

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về tiếp nhận và giải quyết kiến nghị của doanh nghiệp
trên nền tảng Hue-S**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14 ngày 17 tháng 6 năm 2020, được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 03/2022/QH15, Luật số 56/2024/QH15 và Luật số 76/2025/QH15;

Căn cứ Luật Chuyển đổi số số 148/2025/QH15;

Căn cứ Luật An ninh mạng số 116/2025/QH15;

Căn cứ Luật Bảo vệ bí mật nhà nước số 117/2025/QH15;

Căn cứ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 356/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân;

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

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 4597/TTr-SKHCN ngày 14 tháng 9 năm 2026 về việc đề nghị ban hành Quy định về tiếp nhận và giải quyết kiến nghị của doanh nghiệp trên nền tảng Hue-S.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tiếp nhận và giải quyết kiến nghị của doanh nghiệp trên nền tảng Hue-S.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực từ ngày 05 tháng 10 năm 2026.

Điều 3. Tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ; Giám đốc Sở Tài chính; Giám đốc Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, đoàn thể thành phố; Thủ trưởng các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố và các tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường vụ Thành ủy;
- Thường trực HĐND thành phố;
- CT và các PCT UBND thành phố;
- Cơ quan chuyên môn thuộc UBND TP;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình Huế;
- VP: CVP, các PCVP UBND thành phố;
- Cổng Thông tin điện tử thành phố;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Lê Trí Thanh

QUY ĐỊNH

Về tiếp nhận và giải quyết kiến nghị của doanh nghiệp trên nền tảng Hue-S
(Ban hành kèm theo Quyết định số 3268 /QĐ-UBND ngày 05/10/2026 của
UBND thành phố)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

- Quy định này quy định việc tiếp nhận và giải quyết kiến nghị của doanh nghiệp được gửi trên nền tảng Hue-S thuộc phạm vi quản lý của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích (sau đây viết tắt là các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố), trừ các nội dung thuộc phạm vi bảo vệ bí mật nhà nước.

- Quy định trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh và các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố được giao xử lý nội dung kiến nghị của doanh nghiệp trên Hệ thống.

- Quy định việc cập nhật thông tin, theo dõi tiến độ, tổng hợp, thống kê và báo cáo kết quả giải quyết kiến nghị của doanh nghiệp trên Hue-S.

2. Đối tượng áp dụng

- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố được giao xử lý kiến nghị của doanh nghiệp, tổng hợp thống kê trên Hệ thống.

- Các doanh nghiệp gửi kiến nghị trên nền tảng Hue-S.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. Nền tảng Hue-S: là nền tảng số của thành phố Huế cung cấp các tiện ích, dịch vụ số phục vụ người dân, doanh nghiệp và cơ quan nhà nước; là kênh tiếp nhận, trao đổi và cung cấp thông tin giữa doanh nghiệp với cơ quan nhà nước trong việc giải quyết các kiến nghị của doanh nghiệp.

2. Kiến nghị của doanh nghiệp: là thông tin do doanh nghiệp cung cấp trên Hue-S về nội dung khó khăn, vướng mắc, bất cập hoặc đề xuất, kiến nghị giải pháp nhằm tháo gỡ khó khăn, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động sản xuất, kinh doanh.

3. Cơ quan xử lý: là cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập hoặc cơ quan, đơn vị có liên quan được giao nhiệm vụ xem xét, xử lý và trả lời nội dung kiến nghị của doanh nghiệp theo chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền.

4. Nhân sự xử lý: là công chức, viên chức, người lao động thuộc cơ quan xử lý được Thủ trưởng cơ quan giao xử lý phân công thực hiện các nhiệm vụ tiếp nhận, xác minh, xử lý, trả lời và theo dõi kiến nghị doanh nghiệp theo quy trình tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy định này.

Điều 3. Nguyên tắc giải quyết

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.
2. Đảm bảo tính công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.
3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý kiến nghị của doanh nghiệp phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
4. Nội dung thông tin trao đổi trong quá trình phân phối, xử lý, phê duyệt kết quả xử lý kiến nghị phải rõ ràng, cụ thể.
5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền và thời hạn quy định; thực hiện tốt việc phối hợp trong xử lý kiến nghị giữa các cơ quan xử lý.
6. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về kiến nghị của doanh nghiệp.
7. Phối hợp kịp thời, có hiệu quả trong xử lý kiến nghị của doanh nghiệp.
8. Trong trường hợp kiến nghị của doanh nghiệp có liên quan đến nhiều cơ quan xử lý khác nhau mà không thống nhất được phương án xử lý hoặc xử lý không triệt để thì Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, chỉ đạo.
9. Trong trường hợp các kiến nghị của doanh nghiệp có yếu tố phức tạp, khách quan cần thêm thời gian để xác minh thông tin thì các cơ quan xử lý tiến hành kích hoạt chức năng Gia hạn xử lý trên hệ thống, đồng thời ghi rõ nội dung xử lý kiểm tra thực tế và thời gian cần gia hạn nhưng không vượt quá 07 ngày làm việc tiếp theo. Không thực hiện gia hạn đối với các kiến nghị đã quá hạn xử lý;

Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh có trách nhiệm kiểm tra, cập nhật kết quả gia hạn, theo dõi kết quả gia hạn để đăng tải kiến nghị theo quy

định. Đồng thời sau khi đăng tải kết quả gia hạn nội dung kiến nghị vẫn ở trạng thái đang xử lý.

10. Trường hợp kiến nghị của doanh nghiệp sau khi đã trả kết quả nhưng có thêm thông tin cần cập nhật, cơ quan, đơn vị xử lý thực hiện trao đổi, đồng thời liên hệ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh để được cập nhật đến doanh nghiệp.

Chương II

HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ CỦA DOANH NGHIỆP

Điều 4. Hình thức và thời gian tiếp nhận kiến nghị của doanh nghiệp

1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thực hiện tiếp nhận nội dung kiến nghị của doanh nghiệp trên nền tảng Hue-S. Sau khi tiếp nhận, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thực hiện xác minh nội dung thông tin trước khi phân phối. Thời gian thực hiện tiếp nhận là 30 phút tính từ thời điểm kiến nghị được hệ thống ghi nhận hợp lệ.

2. Đối với khung giờ từ 21 giờ 00 phút đến 07 giờ 30 phút ngày làm việc tiếp theo: Hệ thống tự động ghi nhận; việc tiếp nhận phân loại kiến nghị và phân phối kiến nghị của doanh nghiệp đến cơ quan xử lý được thực hiện vào khung giờ làm việc tiếp theo.

Điều 5. Yêu cầu đối với kiến nghị của doanh nghiệp

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

2. Nội dung, hình ảnh, video; thời gian, địa điểm phải rõ ràng, chính xác. Không tiếp nhận những vấn đề liên quan về tôn giáo, chính trị, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại, tố cáo.

3. Tài khoản gửi kiến nghị phải được đăng ký và xác thực theo quy định của pháp luật về định danh và xác thực điện tử, bảo đảm thể hiện đầy đủ họ và tên, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (nếu có) của người đại diện doanh nghiệp, khai báo đầy đủ, chính xác thông tin doanh nghiệp theo yêu cầu của hệ thống.

4. Doanh nghiệp chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính trung thực, chính xác của các thông tin, tài liệu đã cung cấp.

5. Thông tin của doanh nghiệp được thu thập, quản lý, sử dụng và bảo mật theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Xác minh, phê duyệt thông tin của doanh nghiệp đăng ký gửi kiến nghị

1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh chủ trì, phối hợp Sở Tài chính xác minh thông tin định danh cá nhân của người đăng ký và và tư cách pháp nhân của doanh nghiệp đăng ký gửi kiến nghị.

2. Cá nhân đăng ký và doanh nghiệp chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính trung thực của thông tin đã khai báo và cung cấp.

3. Sau khi xác minh, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thực hiện phê duyệt thông tin cá nhân và thông tin doanh nghiệp trên hệ thống. Thời gian thực hiện xác minh thông tin của doanh nghiệp là 60 phút.

4. Trường hợp cần thời gian xác minh dài hơn 60 phút, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh phải thông báo thời gian xác minh cho doanh nghiệp thông qua tổng đài 19001075 trong thời hạn 60 phút. Thời gian xác minh và phê duyệt thông tin doanh nghiệp tiếp theo không quá 01 ngày làm việc.

Điều 7. Phân phối nội dung kiến nghị của doanh nghiệp

1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh xác định nội dung kiến nghị của doanh nghiệp và cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý.

2. Nội dung được phân phối trên Hệ thống đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền.

3. Thời gian thực hiện phân phối kiến nghị của doanh nghiệp đến đơn vị xử lý là 30 phút.

Điều 8. Tiếp nhận xử lý kiến nghị của doanh nghiệp tại cơ quan, đơn vị

1. Nhân sự xử lý thuộc cơ quan, đơn vị được giao xử lý có trách nhiệm tiếp nhận thông tin kiến nghị của doanh nghiệp được chuyển từ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh.

2. Nhân sự xử lý thực hiện tiếp nhận nội dung kiến nghị trên Hệ thống và thực hiện các bước xử lý theo quy định.

3. Thời gian thực hiện tiếp nhận là 30 phút.

Điều 9. Kiểm tra, xác minh và xử lý kiến nghị của doanh nghiệp

1. Nhân sự xử lý thuộc cơ quan, đơn vị được giao thực hiện kiểm tra, xác minh nội dung kiến nghị của doanh nghiệp.

2. Trong thời hạn 24 giờ kể từ khi tiếp nhận kiến nghị của doanh nghiệp, cơ quan, đơn vị được giao xử lý phải xác định thẩm quyền xử lý.

3. Trường hợp đúng thẩm quyền, nhân sự xử lý thực hiện kiểm tra, xác minh, xử lý nội dung kiến nghị và cập nhật đầy đủ kết quả trên Hệ thống; thời gian xử lý tối đa 06 ngày (ngày làm việc).

4. Trường hợp không thuộc thẩm quyền, nhân sự xử lý kích hoạt chức năng trả bước trước trên Hệ thống, ghi rõ cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh phân phối lại; thời gian thực hiện xác định và trả bước trước không quá 24 giờ.

Điều 10. Phê duyệt kết quả xử lý kiến nghị của doanh nghiệp

1. Lãnh đạo cơ quan, đơn vị xử lý thực hiện kiểm tra và phê duyệt kết quả xử lý trên Hệ thống.

2. Trường hợp nội dung xử lý chưa bảo đảm yêu cầu, lãnh đạo phê duyệt kích hoạt chức năng trả lại cho nhân sự xử lý để thực hiện lại theo yêu cầu; hoặc lãnh đạo có thể sửa đổi nội dung xử lý để thực hiện phê duyệt.

3. Trường hợp nội dung xử lý bảo đảm yêu cầu, lãnh đạo phê duyệt thực hiện kích hoạt chức năng phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý.

4. Thời gian thực hiện phê duyệt kết quả xử lý kiến nghị là 24 giờ.

Điều 11. Biên tập, công khai kết quả xử lý và theo dõi phản hồi của doanh nghiệp sau khi nhận kết quả

1. Sau khi cơ quan, đơn vị hoàn thành việc phê duyệt kết quả, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thực hiện kiểm tra, biên tập nội dung.

2. Việc biên tập phải bảo đảm nội dung kết quả xử lý rõ ràng, phù hợp trước khi công khai.

3. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thực hiện công khai kết quả xử lý trên Hệ thống. Thời gian thực hiện là 01 giờ.

4. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tiếp tục thực hiện theo dõi phản hồi của doanh nghiệp. Trường hợp doanh nghiệp không đồng ý với kết quả xử lý, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh hướng dẫn doanh nghiệp thực hiện phản hồi hoặc thực hiện quyền khiếu nại, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

Chương III

PHỐI HỢP, THEO DÕI, TỔNG HỢP VÀ THÔNG KÊ

Điều 12. Trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị

1. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh trong quá trình tiếp nhận, phân loại, xử lý và trả lời các kiến nghị của doanh nghiệp được chuyển trên Hệ thống.

2. Cơ quan, đơn vị được giao xử lý có trách nhiệm tiếp nhận nội dung; kiểm tra, xác minh; xử lý nội dung thuộc thẩm quyền; cập nhật đầy đủ kết quả trên Hệ thống và bảo đảm thời gian giải quyết.

4. Trường hợp nội dung không thuộc thẩm quyền, cơ quan, đơn vị được giao xử lý phải xác định rõ lý do, đề xuất cơ quan, đơn vị có thẩm quyền và thực hiện trả bước trước trên Hệ thống để Trung tâm phân phối lại.

Điều 13. Theo dõi, đôn đốc tiến độ xử lý kiến nghị

1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh có trách nhiệm theo dõi tiến độ xử lý các kiến nghị của doanh nghiệp trên Hệ thống.

2. Thực hiện đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong quá trình xử lý.

3. Tổng hợp các trường hợp quá hạn, có nguy cơ quá hạn và các nội dung cần phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị.

4. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình xử lý và thực hiện công khai kết quả theo quy định.

Điều 14. Cập nhật và quản lý thông tin xử lý

1. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm cập nhật đầy đủ, chính xác và kịp thời thông tin, kết quả xử lý trên Hệ thống.

2. Thông tin được cập nhật phải bảo đảm đầy đủ để phục vụ công tác tổng hợp, thống kê và báo cáo.

3. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thực hiện theo dõi, tổng hợp dữ liệu xử lý trên Hệ thống.

Điều 15. Tổng hợp, thống kê

1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thực hiện xây dựng các báo cáo số và công cụ theo dõi, giám sát phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành.

2. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thực hiện phân quyền khai thác thông tin, số liệu cho các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền theo quy định.

3. Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch thành phố thực hiện tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả giải quyết kiến nghị của doanh nghiệp trên nền tảng Hue-S và báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố theo định kỳ: trước ngày 05 hàng tháng (đối với báo cáo tháng); trước ngày 10 của tháng đầu quý (đối với báo cáo quý); trước ngày 15 tháng 01 hàng năm (đối với báo cáo năm).

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Chỉ đạo Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tổ chức vận hành tiếp nhận và giải quyết kiến nghị của doanh nghiệp thông suốt, ổn định trên Nền tảng Hue-S.

2. Theo dõi việc thực hiện Quy định; phối hợp với các cơ quan, đơn vị trong quá trình tiếp nhận, phân phối, xử lý và công khai kết quả.

3. Chỉ đạo việc tổng hợp các trường hợp quá hạn hoặc có nguy cơ quá hạn để phục vụ công tác theo dõi, chỉ đạo, điều hành.

4. Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị trong việc hoàn thiện, nâng cấp các chức năng trên Hệ thống.

Điều 17. Trách nhiệm của Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh

1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh chịu trách nhiệm về việc tiếp nhận, xác minh thông tin ban đầu, phân phối, theo dõi, đôn đốc tiến độ xử lý và vận hành Hệ thống.

2. Xây dựng các báo cáo số và công cụ theo dõi, giám sát.

3. Thực hiện phân quyền khai thác thông tin, số liệu cho các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền.

Điều 18. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị xử lý

1. Tiếp nhận nội dung kiến nghị của doanh nghiệp được phân phối trên Hệ thống.

2. Kiểm tra, xác minh và xử lý nội dung thuộc thẩm quyền.

3. Chịu trách nhiệm về tính đúng đắn của nội dung chuyên môn, kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị xử lý.

4. Cập nhật đầy đủ kết quả xử lý trên Hệ thống.

5. Bảo đảm thời gian xử lý theo Quy định này.

6. Trường hợp không thuộc thẩm quyền, thực hiện trả bước trước trên Hệ thống, đồng thời xác định cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh phân phối lại.

7. Phối hợp với Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh trong quá trình xác minh, xử lý và trả lời kiến nghị của doanh nghiệp.

Điều 19. Trách nhiệm của Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch thành phố

1. Thực hiện tổng hợp, thống kê tình hình tiếp nhận, xử lý và kết quả giải quyết các kiến nghị của doanh nghiệp trên nền tảng Hue-S báo cáo UBND thành phố định kỳ theo tháng, quý, năm.

2. Thời gian báo cáo theo quy định tại Khoản 3 Điều 15 quy định này.

Điều 20. Trách nhiệm của Sở Tài chính thành phố

Phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thành phố trong công tác xác minh thông tin dữ liệu doanh nghiệp được cung cấp. Thời gian xác minh được quy định tại Điều 6 quy định này.

Điều 21. Tổ chức thực hiện

1. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy định tại Quyết định này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị gửi ý kiến về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, nghiên cứu, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, điều chỉnh phù hợp.

PHỤ LỤC
QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ CỦA
DOANH NGHIỆP TRÊN NỀN TẢNG HUE-S

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 3268/QĐ-UBND ngày 05 tháng 10 năm 2026
của Ủy ban nhân dân thành phố Huế)*

TT	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh	Tiếp nhận. Thực hiện xác minh, tiếp nhận nội dung kiến nghị của doanh nghiệp.	30 phút
Bước 2	Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh	Phân phối. Xác định nội dung kiến nghị và phân phối cho cơ quan chức năng có thẩm quyền xử lý.	30 phút
Bước 3	Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý	Tiếp nhận xử lý. Tiếp nhận thông tin từ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh.	30 phút
Bước 4	Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý	Kiểm tra, xác minh và xử lý. Trong thời hạn 24 giờ kể từ khi tiếp nhận phải xác định thẩm quyền. Nếu đúng thẩm quyền, thực hiện xử lý và cập nhật kết quả; nếu không đúng thẩm quyền, thực hiện trả bước trước trên Hệ thống, ghi rõ cơ quan có thẩm quyền để Trung tâm phân phối lại.	24 giờ để xác định thẩm quyền; xử lý tối đa 06 ngày (ngày làm việc) nếu đúng thẩm quyền
Bước 5	Lãnh đạo phê duyệt thuộc các cơ quan xử lý	Phê duyệt kết quả xử lý kiến nghị của doanh nghiệp. Trường hợp chưa bảo đảm, trả lại nhân sự xử lý hoặc sửa đổi nội dung để hoàn thiện; trường hợp bảo đảm yêu cầu thì phê duyệt hoàn thành xử lý.	24 giờ
Bước 6	Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh	Biên tập và công khai kết quả xử lý. Kiểm tra, biên tập lại nội dung theo quy định và công khai kết quả xử lý kiến nghị của doanh nghiệp.	01 giờ