UBND - UBMTTQ **PHƯỜNG THỦY NGUYÊN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 01/QCPH-UBND-UBMTTQVN	*Thủy Nguyên, ngày 09 tháng 4 năm 2026*

QUY CHẾ

Phối hợp giữa Ủy ban nhân dân phường và Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam trong tiếp nhận, tổng hợp, chuyển xử lý và phản hồi thông tin phản ánh, góp ý của Nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp trên địa bàn phường Thủy Nguyên

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Mặt trận Tổ quốc Việt Nam ngày 09 tháng 6 năm 2015; Luật số 97/2025/QH15 ngày 27 tháng 6 năm 2025 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 Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở số 10/2022/QH15 ngày 10 tháng 11 năm 2022;

Thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 14 tháng 01 năm 2026 của Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố Hải Phòng về xây dựng và triển khai thực hiện một số mô hình chủ nghĩa xã hội gắn với con người xã hội chủ nghĩa tại thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026 - 2030 và những năm tiếp theo;

Thực hiện Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng 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 phường Thủy Nguyên và Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường Thủy Nguyên thống nhất ban hành Quy chế phối hợp trong tiếp nhận, tổng hợp, chuyển xử lý và phản hồi thông tin phản ánh, góp ý của Nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp trên địa bàn phường, như sau:

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp giữa Ủy ban nhân dân phường Thủy Nguyên và Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường Thủy Nguyên trong việc tiếp nhận, tổng hợp, trao đổi, chuyển xử lý, theo dõi và phản hồi thông tin phản ánh, góp ý của Nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp trên địa bàn phường.

2. Việc phối hợp được thực hiện thông qua Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường, các tổ chức chính trị - xã hội; Ban Công tác Mặt trận, các chi hội đoàn thể ở tổ dân phố; Tổ trưởng tổ dân phố và các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường có liên quan.

3. Quy chế này không thay thế trình tự, thủ tục tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thủ tục khác đã được pháp luật chuyên ngành quy định.

Điều 2. Mục đích phối hợp

1. Tăng cường mối quan hệ phối hợp giữa chính quyền với Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội trong việc nắm bắt tình hình Nhân dân, phát huy quyền làm chủ của Nhân dân và thực hiện dân chủ ở cơ sở.

2. Tạo kênh thông tin thường xuyên, thuận tiện để Nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp phản ánh những vấn đề phát sinh từ cơ sở; tham gia góp ý đối với hoạt động quản lý, điều hành và việc thực thi công vụ của cơ quan, cán bộ, công chức.

3. Bảo đảm thông tin phản ánh, góp ý được tiếp nhận, tổng hợp, chuyển đến đúng cơ quan có trách nhiệm để xem xét, xử lý và phản hồi kịp thời; hạn chế tình trạng phản ánh nhiều lần, kéo dài do thông tin không được tiếp nhận, xử lý từ cơ sở.

4. Kịp thời phát hiện những vấn đề phát sinh, những khó khăn, vướng mắc và những vấn đề được Nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp quan tâm để UBND phường có biện pháp chỉ đạo, giải quyết hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

5. Góp phần xây dựng chính quyền gần dân, trọng dân, hiểu dân, có trách nhiệm với Nhân dân; nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng và sự tham gia giám sát của Nhân dân đối với hoạt động của chính quyền.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Bảo đảm sự lãnh đạo của Đảng ủy phường; tuân thủ quy định của pháp luật và phù hợp chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của UBND phường, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

2. Bảo đảm bình đẳng, chủ động, thường xuyên, chặt chẽ, kịp thời và hiệu quả; không làm thay chức năng, nhiệm vụ của mỗi bên.

3. Tôn trọng, lắng nghe, tiếp thu ý kiến chính đáng của Nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp; bảo đảm khách quan, công khai, minh bạch trong tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin.

4. Thông tin được chuyển đến phải bảo đảm phản ánh đúng nội dung đã tiếp nhận; trường hợp có tài liệu, hình ảnh hoặc thông tin liên quan thì chuyển kèm để phục vụ việc kiểm tra, xác minh, xử lý.

5. Việc tiếp nhận thông tin theo Quy chế này không làm phát sinh thêm thủ tục, giấy tờ đối với người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

6. Việc quản lý, sử dụng, cung cấp thông tin về người phản ánh, góp ý phải bảo đảm quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân, bí mật nhà nước và quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của người cung cấp thông tin. Việc cung cấp, công khai thông tin và kết quả xử lý phải bảo đảm đúng phạm vi, đối tượng, hình thức và quy định của pháp luật có liên quan.

Chương II
NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG THỨC PHỐI HỢP

Điều 4. Nội dung thông tin phản ánh, góp ý

1. Việc tổ chức thực hiện chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng, an ninh trên địa bàn phường.

2. Công tác quản lý nhà nước của UBND phường trên các lĩnh vực đất đai, xây dựng, trật tự đô thị, môi trường, tài chính - ngân sách, văn hóa, giáo dục, y tế, lao động, an sinh xã hội, phòng cháy, chữa cháy, an ninh, trật tự và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi quản lý.

3. Việc thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công; chất lượng, tiến độ giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước.

4. Tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử, việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong quá trình tiếp xúc, giải quyết công việc cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

5. Những vấn đề liên quan trực tiếp đến đời sống, quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của Nhân dân; những vấn đề dân sinh bức xúc, nổi cộm hoặc có nguy cơ phát sinh phức tạp tại địa bàn dân cư.

6. Những đề xuất, sáng kiến, giải pháp nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, cải cách hành chính, chuyển đổi số, chất lượng phục vụ Nhân dân và phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

7. Các nội dung khác mà Nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp đề nghị chính quyền địa phương quan tâm, xem xét thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của UBND phường.

Điều 5. Các đầu mối tiếp nhận thông tin ở cơ sở

1. Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường là đầu mối tiếp nhận, tổng hợp ý kiến, kiến nghị, phản ánh của Nhân dân do các tổ chức chính trị - xã hội, Ban Công tác Mặt trận, các chi hội đoàn thể và Tổ trưởng tổ dân phố cung cấp; chuyển Ủy ban nhân dân phường để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

2. Các tổ chức chính trị - xã hội, Ban Công tác Mặt trận, các chi hội đoàn thể và Tổ trưởng tổ dân phố có trách nhiệm phối hợp nắm bắt tình hình địa bàn, tiếp nhận ý kiến, kiến nghị, phản ánh của Nhân dân; cung cấp thông tin cho Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường để tổng hợp, chuyển Ủy ban nhân dân phường.

3. Việc tiếp nhận được thực hiện bằng các hình thức phù hợp, gồm:

a) Tiếp nhận trực tiếp;

b) Qua hội nghị, cuộc họp, tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân;

c) Qua điện thoại, thư điện tử, ứng dụng nhắn tin, nền tảng số và các kênh thông tin được công khai;

d) Qua hòm thư góp ý;

đ) Qua hoạt động giám sát, phản biện xã hội, nắm bắt tình hình Nhân dân của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội;

e) Các hình thức phù hợp khác.

Điều 6. Tổng hợp, trao đổi thông tin định kỳ hằng tuần

1. Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường chủ trì, phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội, Ban Công tác Mặt trận, các chi hội đoàn thể và Tổ trưởng tổ dân phố nắm bắt, tiếp nhận, tổng hợp thông tin phản ánh, góp ý của Nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp.

2. Ít nhất 01 lần/tuần (thứ 2 hằng tuần), Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường tổng hợp các thông tin phản ánh, góp ý thuộc phạm vi quản lý nhà nước của UBND phường và chuyển đến UBND phường qua Văn phòng HĐND và UBND phường để xem xét, xử lý.

3. Việc tổng hợp được thực hiện theo Mẫu số 01 kèm theo Quy chế này hoặc bằng hình thức điện tử có các nội dung thông tin tương đương. Mẫu số 01 do Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường sử dụng để ghi nhận, tổng hợp nội dung phản ánh, góp ý và chuyển đến UBND phường xem xét, xử lý.

4. Việc tổng hợp, trao đổi thông tin được thực hiện ngắn gọn, thiết thực, không làm phát sinh thủ tục, chế độ báo cáo không cần thiết. Trường hợp trong tuần không phát sinh thông tin phản ánh, góp ý thuộc phạm vi cần chuyển đến UBND phường thì không phải lập báo cáo riêng. Không yêu cầu Ban Công tác Mặt trận tại các tổ dân phố lập báo cáo hằng tuần riêng; việc nắm bắt, cung cấp và tổng hợp thông tin được thực hiện thông qua hệ thống đầu mối của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường.

5. Đối với thông tin cấp thiết, phức tạp, liên quan đến an ninh, trật tự, an toàn xã hội, phòng cháy, chữa cháy, môi trường hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì chuyển ngay đến UBND phường hoặc cơ quan có trách nhiệm để xem xét, xử lý, không chờ kỳ tổng hợp hằng tuần.

6. Việc trao đổi, chuyển thông tin được thực hiện trực tiếp, bằng văn bản, thư điện tử, nền tảng số hoặc hình thức phù hợp khác, bảo đảm thuận tiện, kịp thời và có thể theo dõi, tổng hợp kết quả thực hiện.

Điều 7. Tiếp nhận, phân loại và chuyển xử lý thông tin

1. Văn phòng HĐND và UBND phường là đầu mối của UBND phường tiếp nhận thông tin do Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các đầu mối phối hợp chuyển đến.

2. Sau khi tiếp nhận, Văn phòng HĐND và UBND phường thực hiện rà soát, phân loại và xử lý như sau:

a) Đối với nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của một phòng, cơ quan, đơn vị thì chuyển cơ quan, đơn vị đó xem xét, xử lý;

b) Đối với nội dung liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị thì báo cáo lãnh đạo UBND phường xác định cơ quan chủ trì và cơ quan phối hợp;

c) Đối với nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch hoặc UBND phường thì tổng hợp, tham mưu xem xét, chỉ đạo giải quyết;

d) Đối với nội dung không thuộc thẩm quyền của UBND phường thì tham mưu chuyển đến cơ quan có thẩm quyền hoặc thông tin, hướng dẫn theo quy định;

đ) Đối với nội dung thuộc trình tự giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp công dân hoặc thủ tục hành chính chuyên ngành thì chuyển xử lý theo quy định của pháp luật tương ứng.

3. Trường hợp thông tin chưa rõ nội dung hoặc chưa đủ cơ sở để xác định cơ quan xử lý, Văn phòng HĐND và UBND phường trao đổi với đầu mối chuyển thông tin để làm rõ trước khi tham mưu xử lý.

Điều 8. Trách nhiệm xử lý thông tin

1. Cơ quan, đơn vị được giao xử lý có trách nhiệm:

a) Chủ động kiểm tra, xác minh nội dung phản ánh, góp ý;

b) Xử lý theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền hoặc tham mưu UBND phường xem xét, giải quyết;

c) Bảo đảm khách quan, đúng quy định, không để thông tin đã được chuyển nhưng không được xem xét, xử lý;

d) Kịp thời báo cáo những vấn đề vượt thẩm quyền, phức tạp hoặc có khả năng phát sinh điểm nóng để UBND phường xem xét, chỉ đạo;

đ) Thông tin kết quả xử lý về Văn phòng HĐND và UBND phường để tổng hợp, theo dõi và phản hồi.

2. Việc xử lý thông tin phải bảo đảm thời hạn theo quy định của pháp luật đối với từng loại công việc. Đối với nội dung pháp luật không quy định thời hạn cụ thể, cơ quan được giao xử lý phải chủ động xem xét, xử lý trong thời gian sớm nhất phù hợp với tính chất, mức độ của vụ việc.

Điều 9. Phản hồi kết quả xử lý

1. UBND phường thông qua Văn phòng HĐND và UBND phường thông tin kết quả xử lý đến Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường đối với các nội dung do Mặt trận chuyển đến (thứ sáu hằng tuần).

2. Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường phối hợp thông tin, phản hồi kết quả đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp hoặc đầu mối đã chuyển thông tin bằng hình thức phù hợp.

3. Đối với nội dung chưa thể giải quyết dứt điểm, UBND phường thông tin về tình hình, tiến độ, nguyên nhân và hướng xử lý để Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường biết, phối hợp theo dõi và thông tin đến người phản ánh khi cần thiết.

4. Đối với những vấn đề liên quan đến nhiều người, được dư luận quan tâm hoặc cần tuyên truyền rộng rãi, hai bên phối hợp lựa chọn hình thức công khai kết quả xử lý phù hợp theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Theo dõi, giám sát việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin

1. Văn phòng HĐND và UBND phường quản lý, sử dụng Mẫu số 02 kèm theo Quy chế này để theo dõi quá trình tiếp nhận, chuyển xử lý, tiến độ, kết quả xử lý và phản hồi thông tin phản ánh, góp ý; việc theo dõi có thể thực hiện trên môi trường điện tử với các trường thông tin tương đương.

2. Thông tin được theo dõi từ thời điểm tiếp nhận đến khi có kết quả xử lý, phản hồi; trong đó xác định rõ cơ quan, đơn vị được giao xử lý, tiến độ và kết quả thực hiện.

3. Văn phòng HĐND và UBND phường thường xuyên rà soát, đôn đốc đối với các nội dung đang xử lý; tổng hợp, báo cáo lãnh đạo UBND phường đối với những nội dung chậm xử lý, phản ánh nhiều lần, vụ việc phức tạp, nổi cộm hoặc được Nhân dân quan tâm.

4. Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường theo dõi kết quả xử lý đối với các nội dung đã chuyển; Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường được trao đổi, đề nghị Văn phòng HĐND và UBND phường cung cấp thông tin về tiến độ, kết quả xử lý đối với các nội dung do Mặt trận Tổ quốc chuyển đến, nhất là các nội dung chậm được xử lý, phản ánh nhiều lần, có tính chất phức tạp, nổi cộm hoặc được Nhân dân quan tâm. Trên cơ sở thông tin, kết quả do UBND phường cung cấp, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường phối hợp thông tin, phản hồi đến Nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp hoặc đầu mối đã chuyển thông tin bằng hình thức phù hợp.

5. Kết quả tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin được định kỳ tổng hợp, đánh giá trong quá trình thực hiện Quy chế và phục vụ việc đánh giá kết quả xây dựng "Chính quyền thân thiện" theo quy định.

Chương III
TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN

Điều 11. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân phường

1. Chỉ đạo các phòng, cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xem xét, xử lý và phản hồi thông tin được chuyển đến theo Quy chế này.

2. Cung cấp thông tin cần thiết để Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường thực hiện việc tuyên truyền, vận động, giám sát và phản hồi đến Nhân dân theo quy định.

3. Kịp thời chỉ đạo xử lý những vấn đề nổi cộm, bức xúc, phát sinh từ cơ sở; đối với vấn đề vượt thẩm quyền, tổng hợp, báo cáo hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

4. Tạo điều kiện để Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội tham gia giám sát hoạt động của chính quyền, cán bộ, công chức theo quy định.

5. Định kỳ hoặc khi cần thiết, trao đổi với Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường về tình hình, kết quả xử lý các vấn đề Nhân dân quan tâm.

Điều 12. Trách nhiệm của Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường

1. Chủ trì, phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội, Ban Công tác Mặt trận và các chi hội đoàn thể ở tổ dân phố tuyên truyền để Nhân dân, đoàn viên, hội viên biết và tham gia phản ánh, góp ý xây dựng chính quyền.

2. Thường xuyên nắm bắt tình hình Nhân dân, dư luận xã hội; tiếp nhận, tổng hợp trung thực, khách quan những phản ánh, góp ý, kiến nghị chính đáng của Nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp.

3. Duy trì việc tổng hợp, trao đổi thông tin với UBND phường ít nhất 01 lần/tuần; kịp thời chuyển ngay những vấn đề cấp thiết, phức tạp hoặc có nguy cơ phát sinh hậu quả.

4. Theo dõi, giám sát việc xử lý các nội dung đã chuyển; phối hợp phản hồi kết quả đến Nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp.

5. Tổng hợp những vấn đề được Nhân dân quan tâm, những kiến nghị còn tồn tại hoặc phát sinh nhiều lần để trao đổi với UBND phường và đề xuất biện pháp giải quyết.

Điều 12. Trách nhiệm của Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường

1. Chủ trì, phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội, Ban Công tác Mặt trận và các chi hội đoàn thể ở tổ dân phố tuyên truyền, vận động Nhân dân, đoàn viên, hội viên tham gia phản ánh, góp ý xây dựng chính quyền.

2. Thường xuyên nắm bắt tình hình Nhân dân, dư luận xã hội; tiếp nhận, tổng hợp trung thực, khách quan các phản ánh, góp ý, kiến nghị của Nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp; chuyển đến UBND phường xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

3. Duy trì việc tổng hợp, trao đổi thông tin với UBND phường ít nhất 01 lần/tuần; kịp thời chuyển ngay các vấn đề cấp thiết, phức tạp hoặc có nguy cơ phát sinh hậu quả, không phụ thuộc vào thời điểm tổng hợp định kỳ.

4. Theo dõi, giám sát việc xử lý các nội dung đã chuyển; trao đổi, đề nghị Văn phòng HĐND và UBND phường cung cấp thông tin về tiến độ, kết quả xử lý, nhất là đối với các nội dung chậm được xử lý, phản ánh nhiều lần, phức tạp, nổi cộm hoặc được Nhân dân quan tâm; trên cơ sở thông tin, kết quả do UBND phường cung cấp, phối hợp phản hồi đến Nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp hoặc đầu mối đã chuyển thông tin bằng hình thức phù hợp.

5. Tổng hợp các vấn đề được Nhân dân quan tâm, các kiến nghị còn tồn tại hoặc phát sinh nhiều lần để trao đổi với UBND phường, kiến nghị xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

6. Việc tiếp nhận, tổng hợp, chuyển thông tin và theo dõi, giám sát theo Quy chế này không thay thế chức năng, nhiệm vụ của UBND phường và cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trong việc kiểm tra, xác minh, xem xét, xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị và các nội dung có liên quan theo quy định.

Điều 13. Trách nhiệm của các tổ chức chính trị - xã hội, Ban Công tác Mặt trận, chi hội đoàn thể và Tổ trưởng tổ dân phố

1. Phát huy vai trò gần dân, sát dân; thường xuyên nắm bắt tình hình đời sống, tâm tư, nguyện vọng và những vấn đề phát sinh tại cộng đồng dân cư.

2. Tiếp nhận, tổng hợp, phản ánh trung thực, kịp thời ý kiến của đoàn viên, hội viên, Nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp.

3. Phối hợp tuyên truyền, vận động Nhân dân thực hiện chủ trương, chính sách, pháp luật; giải thích, cung cấp thông tin đối với những vấn đề đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết và công khai theo quy định.

4. Kịp thời chuyển những vấn đề thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước đến đầu mối của UBND phường hoặc Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường; không tự giải quyết những nội dung vượt quá chức năng, nhiệm vụ.

5. Phối hợp theo dõi, phản hồi kết quả xử lý đến Nhân dân và tiếp tục nắm bắt ý kiến sau khi vụ việc được xử lý.

Điều 14. 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 thông tin do Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các đầu mối phối hợp chuyển đến.

2. Thường xuyên nắm bắt tình hình Nhân dân, dư luận xã hội; tiếp nhận, tổng hợp trung thực, khách quan các phản ánh, góp ý, kiến nghị của Nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp; chuyển đến UBND phường xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

3. Duy trì việc tổng hợp, trao đổi thông tin với UBND phường ít nhất 01 lần/tuần; kịp thời chuyển ngay các vấn đề cấp thiết, phức tạp hoặc có nguy cơ phát sinh hậu quả, không phụ thuộc vào thời điểm tổng hợp định kỳ.

4. Theo dõi, giám sát việc xử lý các nội dung đã chuyển; trao đổi, đề nghị Văn phòng HĐND và UBND phường cung cấp thông tin về tiến độ, kết quả xử lý, nhất là đối với các nội dung chậm được xử lý, phản ánh nhiều lần, phức tạp, nổi cộm hoặc được Nhân dân quan tâm; trên cơ sở thông tin, kết quả do UBND phường cung cấp, phối hợp phản hồi đến Nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp hoặc đầu mối đã chuyển thông tin bằng hình thức phù hợp.

5. Tổng hợp các vấn đề được Nhân dân quan tâm, các kiến nghị còn tồn tại hoặc phát sinh nhiều lần để trao đổi với UBND phường, kiến nghị xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

6. Việc tiếp nhận, tổng hợp, chuyển thông tin và theo dõi, giám sát theo Quy chế này không thay thế chức năng, nhiệm vụ của UBND phường và cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trong việc kiểm tra, xác minh, xem xét, xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị và các nội dung có liên quan theo quy định.

Điều 13. Trách nhiệm của các tổ chức chính trị - xã hội, Ban Công tác Mặt trận, chi hội đoàn thể và Tổ trưởng tổ dân phố

1. Phát huy vai trò gần dân, sát dân; thường xuyên nắm bắt tình hình đời sống, tâm tư, nguyện vọng và những vấn đề phát sinh tại cộng đồng dân cư.

2. Tiếp nhận, tổng hợp, phản ánh trung thực, kịp thời ý kiến của đoàn viên, hội viên, Nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp.

3. Phối hợp tuyên truyền, vận động Nhân dân thực hiện chủ trương, chính sách, pháp luật; giải thích, cung cấp thông tin đối với những vấn đề đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết và công khai theo quy định.

4. Kịp thời chuyển những vấn đề thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước đến đầu mối của UBND phường hoặc Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường; không tự giải quyết những nội dung vượt quá chức năng, nhiệm vụ.

5. Phối hợp theo dõi, phản hồi kết quả xử lý đến Nhân dân và tiếp tục nắm bắt ý kiến sau khi vụ việc được xử lý.

Điều 14. 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 thông tin do Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các đầu mối phối hợp chuyển đến.

2. Theo dõi, cập nhật đầy đủ tình hình tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và kết quả xử lý; đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện.

3. Tổng hợp những nội dung chậm xử lý, vụ việc phức tạp, nổi cộm hoặc được phản ánh nhiều lần, báo cáo Chủ tịch UBND phường xem xét, chỉ đạo.

4. Phối hợp với Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường duy trì chế độ trao đổi thông tin hằng tuần; chuẩn bị nội dung phục vụ các cuộc họp, trao đổi, sơ kết, tổng kết việc thực hiện Quy chế.

5. Lưu trữ hồ sơ, tài liệu và các minh chứng liên quan đến việc thực hiện cơ chế tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin theo quy định.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Chế độ trao đổi, đánh giá

1. Hai bên duy trì thường xuyên việc trao đổi thông tin; định kỳ đánh giá kết quả tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh, góp ý của Nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp.

2. Khi có vấn đề nổi cộm, phức tạp hoặc cần phối hợp xử lý ngay, một trong hai bên có thể đề nghị tổ chức cuộc làm việc để thống nhất biện pháp giải quyết.

3. Kết quả thực hiện Quy chế được tổng hợp phục vụ công tác đánh giá hoạt động phối hợp, thực hiện dân chủ ở cơ sở, công tác dân vận chính quyền và xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện".

Điều 16. Tổ chức thực hiện

1. Chủ tịch UBND phường, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường có trách nhiệm chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phạm vi quản lý triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường và Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường là đầu mối theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình thực hiện Quy chế.

3. Các phòng, cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường; các tổ chức chính trị - xã hội; Ban Công tác Mặt trận, các chi hội đoàn thể và Tổ trưởng các tổ dân phố căn cứ chức năng, nhiệm vụ và nội dung Quy chế để phối hợp tổ chức thực hiện.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc có nội dung cần sửa đổi, bổ sung, Văn phòng HĐND và UBND phường và Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường tổng hợp, báo cáo hai bên trao đổi, thống nhất xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TM. UBMTTQVN PHƯỜNG	TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH	PHÓ CHỦ TỊCH
Vũ Thị Thanh Nhàn	Bùi Văn Biên

Nơi nhận:
- TT. Đảng ủy phường (để b/c);
- TT. HĐND phường;
- UBND phường;
- Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường;
- Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị;
- Các Tổ dân phố;
- Lưu: VT, VP.