

Số: 255 /2025/QĐ-UBND

Hải Phòng, ngày 31 tháng 12 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị
về quy định hành chính 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 Nghị quyết số 202/2025/QH15 ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Quốc hội về sắp xếp đơn vị hành chính cấp tỉnh;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tại Tờ trình số 51/TTr-VP ngày 18 tháng 11 năm 2025;

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày 10 tháng 01 năm 2026 và thay thế Quyết định số 50/2020/QĐ-UBND ngày 10 tháng 10 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương (cũ) ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Hải Dương.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu và các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục KTVB và QLXPVPHC - Bộ Tư pháp;
- Cục KSTTHC – VPCP;
- TTTU, TT HĐND TP;
- CT, các PCT UBND TP;
- UBMTTQ VN TP và các đoàn thể;
- Đoàn ĐBQH&HĐND TP;
- VPTU, VP Đoàn ĐBQH&HĐND TP;
- Sở Tư pháp;
- CATP, BCHQS TP, BHXH TP;
- Báo và Phát thanh, truyền hình HP;
- Các PCVP UBND TP;
- Công báo thành phố;
- Công TTĐT thành phố;
- Các Phòng, đơn vị trực thuộc VP UBND TP;
- Lưu: VT, TTPVHCC, P.T.Dương.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Hoàng Minh Cường



QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về
quy định hành chính trên địa bàn thành phố Hải Phòng
(Ban hành kèm theo Quyết định số **255** /2025/QĐ-UBND)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định trách nhiệm phối hợp giữa Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố với các sở, ban, ngành thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu (sau đây viết tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã); Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường, đặc khu (sau đây viết tắt là Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã); các cơ quan nhà nước có liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của các nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

b) Quy chế này không áp dụng đối với việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu; cán bộ, công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và tham gia khai thác sử dụng Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

b) Các tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Việc phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện trên cơ sở nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

2. Đề cao trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan hành chính nhà nước trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

3. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ, thống nhất trong việc xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức. Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức được cử ra làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành

phổ, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã do người đứng đầu cơ quan quản lý cán bộ, công chức, viên chức xử lý và công khai kết quả xử lý theo quy định.

4. Tuân thủ nghiêm quy trình, thủ tục tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

5. Đảm bảo kịp thời, công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 3. Nội dung, hình thức, yêu cầu và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị

a) Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức nhà nước.

b) Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập hoặc những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

c) Phương án xử lý những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính tại điểm a, b khoản 1 Điều này.

d) Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

2. Hình thức, yêu cầu đối với phản ánh kiến nghị

Cá nhân, tổ chức lựa chọn một trong các hình thức để gửi phản ánh, kiến nghị. Khuyến khích sử dụng hình thức gửi phản ánh kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc thông qua các phương thức điện tử khác theo quy định của Ủy ban nhân dân thành phố.

a) Hình thức phản ánh, kiến nghị bằng văn bản:

Cá nhân, tổ chức chuyển văn bản (sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị: ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) đến Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố) thông qua một trong các cách thức sau: trực tiếp, thông qua dịch vụ bưu chính, thư điện tử, Cổng Thông tin điện tử của thành phố hoặc thông qua các phương thức điện tử khác theo quy định của Ủy ban nhân dân thành phố.

b) Hình thức phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại:

Cá nhân, tổ chức chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã được công bố, công khai; sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, trình

bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ.

c) Hình thức phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến:

Chỉ áp dụng khi cơ quan nhà nước muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính cụ thể; nội dung Phiếu lấy ý kiến sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, phải thể hiện rõ những vấn đề cần lấy ý kiến; việc gửi Phiếu lấy ý kiến đến các cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua một hoặc nhiều cách thức sau: trực tiếp tại trụ sở cơ quan, gửi công văn, qua phương tiện thông tin đại chúng, thư điện tử hoặc công khai trên Cổng Thông tin điện tử của cơ quan muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức.

d) Hình thức phản ánh, kiến nghị gửi trên Cổng Dịch vụ công quốc gia:

Cá nhân, tổ chức truy cập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia để gửi phản ánh kiến nghị. Tổ chức, cá nhân sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; cung cấp đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử.

3. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

a) Trường hợp gửi trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thì tổ chức, cá nhân truy cập vào trang <https://dichvucong.gov.vn/p/phananhkienngghi/pakn-gui-pakn.html> để gửi phản ánh, kiến nghị.

b) Trường hợp gửi đến cơ quan: Người dân có thể trực tiếp hoặc gửi đến địa chỉ: Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Tòa nhà B, Trung tâm Chính trị - Hành chính thành phố, phường Thủy Nguyên, thành phố Hải Phòng hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hải Phòng, số 18 đường Hoàng Diệu, phường Hồng Bàng, thành phố Hải Phòng.

c) Trường hợp điện thoại: Tổ chức, cá nhân có thể gọi đến Tổng đài 1022 và làm theo hướng dẫn của Tổng đài 1022.

d) Trường hợp gửi qua thư điện tử: Người dân có thể gửi phản ánh, kiến nghị qua hòm thư điện tử (email): ttpvhcchaiphong@gmail.com

đ) Trường hợp phản ánh, kiến nghị về hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức đang làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã thì người dân gặp trực tiếp lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để phản ánh, kiến nghị. Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị không được xử lý hoặc không đồng ý với kết quả xử lý của người phụ trách Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, người dân có thể lựa chọn hình thức phản ánh quy định tại khoản 2 Điều này gửi đến một trong các địa chỉ quy định tại điểm a, điểm b, điểm d khoản này.

Điều 4. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố

1. Niêm yết công khai thông tin tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố theo quy định và Phụ lục kèm theo Quy chế này.

2. Tiếp nhận, phân loại xử lý hoặc tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, hành vi hành chính phản ánh trên báo, đài phát thanh và truyền hình, mạng xã hội hoặc các phương tiện truyền thông khác.

3. Tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tiếp nhận, phân loại, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị, cụ thể:

a) Làm đầu mối tiếp nhận, phân loại, xử lý, trả lời công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính thuộc thẩm quyền, phạm vi, chức năng quản lý của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố trong các trường hợp sau:

Phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính liên quan đến hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau mà các cơ quan này không thống nhất được phương án giải quyết;

Phản ánh, kiến nghị đã được các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu giải quyết hoặc chỉ đạo giải quyết nhưng người dân không đồng ý, vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị;

Phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

b) Giúp Ủy ban nhân dân thành phố phối hợp với Văn phòng Chính phủ quản lý, khai thác và vận hành Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân. Tham mưu cho Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giải quyết, công khai kết quả giải quyết các phản ánh, kiến nghị do Văn phòng Chính phủ chuyển đến hoặc phản ánh trên Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đảm bảo kịp thời, chính xác, phù hợp với quy định của pháp luật.

4. Đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị

a) Trường hợp phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố thì trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố có văn bản chuyển đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định, đồng thời thông báo bằng văn bản cho người dân có phản ánh, kiến nghị được biết.

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị không bảo đảm một trong các yêu cầu quy định tại Điều 3 Quy chế này, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tham mưu hoặc có văn bản trả lời nêu rõ lý do không giải quyết cho người dân biết trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

c) Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại quy định tại Điều 3 Quy chế này, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tiếp nhận, chuyển xử lý đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc.

5. Trên cơ sở kết quả đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố xử lý hoặc chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết cụ thể như sau:

a) Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi không tuân thủ các quy định hành chính của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan hành chính nhà nước:

Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức thuộc các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã, văn bản chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị gửi cho người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương đó giải quyết, công khai kết quả giải quyết và báo cáo cấp có thẩm quyền kết quả giải quyết. Thủ trưởng các sở, ban, ngành hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm giải quyết và báo cáo kết quả giải quyết theo quy định.

Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức đang trong thời gian làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã quy định tại điểm c, điểm d khoản 1 Điều 3 Quy chế này, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan trực tiếp quản lý hồ sơ cán bộ, công chức, viên chức để chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã giải quyết và công khai kết quả giải quyết.

Phản ánh, kiến nghị về thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, văn hóa ứng xử, cách cư xử của cán bộ, công chức, viên chức đang trong thời gian làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chuyển phản ánh, kiến nghị đến Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để xử lý và phối hợp cơ quan quản lý cán bộ, công chức, viên chức công khai kết quả xử lý.

b) Đối với các phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính:

Trường hợp thuộc thẩm quyền ban hành của cơ quan Trung ương, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố có văn bản gửi cơ quan Trung ương để kiến nghị xem xét giải quyết theo thẩm quyền.

Trường hợp thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân thành phố, Hội đồng nhân dân thành phố nhưng do Ủy ban nhân dân thành phố đề nghị, văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi cho các sở, ban, ngành quản lý chuyên ngành để tham mưu, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố phương án xử lý theo thẩm quyền.

Trường hợp các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, hành vi đối với các cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan nhà nước do Trung ương quản



lý đóng trên địa bàn hoặc các đơn vị trực thuộc đóng trên địa bàn thành phố Hải Phòng thì Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại phản ánh, kiến nghị; tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo giải quyết và công khai kết quả giải quyết; gửi kết quả giải quyết đến cơ quan chủ quản ở Trung ương theo chức năng, phạm vi quản lý.

6. Trường các phản ánh, kiến nghị được gửi thông qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tiếp nhận, phân loại, xử lý theo quy trình quy định tại Điều 29 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

7. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, xác minh việc xử lý phản ánh, kiến nghị của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã. Kịp thời tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố những biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ cương, kỷ luật hành chính trong việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

Điều 5. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã công khai thông tin tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo quy định của công tác kiểm soát thủ tục hành chính và Phụ lục kèm theo Quy chế này. Cách thức niêm yết công khai theo hướng dẫn tại Phụ lục IV ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

2. Tiếp nhận văn bản do Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chuyển đến và trực tiếp tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, phản ánh trên báo, đài phát thanh và truyền hình, mạng xã hội hoặc các phương tiện truyền thông khác.

a) Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương giải quyết và báo cáo kết quả giải quyết theo quy định tại khoản 5 Điều này;

b) Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, người đứng đầu cơ quan có trách nhiệm thông báo hoặc hướng dẫn người dân gửi đến Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố theo một trong các hình thức, địa chỉ quy định tại điểm a khoản 2, khoản 3 Điều 3 Quy chế này để được tiếp nhận, xem xét giải quyết.

3. Giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính và xử lý phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức trong phạm vi thẩm quyền theo quy định tại khoản 1 Điều 3 Quy chế này. Trực tiếp hoặc mời Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố phối hợp cùng làm việc với người dân để làm rõ các nội dung phản ánh, kiến nghị.

Trường hợp phản ánh về nội dung được quy định tại điểm c, điểm d khoản 1 Điều 3 Quy chế này thì người đứng đầu cơ quan có cán bộ, công chức, viên

chức được cử ra làm nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã chủ trì, phối hợp với người Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tiếp nhận, giải quyết và công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân theo quy định.

Trong thời hạn 10 (mười) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh kiến nghị, cơ quan có trách nhiệm giải quyết và báo cáo kết quả gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tổng hợp báo cáo. Đối với phản ánh, kiến nghị phức tạp thì thực hiện theo khoản 4 Điều này.

4. Lựa chọn hình thức xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 15, Nghị định số 20/2008/NĐ-CP:

Trường hợp phản ánh, kiến nghị phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, chính quyền địa phương hoặc những phản ánh, kiến nghị chưa thống nhất được phương án giải quyết thì trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày tổng hợp xong các ý kiến chưa thống nhất, cơ quan chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để thống nhất phương án giải quyết;

Trường hợp phản ánh kiến nghị phức tạp hoặc phản ánh, kiến nghị đã được Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố cùng cơ quan, đơn vị chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị thống nhất phương án giải quyết nhưng tổ chức, cá nhân không đồng ý thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết phản ánh, kiến nghị phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phương án giải quyết.

5. Trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc, kể từ ngày giải quyết xong phản ánh, kiến nghị cơ quan được giao giải quyết phản ánh, kiến nghị phải trả lời kết quả cho người dân có phản ánh, kiến nghị biết, đồng thời báo cáo kết quả giải quyết gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để tổng hợp.

Điều 6. Công khai kết quả xử lý, phản ánh, kiến nghị

1. Cơ quan được phân công chủ trì giải quyết, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm công khai kết quả giải quyết theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 8 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP).

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng thông tin điện tử của thành phố và trên Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân hoặc các phương tiện truyền thông khác trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc kể từ khi nhận được kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

THÀNH PHỐ

Điều 7. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã định kỳ hoặc đột xuất báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị theo quy định.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tổng hợp trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố báo cáo Văn phòng Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ định kỳ hoặc đột xuất theo quy định.

Chương III**TỔ CHỨC THỰC HIỆN****Điều 8. Điều khoản thi hành**

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố) theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy chế này. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức kịp thời phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét giải quyết./.