường (qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường) để phản ánh, kiến nghị với cán bộ, công chức được phân công tiếp nhận trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần.

2. Thông qua hoạt động tiếp công dân.

Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận thông qua các buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và lãnh đạo Hội đồng nhân dân phường, theo lịch tiếp công dân được công khai tại trụ sở Ủy ban nhân dân phường và trên các phương tiện thông tin của địa phương.

3. Thông qua Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội.

Công dân, hội viên, đoàn viên có thể gửi phản ánh, kiến nghị thông qua Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội để tổng hợp, chuyển đến Ủy ban nhân dân phường xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

4. Thông qua Tổ trưởng tổ dân phố

Phản ánh, kiến nghị của Nhân dân được gửi đến Tổ trưởng tổ dân phố để tổng hợp và chuyển Ủy ban nhân dân phường xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo, trả lời trong các cuộc họp giao ban, hội nghị liên quan.

5. Thông qua Hòm thư góp ý hoặc phương tiện thông tin liên lạc như: điện thoại, cổng thông tin điện tử, mạng xã hội và các kênh thông tin cộng đồng khác.

Điều 7. Thời gian tiếp nhận, tổng hợp thông tin

1. Việc tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp được thực hiện thường xuyên thông qua các kênh quy định tại Quy chế này.

2. Định kỳ ít nhất 01 lần trong tuần, Tổ trưởng tổ dân phố và các chi hội đoàn thể ở tổ dân phố, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội có trách nhiệm tổng hợp các ý kiến phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân gửi về Ủy ban nhân dân phường (qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường) trước 16h00 ngày thứ Sáu để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

Chương III

TỔNG HỢP, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VÀ GÓP Ý

Điều 8. Tổng hợp, phân loại và xử lý

1. Tổ trưởng tổ dân phố và các chi hội đoàn thể ở tổ dân phố có trách nhiệm tiếp nhận, tổng hợp các ý kiến phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân trên địa bàn tổ dân phố.

2. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường có trách nhiệm tổng hợp các ý kiến phản ánh, kiến nghị, góp ý do các tổ chức thành viên và Nhân dân chuyển đến.

3. Các nội dung phản ánh, kiến nghị, góp ý được tổng hợp và gửi về Ủy ban nhân dân phường (qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường) để xem xét, giải quyết.

4. Giao cho Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm tiếp nhận, ghi vào sổ theo dõi và phân loại nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, tham mưu Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo xem xét, giải quyết.

4.1. Đối với các nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường, tham mưu Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo các phòng chuyên môn, đơn vị tham mưu giải quyết theo quy định.

4.2. Đối với nội dung vượt thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường, thì tổng hợp tham mưu Ủy ban nhân dân phường báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định.

Điều 9. Thời hạn trả lời phản ánh, kiến nghị và góp ý của Nhân dân

1. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị đơn giản, có thể xác định ngay trách nhiệm và biện pháp xử lý, Ủy ban nhân dân phường xem xét, giải quyết trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận.

2. Đối với nội dung cần kiểm tra, xác minh, Ủy ban nhân dân phường tổ chức xác minh và giải quyết trong thời hạn chậm nhất 07 ngày làm việc.

3. Trường hợp nội dung phức tạp hoặc liên quan nhiều lĩnh vực báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định hướng xử lý và thời hạn giải quyết phù hợp.

4. Sau khi có kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị, Ủy ban nhân dân phường thông báo kết quả cho tổ chức, cá nhân đã phản ánh và phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường để thông tin đến Nhân dân.

5. Việc thông báo kết quả được thực hiện bằng một trong các hình thức sau:

a) Thông báo trực tiếp cho người phản ánh, kiến nghị, góp ý;

b) Thông báo bằng văn bản;

c) Thông qua Tổ trưởng tổ dân phố;

d) Thông qua Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị- xã hội;

đ) Thông qua phương tiện điện tử (nếu có).

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân liên quan

1. Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo tổ chức triển khai và thực hiện Quy chế này trên địa bàn phường. Phân công công chức theo dõi, tiếp nhận, tổng hợp và báo cáo định kỳ về tình hình tiếp nhận, xử lý các thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp theo quy định.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường: Chỉ đạo chung việc tiếp nhận, xem xét và xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền.

3. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường: Thực hiện tiếp nhận, tổng hợp, theo dõi tình hình xử lý phản ánh, kiến nghị; định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân phường.

4. Các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan: Chủ động tham mưu, xử lý các nội dung phản ánh, kiến nghị thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách.

5. Tổ trưởng tổ dân phố: Thu thập, phản ánh kịp thời ý kiến, kiến nghị của Nhân dân và chuyển đến Ủy ban nhân dân phường xem xét, giải quyết.

6. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội.

a) Phối hợp với Ủy ban nhân dân phường tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tích cực tham gia phản ánh, kiến nghị, góp ý đối với hoạt động quản lý nhà nước trên địa bàn phường.

b) Tiếp nhận, tổng hợp và chuyển các thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đến Ủy ban nhân dân phường để xem xét, xử lý theo quy định.

7. Các chi hội đoàn thể ở tổ dân phố

a) Chủ động tiếp nhận các ý kiến phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân trên địa bàn tổ dân phố thông qua các hình thức quy định tại Quy chế này.

b) Tổng hợp và chuyển các thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân đến Ủy ban nhân dân phường theo quy định để xem xét, xử lý.

Điều 11. Chế độ báo cáo

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường là cơ quan thực hiện tổng hợp tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân

định kỳ hằng tuần, hằng tháng hoặc khi có yêu cầu, báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

Điều 12. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan có liên quan kịp thời phản ánh báo cáo về Ủy ban nhân dân phường (qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường) để xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

Nơi nhận:
- Thường trực Đảng ủy (để b/c);
- CT, PCT UBND phường;
- TT UBMTTQ VN phường;
- Các phòng, ban, đơn vị chuyên môn thuộc UBND phường;
- Các Tổ dân phố;
- Cổng TTĐT phường;
- Lưu: VT, VP

TM . UỶ BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Phạm Thị Thanh Vân

TM. UỶ BAN MTTQ
CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Lệ Chi