

Số: 741/KH-VHTT

Nha Trang, ngày 29 tháng 4 năm 2022

KẾ HOẠCH

Nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố Nha Trang năm 2022

Căn cứ Kế hoạch số 2728/KH-UBND ngày 28/4/2022 của UBND thành phố Nha Trang về việc nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND thành phố Nha Trang năm 2022.

Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố xây dựng Kế hoạch nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân năm 2022 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, 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 thành phố nhằm đạt mục tiêu đề ra trong năm 2022.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan và của từng cán bộ, công chức, nhân viên trong việc thực hiện cải cách hành chính, góp phần cải thiện Chỉ số cải cách hành chính của Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố trong năm 2022.

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 thành phố phải đảm bảo đồng bộ với quá trình thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính của thành phố.

- Phải xác định mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của cơ quan Phòng Văn hóa và Thông tin là một trong những thước đo quan trọng trong đánh giá hiệu quả hoạt động, là một trong những căn cứ để xác định mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu cơ quan.

- 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.

II. NHIỆM VỤ, SẢN PHẨM, TIẾN ĐỘ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN (theo Phụ lục đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Căn cứ các nội dung nhiệm vụ tại Kế hoạch này, cán bộ, công chức, nhân viên nghiên cứu tham mưu Lãnh đạo Phòng triển khai thực hiện các nhiệm vụ được phân công đảm bảo đúng tiến độ và hiệu quả.

2. Giao bộ phận cải cách hành chính tổng hợp, tham mưu Trưởng phòng báo cáo kết quả thực hiện gửi về UBND thành phố (thông qua Phòng Nội vụ) trong các báo cáo cải cách hành chính định kỳ để tổng hợp, theo dõi.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, công chức, nhân viên phải báo cáo Trưởng phòng để xem xét, chỉ đạo giải quyết kịp thời hoặc xin ý kiến chỉ đạo của UBND thành phố; không để sự việc tồn đọng, trì trệ, kéo dài dẫn đến tình trạng phức tạp.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố năm 2022./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ (VBĐT);
- Lãnh đạo Phòng;
- Công chức, nhân viên cơ quan (VBĐT);
- Trang TTĐT của Phòng (đ/c Bình);
- Lưu: VT, Trâm.

TRƯỞNG PHÒNG

Cao Đình Trung

Phụ lục
NHIỆM VỤ, SẢN PHẨM, TIẾN ĐỘ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN
(Kèm theo Kế hoạch số 741/KH-VHTT ngày 29/4/2022 của Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố)

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả
I	Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ			
1	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: - Bộ thủ tục hành chính và các biểu mẫu, phí, lệ phí; cách thức thực hiện thủ tục hành chính; - 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.	- Bộ phận cải cách hành chính phối hợp với bộ phận một cửa niêm yết các thông tin tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, bảng niêm yết, đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Phòng. - Công chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận một cửa phát tờ rơi (nếu có) và chủ động hướng dẫn, cung cấp các thông tin cần thiết cho tổ chức, công dân. - Bộ phận tuyên truyền tham mưu hướng dẫn tuyên truyền, phổ biến các thông tin về cải cách hành chính trên các phương tiện thông tin đại chúng... - Các bộ phận kết hợp tuyên truyền, cung cấp thông tin thông qua các hội nghị, hội thảo có đối tượng tham gia là người dân, doanh nghiệp hoặc phổ biến thông qua các cuộc kiểm tra thực tế hoạt động kinh doanh dịch vụ tại cơ sở.	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.

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả
2	Giới thiệu về Trang thông tin điện tử thành phố Nha Trang (địa chỉ: www.nhatrang.khanhhoa.gov.vn)	Bộ phận tuyên truyền tham mưu hướng dẫn UBND xã, phường tuyên truyền về Trang thông tin điện tử thành phố trên đài truyền thanh để tổ chức, công dân biết đây là trang cung cấp các thông tin quy hoạch, kế hoạch, chính sách... của Trung ương, tỉnh và thành phố để tra cứu, tìm hiểu khi có nhu cầu.	Trong quý II/2022	Tổ chức, công dân tra cứu, tìm hiểu thông tin một cách thuận lợi, tham gia ý kiến đối với các quy hoạch, kế hoạch, cơ chế, chính sách... trước khi được ban hành.
3	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.	Công chức, nhân viên tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn tận tình, 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.
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 quầy giao dịch để hỗ trợ tổ chức, công dân thực hiện kê khai, hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính; bố trí thêm bàn phím, chuột trên hệ thống máy tính để thuận tiện hơn trong quá trình tra cứu thông tin; bổ sung máy tính, máy scan phục vụ nhu cầu nộp hồ sơ trực tuyến của tổ chức, công dân; bổ sung ghế ngồi phù hợp tại quầy giao dịch.	Công chức, nhân viên phụ trách công tác tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ chủ động rà soát, phối hợp với Bộ phận kế toán để xuất bổ sung các trang thiết bị cần thiết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Phòng.	Thường xuyên	Các trang thiết bị cần thiết được bố trí đầy đủ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Phòng để phục vụ tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả
2	Tiếp tục rà soát, cải tạo không gian giao tiếp giữa khách hàng với công chức, nhân viên tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Phòng 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.	Công chức, nhân viên phụ trách công tác tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ chủ động phối hợp với Bộ phận kế toán rà soát, đề xuất nâng cấp, cải tạo phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	Trong năm 2022	Không gian giao tiếp giữa khách hàng với công chức, nhân viên tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Phòng được cải tạo, nâng cấp, tạo thuận lợi cho khách hàng khi đến 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 thành phố. Nội dung công khai TTHC 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.	Bộ phận cải cách hành chính chủ động rà soát, thực hiện niêm yết, công khai theo đúng quy định.	Thường xuyên	Các TTHC được công khai đầy đủ, kịp thời, rõ ràng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Phòng, trên Trang thông tin điện tử của Phòng.
2	Tiếp tục cập nhật, bổ sung, điều chỉnh các hồ sơ mẫu đối với toàn bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố, 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.	Công chức, nhân viên phụ trách công tác tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ đặt các hồ sơ mẫu được kê khai đầy đủ thông tin tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	Thường xuyên	Các hồ sơ mẫu được bổ sung đầy đủ theo từng thủ tục hành chính.
3	Tiếp tục rà soát các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố để phát hiện những vướng mắc, bất cập, kiến nghị sửa đổi,	Công chức, nhân viên phụ trách công tác tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ tiến hành rà soát các thủ tục hành chính trong lĩnh	Thường xuyên	Các vướng mắc, bất cập và kiến nghị, đề xuất phương án đơn giản hóa

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả
	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.	vực phụ trách, báo cáo kết quả về Bộ phận cải cách hành chính để tổng hợp kết quả rà soát, phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính, tham mưu Trưởng phòng báo cáo UBND thành phố.		TTHC được tổng hợp, báo cáo kịp thời trong các báo cáo định kỳ về kiểm soát TTHC, báo cáo rà soát TTHC năm 2022 hoặc báo cáo đột xuất.
IV	Tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức			
1	Cán bộ, công chức, nhân viên 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. 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.	Công chức, nhân viên thực hiện đúng quy định.	Thường xuyên	Cán bộ, công chức, nhân viên 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, tận tình phục vụ khách hàng khi đến giao dịch, thực hiện TTHC hoặc liên hệ giải quyết các công việc khác.
2	Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết TTHC 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	Công chức, nhân viên thực hiện đúng quy định.	Thường xuyên	Hồ sơ của khách hàng được hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết đúng theo quy định hiện hành về thực hiện cơ chế một

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả
	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 hện lại thời gian trả kết quả và xin lỗi tổ chức, công dân trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hện trả. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.			cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
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 dùng tính, hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết.	Công chức, nhân viên tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện đúng quy định. Không yêu cầu tổ chức, công dân liên hệ trực tiếp với công chức, nhân viên thụ lý hồ sơ khi có thắc mắc về việc giải quyết hồ sơ.	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, nhân viên tại Bộ phận một cửa hướng dẫn, giải đáp cụ thể.

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả
4	Tăng cường kiểm tra, giám sát đội ngũ công chức, nhân viên trong cơ quan về việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ, giải quyết hồ sơ TTHC; 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, nhân viên 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 Phòng thường xuyên tự kiểm tra việc thực hiện của công chức, nhân viên trong cơ quan, nhất là công chức, nhân viên phụ trách công tác tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ.	Thường xuyên	Cán bộ, công chức 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.
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, nhân viên 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.	Phòng Văn hóa và Thông tin có thủ tục hành chính cho phép nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4. Vì vậy, yêu cầu công chức, nhân viên thực hiện đúng quy định về thời gian tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.	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.

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả
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.	Lãnh đạo Phòng phụ trách lĩnh vực được giao thường xuyên tự kiểm tra việc giải quyết hồ sơ TTHC; kịp thời đôn đốc, chỉ đạo xử lý đối với hồ sơ vướng mắc, không để xảy ra hồ sơ trễ hạn.	Thường xuyên	Tăng hồ sơ đúng hạn, sớm hạn, kiên quyết không để xảy ra tình trạng hồ sơ trễ hạn.
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, nhân viên xử lý hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử đồng bộ với hồ sơ giấy, không chuyển sớm để đối phó trong trường hợp hồ sơ trễ hạn.	Thường xuyên	Tổ chức, công dân khi đến nhận kết quả theo thời gian trên phiếu hẹn thì 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 Phòng và đề nghị các bộ phận liên quan có biện pháp khắc phục đối với những hồ sơ trễ hạn.	- Định kỳ hằng tuần, bộ phận công nghệ thông tin tiến hành tổng hợp kết quả giải quyết hồ sơ, báo cáo Trưởng phòng, đồng thời chuyển các bộ phận liên quan để rà soát, giải trình. - Lãnh đạo Phòng căn cứ ý kiến giải trình nguyên nhân trễ hạn để đưa ra hướng 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	Công chức, nhân viên thuộc các bộ phận liên quan có hồ sơ trễ hạn phải báo cáo, giải trình với Lãnh đạo phòng và chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Phòng đối với các hồ sơ trễ hạn nguyên nhân xuất phát từ chính lỗi của bộ phận mình, đề xuất và thực hiện các biện pháp khắc phục triệt để hạn chế thấp nhất hồ sơ trễ hạn.

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả
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 một cửa của Phòng, tại trụ sở cơ quan và trên các kênh thông tin đại chúng 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.	Bộ phận cải cách hành chính thực hiện công khai 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 được đăng tải 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

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả
2	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, nhân viên...; trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời công 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).	Công chức, nhân viên liên quan phối hợp giải đáp, xử lý kiến nghị theo quy định, gửi kết quả về Văn phòng HĐND và UBND thành phố để tổng hợp.	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 dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định hiện hành.