

KẾ HOẠCH

Nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường Phường Sơn năm 2023

Thực hiện Kế hoạch số 5377/KH-UBND ngày 07/7/2023 của UBND thành phố Nha Trang về nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND thành phố Nha Trang năm 2023 và Quyết định số 14/QĐ-UBND ngày 01/02/2023 của UBND phường Phường Sơn về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023.

UBND phường xây dựng Kế hoạch nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường Phường Sơn năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của từng cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách, nhân viên trong quá trình phục vụ, giải quyết công việc cho tổ chức, công dân.

- Phát huy những kết quả tích cực, khắc phục những hạn chế, thiếu sót, góp phần đẩy mạnh hiệu quả công tác cải cách hành chính, cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường nhằm đạt mục tiêu đề ra trong năm 2023.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu và của từng cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách, nhân viên trong việc thực hiện cải cách hành chính, góp phần cải thiện Chỉ số cải cách hành chính của UBND phường trong năm 2023.

2. Yêu cầu

- Việc thực hiện các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường phải đảm bảo đồng bộ với quá trình thực hiện kế hoạch cải cách hành chính, kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính của phường.

- Cải thiện và nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường là công việc thường xuyên, lâu dài, liên tục của từng cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách, là một trong những căn cứ để xác định mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu cơ quan, từng cán bộ, công chức, không chuyên trách.

- Đánh giá đúng thực trạng, xác định rõ những kết quả đạt được, những hạn chế, thiếu sót, nghiêm túc tiếp thu những phản ánh, kiến nghị của tổ chức,

công dân và đề ra giải pháp cụ thể để khắc phục, cải thiện chất lượng phục vụ, cung cấp dịch vụ công.

II. NHIỆM VỤ, SẢN PHẨM, TIẾN ĐỘ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

(Theo phục lục đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức Văn phòng - Thống kê phụ trách CCHC có trách nhiệm triển khai toàn bộ nội dung kế hoạch này đến cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách, nhân viên UBND phường và thực hiện các nhiệm vụ được phân công, đảm bảo đúng tiến độ và hiệu quả. Đồng thời, tham mưu Chủ tịch UBND phường báo cáo kết quả thực hiện cho UBND thành phố (thông qua phòng Nội vụ) trong các báo cáo cải cách hành chính định kỳ và các báo cáo theo quy định.

2. Các công chức chuyên môn chịu trách nhiệm thực hiện đầy đủ, có hiệu quả các nhiệm vụ đề ra đảm bảo hiệu quả đưa chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường năm 2023 tăng và đạt mục tiêu đề ra trong kế hoạch Cải cách hành chính của phường năm 2023 đạt trên 84 %.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc các công chức chuyên môn báo cáo Chủ tịch UBND phường để xem xét, chỉ đạo giải quyết. Yêu cầu các bộ phận chuyên môn nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung trên./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Phòng Nội vụ TP;
- Đảng ủy-HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Công chức, KCT phường;
- Lưu:VT, Dung.

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

Đào Thị Mỹ Phương

Phụ lục**NHIỆM VỤ, SẢN PHẨM, TRÁCH NHIỆM VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN***(Kèm theo Kế hoạch số 979/KH-UBND ngày 18/7/2023 của UBND phường Phương Sơn)*

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả
I	Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ			
1	<p>Cung cấp các thông tin cần thiết cho tổ chức, cá nhân rõ ràng, đầy đủ, cụ thể, dễ tiếp cận và thông qua nhiều hình thức, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bộ thủ tục hành chính và các biểu mẫu, phí, lệ phí; cách thức thực hiện thủ tục hành chính; - Bộ hồ sơ mẫu; - Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến; thanh toán trực tuyến, nộp hồ sơ/nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích; tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ; - Thông tin đường dây nóng và cách gửi phản ánh, kiến nghị; - Thông báo trả lời ý kiến, giải đáp vướng mắc của khách hàng; - Quy chế tiếp công dân, nội quy nơi làm việc; - Giới thiệu về Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, Cổng Dịch vụ công quốc gia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức Văn phòng - Thống kê phối hợp các bộ phận chuyên môn niêm yết các thông tin về TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, bảng niêm yết tại trụ sở cơ quan. - Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phối hợp phát tờ rơi (nếu có) và hướng dẫn, cung cấp thông tin cho khách hàng. - Công chức Văn hóa Xã hội đăng tải trên Trang thông tin điện tử, thực hiện tuyên truyền, phổ biến các thông tin về cải cách hành chính trên các phương tiện thông tin đại chúng, băng rôn, pano tuyên truyền, ...; - UBMTTQVN và các đoàn thể chính trị - xã hội, cán bộ tổ dân phố phối hợp tuyên truyền thông tin qua các hội nghị, hội thảo có đối tượng tham gia là người dân, doanh nghiệp. 	Thường xuyên	Các thông tin được cung cấp cho tổ chức, công dân đầy đủ, rõ ràng, cụ thể, bằng nhiều hình thức đa dạng, dễ tiếp cận, dễ tra cứu..

2	Tận tình giải đáp thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ hành chính công cho tổ chức, công dân khi được yêu cầu.	Các công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn cụ thể, rõ ràng, đầy đủ những thắc mắc của tổ chức, công dân. Nghiêm cấm thái độ khó chịu, thờ ơ, đùn đẩy trách nhiệm.	Thường xuyên	Tổ chức, công dân được giải đáp đầy đủ, rõ ràng các thông tin, nội dung còn vướng mắc, thực hiện TTHC thuận tiện.
3	Sử dụng màn hình LED để cung cấp các thông tin cần thiết cho khách hàng tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phườn	Công chức Văn phòng - Thống kê phối hợp với các bộ phận chuyên môn để cung cấp các thông tin cần thiết cho khách hàng trên màn hình LED	Thường xuyên	Các thông tin cần thiết về dịch vụ công được trình chiếu tại màn hình LED tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phườn
4	Theo dõi, giám sát, kiểm tra việc công chức, nhân viên làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn, cung cấp thông tin cho tổ chức, công dân, chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm, không chủ động, không nhiệt tình cung cấp thông tin cho khách hàng hoặc cung cấp thông tin không chính xác, không đầy đủ; trường hợp cần thiết thực hiện thay thế nhân sự làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định	Phó chủ tịch, công chức phụ trách bộ phận một cửa tăng cường theo dõi, giám sát, kiểm tra công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phườn, chịu trách nhiệm nếu chỉ số hài lòng về tiêu chí Tiếp cận dịch vụ năm 2023 không đạt yêu cầu đề ra.	Thường xuyên	- Công chức, KCT làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phườn chủ động, nhiệt tình trong việc cung cấp thông tin cho khách hàng. Khách hàng được cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết.
II Tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ				

1	Thường xuyên theo dõi, cung cấp đầy đủ văn phòng phẩm (mẫu tờ khai, bút viết, ghim giấy...) tại mỗi quầy giao dịch để hỗ trợ tổ chức, công dân thực hiện kê khai, hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính; bố trí các trang thiết bị phù hợp để thuận tiện hơn trong quá trình tra cứu thông tin, phục vụ nhu cầu nộp hồ sơ trực tuyến của tổ chức, công dân; bổ sung nước uống, ly uống nước phục vụ nhu cầu khách hàng.	Công chức Văn phòng – Thống kê phường rà soát, phối hợp với Công chức Tài chính - Kế toán phường đề xuất bổ sung các trang thiết bị cần thiết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường. Nghiên cứu việc hỗ trợ khách hàng photocopy một số giấy tờ đơn giản, số lượng trang ít để hoàn thiện hồ sơ đầu vào	Thường xuyên	Bố trí đầy đủ các trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận & trả kết quả phường để phục vụ tốt nhất nhu cầu của khách hàng.
2	Tiếp tục rà soát, cải tạo không gian giao tiếp giữa khách hàng với công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và Nghị định 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của chính phủ.	Công chức Văn phòng – Thống kê phường rà soát, phối hợp với Công chức Tài chính - Kế toán phường đề xuất nâng cấp, cải tạo phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu có)	Thường xuyên	Không gian giao tiếp giữa khách hàng với công chức, nhân viên tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường được cải tạo, nâng cấp, tạo thuận lợi cho khách hàng khi giao dịch.
III Tiêu chí Thủ tục hành chính				
1	Chủ động rà soát, cập nhật và công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường. Nội dung công khai thủ tục hành chính đúng theo yêu cầu tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.	Công chức Văn phòng – Thống kê phụ trách TN và TKQ phối hợp các bộ phận chuyên môn thực hiện niêm yết, công khai nội dung TTHC theo đúng quy định, phối hợp cùng công chức Văn hóa – Xã hội phường đăng tải trên Trang thông tin điện tử phường	Thường xuyên	Các TTHC được công khai đầy đủ, kịp thời, rõ ràng tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường và trên Trang thông tin điện tử phường.
	Tiếp tục cập nhật, bổ sung, điều chỉnh các hồ sơ mẫu đối với toàn bộ thủ tục hành chính	Công chức Văn phòng – Thống kê phụ trách TN và TKQ rà soát, cập nhật các hồ	Thường xuyên	Các hồ sơ mẫu được bổ sung đầy đủ theo

2	thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường, đặt tại bàn viết hồ sơ trong Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để khách hàng tra cứu, tham khảo và hoàn thiện các biểu mẫu, tờ khai khi thực hiện thủ tục hành chính.	sơ mẫu, đặt tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường		từng lĩnh vực TTHC.
3	Tiếp tục rà soát các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường để phát hiện những vướng mắc, bất cập, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, đề xuất giảm các giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, rút ngắn quy trình, bước giải quyết công việc nhằm tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính.	CB,CC thuộc UBND phường tiến hành rà soát các TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách, gửi kết quả rà soát, các vướng mắc, bất cập, kiến nghị cho công chức Văn phòng – Thống kê phụ trách CCHC phường tổng hợp, báo cáo kết quả rà soát, đơn giản hóa TTHC về Văn phòng HĐND và UBND thành phố.	Thường xuyên	Các vướng mắc, bất cập và kiến nghị, đề xuất đơn giản hóa TTHC được tổng hợp, báo cáo kịp thời cho cơ quan có thẩm quyền trong các báo cáo định kỳ về kiểm soát TTHC, báo cáo rà soát TTHC hoặc báo cáo đột xuất.
IV	Tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức			

1	<p>Cán bộ, công chức, KCT, nhân viên tại UBND phường phải giao tiếp, ứng xử văn minh, lịch sự, tận tình, giải quyết công việc nhanh chóng, chuyên nghiệp, sẵn sàng giúp đỡ người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi đến giao dịch. Không tiếp nhận hồ sơ ngoài Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trụ sở cơ quan hoặc giới thiệu khách hàng liên hệ với tổ chức, cá nhân làm dịch vụ để thực hiện thủ tục hành chính.</p> <p>Phải ưu tiên tiếp đón khách hàng đến giao dịch, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi khách hàng phải chờ đợi, trường hợp cần thiết phải vắng mặt, cần xử lý công việc cấp bách thì phải xin lỗi, trao đổi rõ với khách hàng.</p>	Toàn thể cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách thuộc UBND phường	Thường Xuyên	<p>CBCC thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử, quy chế văn hóa công sở, các quy định về tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tận tình phục vụ khách hàng khi đến giao dịch, thực hiện TTHC hoặc liên hệ giải quyết các công việc khác.</p>
2	<p>Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Tất cả hồ sơ phải thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, tuân thủ chặt chẽ quy trình luân chuyển hồ sơ giữa các công chức chuyên môn, các bộ phận. Khi hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn thiện hồ sơ phải có Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo quy định, nội dung hướng dẫn phải rõ ràng, cụ thể. Nếu hồ sơ trễ hạn phải có thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả và xin lỗi tổ chức, công dân trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hẹn trả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực</p>	Toàn thể cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách thuộc UBND phường thực hiện đúng quy định	Thường xuyên	<p>Hồ sơ khách hàng được hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết đúng theo quy định hiện hành về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.</p>

	hiện không quá một lần.			
3	Hướng dẫn, giải đáp cụ thể, rõ ràng cho tổ chức, công dân về tiến độ giải quyết hồ sơ, các vướng mắc đối với hồ sơ cần bổ sung, hồ sơ dừng tính, hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết.	Cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa hướng dẫn, giải đáp cụ thể, rõ ràng các vướng mắc cho công dân, tổ chức.	Thường xuyên	Mọi yêu cầu về hướng dẫn, giải đáp thắc mắc, bổ sung, kiểm tra thành phần hồ sơ của tổ chức, công dân được công chức tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn, giải đáp cụ thể.
4	Tăng cường kiểm tra, giám sát đội ngũ công chức, KCT phường về việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; kiên quyết phê bình và xử lý nghiêm các hành vi thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức công vụ, các trường hợp công chức, KCT đòi hỏi thêm giấy tờ ngoài quy định khi tiếp nhận và xử lý hồ sơ, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho khách hàng.	Lãnh đạo UBND phường thường xuyên tự kiểm tra việc thực hiện của công chức, KCT trong cơ quan, đơn vị.	Thường xuyên	CBCC chấp hành nghiêm kỷ cương hành chính, kỷ luật công vụ, giải quyết công việc cho tổ chức, công dân đúng quy định. Các trường hợp vi phạm được chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm theo quy định hiện hành.
5	Tăng cường, bố trí thêm công chức tiếp nhận hồ sơ trong các lĩnh vực người dân có nhu cầu nộp hồ sơ cao.	Căn cứ số lượng người giao dịch để bố trí thêm công chức, thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trong lĩnh vực phụ trách.	Thường xuyên	Hồ sơ của tổ chức, công dân được tiếp nhận kịp thời, đúng quy định, không phải đi lại nhiều lần để nộp hồ sơ.
V	Tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc			

1	Toàn bộ thông tin của khách hàng, hồ sơ đầu vào và tài liệu, văn bản phát sinh tại từng khâu công việc trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, kết quả giải quyết hồ sơ phải được cập nhật và lưu trữ đầy đủ trên phần mềm Một cửa điện tử.	Công chức Văn phòng – Thống kê phụ trách tiếp nhận hồ sơ; các công chức chuyên môn xử lý hồ sơ thực hiện đầy đủ các nội dung theo yêu cầu.	Thường xuyên	Các thông tin, tài liệu được cập nhật đầy đủ, kịp thời, phục vụ tốt nhu cầu tra cứu của khách hàng và thuận tiện cho công tác kiểm tra, giám sát của cơ quan có thẩm quyền.
2	Thời gian tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ trực tuyến do tổ chức, công dân nộp trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công không quá tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận.	UBND phường có thủ tục hành chính cho phép nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 thực hiện đúng quy định về thời gian tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo đúng quy định	Thường xuyên	Khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận kịp thời, đúng quy định, không phải liên hệ Trung tâm Dịch vụ hành chính công để đề nghị kiểm tra việc tiếp nhận hồ sơ.
3	Theo dõi, kiểm tra, chấn chỉnh quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, xác định nguyên nhân và thực hiện các biện pháp cụ thể để đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ, tăng tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, hạn chế đến mức thấp nhất hồ sơ trễ hạn.	Công chức Văn phòng – Thống kê phụ trách TN và TKQ; công chức chuyên môn thường xuyên tự kiểm tra việc giải quyết hồ sơ TTHC tại cơ quan, kịp thời đôn đốc, xử lý đối với các hồ sơ vướng mắc, không để xảy ra hồ sơ trễ hạn.	Thường xuyên	Tăng tỷ lệ hồ sơ sớm và đúng hạn, giảm hồ sơ trễ hạn theo mục tiêu cải cách hành chính của phường năm 2023.
4	Thực hiện chuyển xử lý hồ sơ giấy và hồ sơ trên phần mềm đồng bộ, đúng thời hạn để đảm bảo khi nhận được tin nhắn thông báo trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, tổ chức, công dân đến nhận có kết quả ngay, không phải đi lại nhiều lần.	Công chức Văn phòng – Thống kê phụ trách TN và TKQ; công chức chuyên môn thực hiện đồng bộ hồ sơ giấy và hồ sơ trên phần mềm theo đúng quy định.	Thường xuyên	Hồ sơ TTHC được thực hiện theo đúng quy trình. Khi nhận được tin nhắn công dân tổ chức đến nhận có kết quả ngay, không phải đi lại nhiều lần

5	Định kỳ hằng tuần tổng hợp, đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường và đề nghị các công chức chuyên môn liên quan có biện pháp khắc phục đối với những hồ sơ trễ hạn.	Công chức Văn phòng –Thống kê phụ trách TN và TKQ tổng hợp báo cáo kết quả giải quyết TTHC; Các công chức chuyên môn giải trình nguyên nhân trễ hạn, xử lý trách nhiệm đối với các cá nhân có liên quan và có giải pháp cụ thể để không tái diễn các trường hợp tương tự.	Định kỳ hằng tuần, hàng tháng họp Bộ phận một cửa phường	Các bộ phận chuyên môn có hồ sơ trễ hạn phải báo cáo, giải trình và chịu trách nhiệm trước lãnh đạo UBND phường đối với các hồ sơ trễ hạn và thực hiện biện pháp khắc phục triệt để hạn chế thấp nhất hồ sơ trễ hạn trong năm.
VI Tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi				
1	Rà soát, cập nhật, thông báo công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường, và trên cổng thông tin điện tử theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.	Công chức Văn phòng -Thống kê phụ trách TN và TKQ thực hiện theo quy định	Thực hiện ngay sau khi có sự thay đổi thông tin hoặc khi có quy định, hướng dẫn, chỉ đạo mới của cơ quan có thẩm quyền	Thông tin đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị được rà soát, cập nhật, niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường, đăng tải trên Trang thông tin điện tử phường và in vào mặt sau của Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.
	Tiếp nhận, giải đáp, xử lý kịp thời những phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính, về quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, về thái độ giao tiếp, ứng xử, phục vụ của cán bộ, công chức, KCT,..trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời công	CBCC phối hợp giải đáp, xử lý kiến nghị theo quy định, công chức Văn phòng – TK tổng hợp gửi kết quả về Văn phòng HĐND và UBND thành phố và công khai kết quả trả lời phản ánh kiến nghị theo quy định	Thường xuyên	Các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp được tiếp nhận, xử lý kịp thời, đúng thời hạn; trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời công khai nội

2	khai nội dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị theo Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (được sửa đổi, bổ sung theo Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính).			dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định hiện hành.
---	--	--	--	--