

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /UBND-HCC

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2025

Về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh,
kiến nghị của cá nhân, tổ chức
về quy định hành chính

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- Ủy ban nhân dân phường, xã, đặc khu.

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 về quy định hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ 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 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 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về Quy chế quản lý, vận hành, khai thác cổng Dịch vụ công quốc gia;

Nhằm đảm bảo sự chặt chẽ, thống nhất trong công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh và mang lại hiệu quả, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị thực hiện một số nội dung sau:

1. Công khai nội dung hướng dẫn về quyền phản ánh, kiến nghị và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

a) Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, đặc khu; Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai Thành phố và Giám đốc các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai có trách nhiệm tổ chức niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo nội dung tại Phụ lục ban hành kèm theo văn bản này tại trụ sở cơ quan nơi tiếp nhận, giải quyết thủ tục

hành chính và công khai trên Trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu cơ quan đã có Trang thông tin điện tử).

b) Việc công khai phải đảm bảo riêng biệt, không ghép chung hoặc bị che lấp bởi các nội dung công khai thủ tục hành chính. Trường hợp niêm yết tại trụ sở thì nội dung công khai được trình bày trên trang giấy tối thiểu là khổ A4; sử dụng phông chữ tiếng Việt Unicode (Times New Roman), cỡ chữ tối thiểu là 14 theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6009:2001.

c) Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố có trách nhiệm thực hiện việc công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên Trang Thông tin điện tử của Thành phố.

2. Trách nhiệm của cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, việc thực hiện thủ tục hành chính theo đúng quy định.

b) Mỗi cơ quan, đơn vị phân công 02 nhân sự là cán bộ đầu mối thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, làm đầu mối tiếp nhận, cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị (*Mỗi đơn vị được cấp 02 tài khoản gồm: 01 tài khoản lãnh đạo đơn vị để trả lời phản ánh, kiến nghị và 01 tài khoản chuyên viên hoặc lãnh đạo cấp phòng để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị*).

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị thông tin nhân sự đầu mối (gồm: họ, tên, chức vụ, số căn cước công dân, địa chỉ thư điện tử) về Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố trước ngày 28 tháng 11 năm 2025.

Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố tổng hợp và phân quyền thao tác trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

c) Xử lý phản ánh, kiến nghị do Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố chuyển đến đảm bảo quy trình, thời gian và quy định của pháp luật.

d) Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; trường hợp cần thiết phải tham gia họp để làm rõ những vấn đề có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị.

3. Yêu cầu đối với việc phản hồi phản ánh, kiến nghị: Cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị cần phản hồi trực tiếp, đầy đủ các vấn đề phản ánh, kiến nghị đã đề cập; nêu rõ lý do và cơ sở pháp lý của việc chậm giải quyết hoặc yêu cầu bổ sung thêm giấy tờ hoặc từ chối giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức; đề xuất hoặc đưa ra giải pháp xử lý đối với hồ sơ và phản ánh, kiến nghị.

4. Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, đặc khu; Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai Thành phố và Giám đốc các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai có trách nhiệm trực tiếp chỉ đạo thực hiện, nghiêm túc; xử lý dứt điểm, kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng quy định pháp luật những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, việc thực hiện thủ tục hành chính.

5. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố là đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của các cơ quan, đơn vị; kịp thời báo cáo, tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố chấn chỉnh, xử lý đối với các trường hợp thực hiện không đúng quy định.

Đề nghị các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- VPCP: Cục Kiểm soát TTHC;
- TTUB: CT, PCT Nguyễn Mạnh Cường;
- VPUB: CVP, PCVP/VX;
- TT TTĐT TP;
- TT PV HCC TP;
- Lưu: VT, (KSTT/D).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Mạnh Cường

PHỤ LỤC

Nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức

TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH

Trung tâm phục vụ hành chính công - Văn phòng ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh mong nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo các nội dung sau đây:

- 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, cán bộ, công chức nhà nước như: từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính; tự ý yêu cầu, bổ sung, đặt thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; hành vi không hướng dẫn hoặc hướng dẫn không đầy đủ, chính xác về thủ tục hành chính; sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm; không niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các thủ tục hành chính tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; thủ tục hành chính được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thi hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

- 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; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

- Đề xuất phương án xử lý những phản ánh nêu trên hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận theo một trong các cách thức sau:

- Gửi qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia (Mục phản ánh, kiến nghị) tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>

- Gửi đến Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố - Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố. Địa chỉ: số 86 Lê Thánh Tôn, phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh.

- Số điện thoại chuyên dùng: (028) 37.790.909

- Địa chỉ thư điện tử: thutuchanhchinh.ubnd@tphcm.gov.vn

Lưu ý:

- *Phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; ghi rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;*

- *Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín) của cá nhân, tổ chức cử phản ánh, kiến nghị;*

- *Không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết.*