

Số: 1361/QĐ-UBND

Kiến Thụy, ngày 21 tháng 7 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 xã Kiến Thụy**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ KIẾN THỤY

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

*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;

*Căn cứ Quyết định số 33/2026/QĐ-CTUBND ngày 25/5/2026 của Chủ tịch
Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng 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;*

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã Kiến Thụy.

QUYẾT ĐỊNH:

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 qua tổng đài 1022 trên địa bàn xã Kiến Thụy cùng các phức lục và biểu mẫu liên quan trên.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã; Trưởng Công an xã; Trưởng các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã; Chủ tịch Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã; người đứng đầu các tổ chức chính trị - xã hội; Trưởng thôn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTĐU, TTHĐND xã (báo cáo);
- CT, các PCT UBND xã (báo cáo);
- Các phòng chuyên môn, đơn vị;
- Công an xã; MTTQ và các đoàn thể
- Các Trưởng thôn;
- Lưu: VT, KSTTHC.

CHỦ TỊCH

Lưu Văn Thụy

QUY CHẾ

Phối hợp tạm thời tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã Kiến Thụy qua tổng đài 1022

(Kèm theo Quyết định số 1361/QĐ-UBND ngày 21 tháng 7 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Kiến Thụy)

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 thức phối hợp giữa các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân xã Kiến Thụy; Công an xã; Ban Chỉ huy Quân sự xã; các thôn, tổ dân phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp nhận, phân công xử lý, giải quyết và phản hồi các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được tiếp nhận thông qua Hệ thống Tổng đài 1022 thành phố Hải Phòng.

2. Quy chế này quy định trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân trong việc sử dụng tài khoản được cấp trên Hệ thống Tổng đài 1022; tiếp nhận, xử lý, cập nhật kết quả xử lý, bảo đảm tiến độ, chất lượng giải quyết và an toàn thông tin theo quy định.

3. Quy chế này không điều chỉnh đối với việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo; kiến nghị về quy định hành chính hoặc các nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết theo trình tự, thủ tục riêng do pháp luật quy định.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho các đối tượng sau:

- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã Kiến Thụy.
- Công an xã, Ban Chỉ huy Quân sự xã.
- Các trường học, trạm y tế, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân xã.
- Trưởng thôn và các tổ chức được giao nhiệm vụ phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị.
- Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được cấp tài khoản hoặc được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh trên Hệ thống Tổng đài 1022.

5. Tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân xã.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Hệ thống Tổng đài 1022 là hệ thống tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và theo dõi phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân do thành phố Hải Phòng quản lý.

2. Phản ánh, kiến nghị là thông tin của tổ chức, cá nhân về các vấn đề thuộc phạm vi quy định tại Điều 5 Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của thành phố Hải Phòng.

3. Đơn vị xử lý là phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND xã hoặc cơ quan, tổ chức được Chủ tịch UBND xã giao nhiệm vụ giải quyết phản ánh, kiến nghị.

4. Đầu mối tiếp nhận là Văn phòng HĐND và UBND xã hoặc công chức được Chủ tịch UBND xã giao quản trị Hệ thống Tổng đài 1022 tại cấp xã.

5. Người được cấp tài khoản là cán bộ, công chức, viên chức được giao sử dụng tài khoản trên Hệ thống Tổng đài 1022 để tiếp nhận, xử lý hoặc theo dõi phản ánh, kiến nghị.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận và xử lý

1. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị phải bảo đảm đúng quy định của pháp luật và Quy chế phối hợp của thành phố Hải Phòng.

2. Thực hiện đúng thẩm quyền, đúng trách nhiệm, đúng thời hạn; bảo đảm khách quan, công khai, minh bạch và hiệu quả.

3. Mỗi phản ánh, kiến nghị chỉ giao một đơn vị chủ trì xử lý; trường hợp liên quan nhiều đơn vị thì đơn vị chủ trì có trách nhiệm phối hợp với các đơn vị liên quan để giải quyết.

4. Người được giao xử lý phải thường xuyên theo dõi Hệ thống Tổng đài 1022, kịp thời tiếp nhận, cập nhật tiến độ và kết quả xử lý trên hệ thống.

5. Việc trao đổi thông tin phục vụ xử lý phản ánh, kiến nghị phải thực hiện thông qua Hệ thống Tổng đài 1022 hoặc Hệ thống quản lý văn bản điện tử của thành phố; hạn chế sử dụng các ứng dụng mạng xã hội để trao đổi thông tin có chứa dữ liệu cá nhân.

5. Việc khai thác, sử dụng thông tin phản ánh phải bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ bí mật đời tư của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

6. Nghiêm cấm các hành vi:

- Sử dụng tài khoản được cấp không đúng mục đích;

- Tiết lộ, sao chép, lưu trữ hoặc phát tán thông tin phản ánh, kiến nghị có chứa dữ liệu cá nhân ra ngoài phạm vi xử lý;
- Cung cấp tài khoản cho người khác sử dụng;
- Tự ý chỉnh sửa, xóa hoặc làm sai lệch thông tin trên Hệ thống Tổng đài 1022.

Chương II

NỘI DUNG, QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 5. Nội dung tiếp nhận

1. Ủy ban nhân dân xã tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị được chuyển đến từ Hệ thống Tổng đài 1022 thuộc phạm vi quản lý của địa phương, bao gồm:
 2. Phản ánh về hạ tầng kỹ thuật, trật tự đô thị, vệ sinh môi trường, điện chiếu sáng, giao thông, cây xanh, thoát nước và các công trình hạ tầng thuộc phạm vi quản lý.
 3. Phản ánh về lĩnh vực đất đai, xây dựng, tài nguyên và môi trường, văn hóa - xã hội, giáo dục, y tế, an sinh xã hội, quốc phòng, an ninh, trật tự an toàn xã hội và các lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân xã.
 4. Góp ý, hiến kế nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, cải cách hành chính, xây dựng chính quyền và phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.
 5. Các phản ánh, kiến nghị khác được cơ quan có thẩm quyền chuyển đến để xử lý theo quy định.

Điều 6. Đầu mối tiếp nhận và phân công xử lý

1. Văn phòng HĐND và UBND xã là đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị từ Hệ thống Tổng đài 1022.
2. Công chức được giao quản trị Hệ thống Tổng đài 1022 có trách nhiệm:
 - a) Thường xuyên theo dõi Hệ thống Tổng đài 1022.
 - b) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị ngay sau khi hệ thống chuyển đến.
 - c) Báo cáo Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách lĩnh vực để chỉ đạo xử lý.
 - d) Chuyển phản ánh đến phòng chuyên môn, công chức hoặc đơn vị có trách nhiệm xử lý thông qua Hệ thống quản lý văn bản điện tử hoặc trên Hệ thống Tổng đài 1022.
 - đ) Theo dõi tiến độ xử lý; đôn đốc các đơn vị được giao nhiệm vụ; tổng hợp báo cáo theo quy định.

Điều 7. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Tiếp nhận

Ngay sau khi Hệ thống Tổng đài 1022 chuyển phản ánh đến, Văn phòng HĐND và UBND xã kiểm tra nội dung, xác định lĩnh vực và báo cáo lãnh đạo UBND xã để xem xét, phân công xử lý.

2. Phân công xử lý

Căn cứ nội dung phản ánh, Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách lĩnh vực giao phòng chuyên môn, công chức hoặc đơn vị có liên quan chủ trì giải quyết.

Đối với nội dung liên quan nhiều đơn vị, lãnh đạo UBND xã xác định một đơn vị chủ trì; các đơn vị còn lại có trách nhiệm phối hợp thực hiện.

3. Tổ chức xác minh và xử lý

Đơn vị được giao chủ trì có trách nhiệm:

- a) Tiếp nhận nhiệm vụ ngay sau khi được giao.
- b) Kiểm tra hồ sơ, xác minh thực tế (nếu cần thiết).
- c) Chủ động phối hợp với các đơn vị có liên quan để giải quyết.
- d) Trường hợp không thuộc thẩm quyền phải báo cáo Chủ tịch UBND xã để chuyển cơ quan có thẩm quyền hoặc báo cáo cấp trên theo quy định.

4. Cập nhật kết quả xử lý

Sau khi hoàn thành việc xử lý, đơn vị chủ trì phải:

- a) Lập báo cáo hoặc kết quả xử lý.
- b) Cập nhật đầy đủ nội dung xử lý, hình ảnh minh chứng (nếu có) lên Hệ thống Tổng đài 1022.
- c) Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã và trước pháp luật về tính chính xác của nội dung phản hồi.

Điều 8. Thời hạn xử lý

1. Việc xử lý phản ánh, kiến nghị phải bảo đảm đúng thời hạn theo Quy chế phối hợp của thành phố Hải Phòng.

2. Trường hợp vụ việc phức tạp hoặc cần xác minh nhiều nội dung, đơn vị chủ trì phải cập nhật tiến độ xử lý trên Hệ thống Tổng đài 1022 và báo cáo lãnh đạo UBND xã trước khi hết thời hạn xử lý.

3. Đối với phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch UBND xã chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời gian sớm nhất theo quy định.

Điều 9. Chế độ phối hợp

1. Các phòng chuyên môn, công chức, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp cung cấp thông tin, tài liệu và cử cán bộ tham gia xử lý khi có yêu cầu.

2. Đơn vị được giao chủ trì chịu trách nhiệm tổng hợp kết quả và cập nhật lên Hệ thống Tổng đài 1022; các đơn vị phối hợp chịu trách nhiệm về nội dung thuộc lĩnh vực mình phụ trách.

3. Trong quá trình xử lý, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc vượt thẩm quyền, đơn vị chủ trì phải kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND xã để xem xét, chỉ đạo giải quyết.

Điều 10. Bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình xử lý

1. Tài khoản Hệ thống Tổng đài 1022 chỉ được sử dụng để thực hiện nhiệm vụ công vụ; người được cấp tài khoản không được chia sẻ tài khoản, mật khẩu hoặc để người khác sử dụng.

2. Việc chuyển thông tin phục vụ xử lý phản ánh chỉ thực hiện thông qua Hệ thống Tổng đài 1022 hoặc Hệ thống quản lý văn bản điện tử của thành phố.

3. Khi cần gửi kèm nội dung phản ánh để phục vụ xử lý, đơn vị chuyển phải che hoặc ẩn các thông tin cá nhân của người phản ánh như họ tên, số điện thoại, địa chỉ, thư điện tử và các thông tin nhận dạng khác nếu các thông tin này không cần thiết cho việc giải quyết.

Nghiêm cấm việc chụp màn hình, sao chép, lưu trữ hoặc phát tán thông tin phản ánh có chứa dữ liệu cá nhân lên các ứng dụng mạng xã hội, thư điện tử cá nhân hoặc các phương tiện không thuộc hệ thống quản lý của cơ quan.

Hồ sơ, tài liệu liên quan đến phản ánh, kiến nghị chỉ được sử dụng phục vụ công tác giải quyết và lưu trữ theo quy định của pháp luật về lưu trữ, bảo vệ bí mật nhà nước và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Chương III

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

Điều 11. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

1. Chịu trách nhiệm toàn diện trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố và trước pháp luật về công tác tiếp nhận, xử lý và phản hồi các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã.

2. Chỉ đạo, điều hành, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này; kịp thời giải quyết hoặc chỉ đạo giải quyết các vụ việc phức tạp, kéo dài hoặc có nhiều ý kiến khác nhau.

3. Phân công Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phụ trách lĩnh vực theo dõi, chỉ đạo xử lý các phản ánh, kiến nghị thuộc lĩnh vực được giao.

4. Xem xét trách nhiệm của tập thể, cá nhân chậm tiếp nhận, chậm xử lý, xử lý không đúng quy định hoặc không cập nhật kết quả xử lý trên Hệ thống Tổng đài 1022.

Điều 12. Trách nhiệm của Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

1. Chỉ đạo xử lý các phản ánh, kiến nghị thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách.

2. Kiểm tra tiến độ, chất lượng xử lý của các phòng chuyên môn, công chức và đơn vị trực thuộc.

3. Chỉ đạo phối hợp giải quyết đối với các vụ việc liên quan nhiều lĩnh vực.

4. Báo cáo Chủ tịch UBND xã đối với các vụ việc vượt thẩm quyền hoặc có khó khăn, vướng mắc trong quá trình xử lý.

Điều 13. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Là đầu mối quản lý, theo dõi việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống Tổng đài 1022.

2. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; tham mưu lãnh đạo UBND xã phân công đơn vị chủ trì xử lý.

3. Theo dõi thời hạn xử lý; đôn đốc các đơn vị thực hiện đúng tiến độ.

4. Kiểm tra việc cập nhật kết quả xử lý trên Hệ thống Tổng đài 1022 trước khi trình lãnh đạo UBND xã xem xét.

5. Tổng hợp tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của UBND thành phố và cơ quan có thẩm quyền.

6. Tham mưu Chủ tịch UBND xã trong việc quản lý, cấp, thu hồi và thay đổi tài khoản người sử dụng Hệ thống Tổng đài 1022.

Điều 14. Trách nhiệm của các phòng chuyên môn, công chức chuyên môn

1. Tiếp nhận và xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị thuộc lĩnh vực được giao.

2. Chủ động kiểm tra, xác minh, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết.

3. Chịu trách nhiệm về nội dung, tính chính xác, đầy đủ của kết quả xử lý.

4. Thực hiện cập nhật đầy đủ tiến độ, kết quả xử lý và tài liệu minh chứng lên Hệ thống Tổng đài 1022 theo đúng thời hạn.

5. Trường hợp vụ việc vượt thẩm quyền hoặc phát sinh khó khăn thì phải báo cáo ngay lãnh đạo UBND xã để chỉ đạo xử lý; không tự ý để quá hạn.

Điều 15. Trách nhiệm của Công an xã, Ban Chỉ huy Quân sự xã, Trạm Y tế, các trường học và các đơn vị trực thuộc

1. Phối hợp xử lý các phản ánh, kiến nghị thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị.
2. Cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu phục vụ việc giải quyết khi có yêu cầu.
3. Cử cán bộ đầu mối phối hợp với UBND xã trong quá trình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.
4. Chịu trách nhiệm về nội dung xác minh, báo cáo thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị.

Điều 16. Trách nhiệm của người được cấp tài khoản Hệ thống Tổng đài 1022

1. Quản lý, sử dụng tài khoản được cấp đúng mục đích, đúng chức năng, nhiệm vụ.
2. Bảo mật tên đăng nhập, mật khẩu; không cho mượn, không chia sẻ hoặc sử dụng chung tài khoản dưới mọi hình thức.
3. Thường xuyên kiểm tra Hệ thống Tổng đài 1022 để tiếp nhận và xử lý các phản ánh được giao.
4. Thực hiện cập nhật đầy đủ tiến độ, kết quả xử lý trên Hệ thống Tổng đài 1022.
5. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã và trước pháp luật nếu để xảy ra việc mất an toàn thông tin, lộ, lọt dữ liệu hoặc sử dụng tài khoản trái quy định.

Điều 17. Bảo mật thông tin trong quá trình xử lý

1. Thông tin về tổ chức, cá nhân phản ánh chỉ được sử dụng phục vụ việc tiếp nhận, xác minh và giải quyết phản ánh, kiến nghị.
2. Không sao chép, lưu trữ, in ấn hoặc phát tán thông tin phản ánh ra ngoài phạm vi xử lý nếu không được người có thẩm quyền cho phép.
3. Trường hợp phải chuyển thông tin cho đơn vị phối hợp xử lý thông qua Hệ thống quản lý văn bản điện tử thì chỉ chuyển những thông tin cần thiết; các dữ liệu cá nhân của người phản ánh phải được che hoặc ẩn nếu không cần thiết cho việc giải quyết.
3. Nghiêm cấm việc sử dụng hình ảnh chụp màn hình phản ánh có chứa thông tin cá nhân để gửi qua Zalo, Facebook, Messenger, Gmail cá nhân hoặc các nền tảng không thuộc hệ thống thông tin của cơ quan nhà nước.
4. Cá nhân vi phạm quy định về bảo mật thông tin phải chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật và quy định của cơ quan.

5. Theo mình, Điều 16 và Điều 17 là hai điều nên bổ sung vì Quy chế của thành phố mới quy định chung, còn Quy chế cấp xã nên quy định cụ thể trách nhiệm của người được cấp tài khoản 1022. Đây cũng là cơ sở để Chủ tịch UBND xã xử lý trách nhiệm nếu cán bộ để lộ thông tin hoặc chậm xử lý phản ánh.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Kiểm tra, giám sát

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn và đơn vị có liên quan theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Nội dung kiểm tra bao gồm:

a) Việc tiếp nhận và phân công xử lý phản ánh, kiến nghị.

b) Tiến độ và thời hạn giải quyết.

c) Chất lượng, nội dung phản hồi trên Hệ thống Tổng đài 1022.

d) Việc chấp hành các quy định về quản lý, sử dụng tài khoản và bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin.

3. Kết quả thực hiện Quy chế là một trong những căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm đối với tập thể, cá nhân có liên quan.

Điều 19. Chế độ báo cáo

1. Các phòng chuyên môn, đơn vị được giao xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm cập nhật đầy đủ tiến độ, kết quả xử lý trên Hệ thống Tổng đài 1022 theo đúng thời hạn quy định.

2. Định kỳ hằng tháng hoặc theo yêu cầu, Văn phòng HĐND và UBND xã tổng hợp tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; tham mưu Chủ tịch UBND xã báo cáo cơ quan cấp trên theo quy định.

3. Trường hợp phát sinh vụ việc phức tạp, kéo dài, vượt thẩm quyền hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, an toàn xã hội thì đơn vị chủ trì phải báo cáo ngay Chủ tịch UBND xã để kịp thời chỉ đạo giải quyết.

Điều 20. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tập thể, cá nhân thực hiện tốt công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; có sáng kiến, giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân hoặc có thành tích xuất sắc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được xem xét biểu dương, khen thưởng theo quy định.

2. Tập thể, cá nhân vi phạm một trong các hành vi sau đây thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xem xét xử lý theo quy định của pháp luật và quy định của cơ quan:

- a) Không tiếp nhận hoặc chậm tiếp nhận phản ánh, kiến nghị được giao.
- b) Chậm xử lý, không cập nhật tiến độ hoặc kết quả xử lý trên Hệ thống Tổng đài 1022.
- c) Cập nhật thông tin không trung thực, không đầy đủ hoặc không đúng thực tế.
- d) Không chấp hành sự phân công của Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND xã trong quá trình xử lý.
- đ) Làm mất, để lộ, lọt hoặc sử dụng trái phép thông tin, dữ liệu của tổ chức, cá nhân phản ánh.
- e) Sử dụng tài khoản Hệ thống Tổng đài 1022 sai mục đích; cho người khác sử dụng tài khoản hoặc tiết lộ mật khẩu truy cập.

Điều 21. Điều khoản thi hành

1. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

2. Trưởng các phòng chuyên môn, người đứng đầu các đơn vị trực thuộc UBND xã và cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ có trách nhiệm phổ biến, quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh nội dung chưa phù hợp, các cơ quan, đơn vị phản ánh bằng văn bản về Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung Quy chế.

4 Những nội dung không quy định tại Quy chế này được thực hiện theo Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Hải Phòng ban hành kèm theo Quyết định số 33/2026/QĐ-CTUBND ngày 25/5/2026 của Chủ tịch UBND thành phố Hải Phòng và các quy định pháp luật có liên quan./.

PHỤ LỤC I

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ TRÊN HỆ THỐNG TỔNG ĐÀI 1022

(Kèm theo Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 1361/QĐ-UBND ngày 21/7/2026 của Chủ tịch UBND xã Kiến Thụy)

Bước 1. Tiếp nhận

Văn phòng HĐND và UBND xã thường xuyên theo dõi Hệ thống Tổng đài 1022.

- Tiếp nhận phản ánh ngay sau khi hệ thống chuyển đến.
- Kiểm tra nội dung, lĩnh vực và thời hạn xử lý.
- Thời gian thực hiện: Không quá 01 giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận.

Bước 2. Báo cáo và phân công

- Báo cáo Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách.
- Chuyển xử lý đến phòng chuyên môn hoặc công chức có trách nhiệm.
- Hình thức giao việc:
 - + Trên Hệ thống quản lý văn bản điện tử;
 - + Phiếu giao xử lý;
 - + Hoặc giao trực tiếp trên Hệ thống 1022.

Bước 3. Xác minh

Đơn vị được giao:

- Nghiên cứu nội dung;
- Kiểm tra hồ sơ;
- Kiểm tra thực địa (nếu cần);
- Phối hợp các đơn vị liên quan.

Bước 4. Xử lý

- Thực hiện các biện pháp giải quyết theo quy định.
- Nếu vượt thẩm quyền phải báo cáo lãnh đạo UBND xã.

Bước 5. Cập nhật kết quả

Đơn vị xử lý: cập nhật kết quả; đính kèm hình ảnh; biên bản; báo cáo.

Bước 6. Kiểm tra

Văn phòng HĐND và UBND xã: kiểm tra nội dung phản hồi; kiểm tra hình ảnh; kiểm tra thời hạn.

Nếu chưa đạt yêu cầu thì trả lại để hoàn thiện.

Bước 7. Hoàn thành

- Lãnh đạo UBND xã duyệt kết quả.
- Hệ thống gửi phản hồi cho người dân.

PHỤ LỤC II

QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ TÀI KHOẢN TỔNG ĐÀI 1022

Điều 1. Cấp tài khoản

- Mỗi phòng chuyên môn được cấp ít nhất 01 tài khoản.
- Tài khoản được cấp theo đề nghị của Trưởng phòng.
- Văn phòng HĐND và UBND xã tổng hợp gửi Văn phòng UBND thành phố.

Điều 2. Quản lý tài khoản

Người sử dụng có trách nhiệm: đổi mật khẩu sau khi nhận; bảo mật mật khẩu; không cho người khác sử dụng; đăng xuất khi hết giờ làm việc.

Điều 3. Thu hồi tài khoản

Thu hồi khi: nghỉ hưu; chuyển công tác; thôi việc; thay đổi nhiệm vụ.

Điều 4. Mất an toàn thông tin

Nếu phát hiện: lộ mật khẩu; mất tài khoản; truy cập trái phép; phải báo ngay Văn phòng HĐND và UBND xã.

PHỤ LỤC III

QUY ĐỊNH VỀ BẢO MẬT THÔNG TIN PHẢN ÁNH

Điều 1. Thông tin người phản ánh gồm: họ tên; số điện thoại; địa chỉ; email; hình ảnh; vị trí; dữ liệu nhận dạng được bảo vệ theo quy định của pháp luật.

Điều 2. Khi chuyển xử lý nội bộ được phép chuyển: nội dung phản ánh; hình ảnh hiện trường; vị trí; yêu cầu xử lý. Không chuyển: số điện thoại; CCCD; email; địa chỉ cá nhân nếu không cần thiết.

Điều 3. Nghiêm cấm: gửi ảnh phản ánh qua Zalo cá nhân; Messenger; Facebook; Gmail cá nhân; lưu trên USB cá nhân; in tài liệu không phục vụ xử lý.

Điều 4. Được phép chuyển trên Hệ thống Quản lý văn bản điện tử; Hệ thống 1022; thư điện tử công vụ (nếu cần)

BIỂU MẪU SỐ 01

**PHIẾU GIAO XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ TỪ TỔNG ĐÀI 1022 ỦY
BAN NHÂN DÂN XÃ KIẾN THỤY**

PHIẾU GIAO XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ TỪ TỔNG ĐÀI 1022

Số:/PGXL-1022

I. THÔNG TIN PHẢN ÁNH

Mã phản ánh:

Thời gian tiếp nhận: giờ phút, ngày/...../20....

Kênh tiếp nhận:

- ☐ Tổng đài điện thoại
- ☐ Cổng thông tin 1022
- ☐ Smart Hải Phòng

Lĩnh vực:

- ☐ Đô thị
- ☐ Môi trường
- ☐ Đất đai
- ☐ Trật tự xây dựng
- ☐ Giao thông
- ☐ Văn hóa
- ☐ An ninh trật tự
- ☐ Khác:

Địa điểm xảy ra vụ việc:

.....

.....

Nội dung phản ánh:

.....

.....

.....

.....

II. GIAO XỬ LÝ

Kính gửi:

Đề nghị khẩn trương:

1. Kiểm tra, xác minh nội dung phản ánh.
2. Tổ chức xử lý theo đúng chức năng, nhiệm vụ.
3. Cập nhật đầy đủ kết quả xử lý trên phần mềm Tổng đài 1022.
3. Báo cáo kết quả về UBND xã trước ngày/...../20.....

Thời hạn hoàn thành:

- ☐ Trong 04 giờ
- ☐ Trong 05 ngày làm việc
- ☐ Trong 10 ngày làm việc
- ☐ Theo quy định khác:.....

III. TÀI LIỆU KÈM THEO

- ☐ Hình ảnh phản ánh
- ☐ Video
- ☐ Tài liệu khác

Lưu ý

Việc quản lý, sử dụng thông tin phản ánh phải thực hiện đúng Điều 10 Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022; không sao chép, phát tán hoặc sử dụng thông tin cá nhân của người phản ánh ngoài mục đích xử lý công vụ.

Ngày tháng năm

CHỦ TỊCH

(hoặc **PHÓ CHỦ TỊCH** được phân công)

(Ký, ghi rõ họ tên)

BIỂU MẪU SỐ 02
BÁO CÁO KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ 1022
ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ KIẾN THỤY

Số:/BC-1022

I. THÔNG TIN CHUNG

Mã phản ánh:

Đơn vị được giao xử lý: .

Người thực hiện:

Thời gian tiếp nhận:

Thời gian kiểm tra hiện trường:

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA

Đã tiến hành kiểm tra, xác minh.

Kết quả:.....

III. BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Đã thực hiện:

.....

IV. KẾT QUẢ

☐ Đã xử lý xong

☐ Đang xử lý

☐ Không thuộc thẩm quyền

☐ Nội dung phản ánh không đúng thực tế

☐ Chuyển cơ quan có thẩm quyền

Khác:

V. KIẾN NGHỊ (nếu có)

.....

.....

VI. TÀI LIỆU KÈM THEO

☐ Ảnh trước xử lý

☐ Ảnh sau xử lý

☐ Biên bản kiểm tra

- ☐ Biên bản vi phạm
- ☐ Văn bản liên quan
- ☐ Khác

Người lập báo cáo

(Ký, ghi rõ họ tên)

Lãnh đạo đơn vị

(Ký, ghi rõ họ tên)

BIỂU MẪU SỐ 03

**DANH SÁCH PHÂN CÔNG CÁN BỘ ĐẦU MỐI TIẾP NHẬN, XỬ LÝ
PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ TRÊN TỔNG ĐÀI 1022**

(Kèm theo Quyết định số 1361/QĐ-UBND ngày 21 tháng 7 năm 2026 của Chủ tịch UBND xã Kiến Thụy)

STT	Họ và tên	Chức vụ	Đơn vị công tác	Lĩnh vực phụ trách	Tài khoản 1022	Số điện thoại	Email công vụ	Ghi chú
1			Công an xã	An ninh trật tự				
2			Ban Chỉ huy Quân sự	Quốc phòng				
3			Văn phòng HĐND và UBND	Đầu mối của xã				
4			Phòng Kinh tế	Theo quy định về chức năng, nhiệm vụ				
5			Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường	Theo quy định về chức năng, nhiệm vụ				
6			Phòng Văn hóa - Xã hội	Theo quy định về chức năng, nhiệm vụ				
7			Trung tâm Phục vụ Hành chính công	Theo quy định về chức năng, nhiệm vụ				
8			Trung tâm Dịch vụ Sự nghiệp công	Theo quy định về chức năng, nhiệm vụ				

BIỂU MẪU SỐ 06 (Biểu mẫu cam kết bảo mật thông tin)

BẢN CAM KẾT

Về việc bảo mật thông tin khi sử dụng tài khoản Tổng đài 1022

Họ và tên:

Chức vụ:

Đơn vị:

Được UBND xã giao sử dụng tài khoản Tổng đài 1022 để tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Tôi cam kết thực hiện nghiêm các nội dung sau:

Điều 1. Quản lý tài khoản

1. Chỉ sử dụng tài khoản được cấp để thực hiện nhiệm vụ.
2. Không cho mượn, chia sẻ hoặc sử dụng chung tài khoản.
3. Định kỳ thay đổi mật khẩu và bảo vệ thông tin đăng nhập.

Điều 2. Bảo mật thông tin

1. Không sao chép, chụp ảnh, lưu trữ hoặc phát tán thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân trái quy định.
2. Không chuyển tiếp thông tin phản ánh qua Zalo cá nhân, Facebook, Messenger hoặc các ứng dụng mạng xã hội khác.
3. Chỉ sử dụng thông tin phản ánh phục vụ công tác xử lý theo nhiệm vụ được giao.
4. Khi cần chuyển nội dung cho bộ phận chuyên môn thì thực hiện qua phần mềm Tổng đài 1022 hoặc Hệ thống quản lý văn bản; trường hợp phải gửi kèm hình ảnh phản ánh thì che (ẩn) các thông tin cá nhân của người phản ánh như họ tên, số điện thoại, địa chỉ, email trước khi chuyển.

Điều 3. Trách nhiệm

1. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã và trước pháp luật nếu để lộ, lọt thông tin.
 2. Khi thôi nhiệm vụ phải bàn giao và đề nghị thu hồi tài khoản.
 3. Chấp hành việc kiểm tra, giám sát của cơ quan có thẩm quyền.
- Tôi đã đọc, hiểu và cam kết thực hiện đầy đủ các nội dung trên.

Ngày tháng năm

NGƯỜI CAM KẾT

(Ký, ghi rõ họ tên)