

Số: /QĐ-UBND

Hương Sơn, ngày tháng 9 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Công bố và ban hành Quy chế hoạt động của đường dây nóng tiếp nhận, xử lý, giải quyết các thông tin phản ánh, kiến nghị về hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà đối với người dân, doanh nghiệp trên địa bàn huyện Hương Sơn

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN HƯƠNG SƠN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ 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;

Căn cứ Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND-UBND, Chánh Thanh tra huyện.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố và ban hành Quy chế hoạt động của đường dây nóng tiếp nhận, xử lý, giải quyết các thông tin phản ánh, kiến nghị về hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà đối với người dân, doanh nghiệp của UBND huyện Hương Sơn.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND-UBND, Chánh Thanh tra huyện, Trưởng các phòng, ban chuyên môn và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và các tổ chức cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- TT Huyện ủy, TT HĐND huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Lưu: VT, TT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Bình Thân

QUY CHẾ

Hoạt động của đường dây nóng tiếp nhận, xử lý, giải quyết các thông tin phản ánh, kiến nghị về hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà đối với người dân, doanh nghiệp trên địa bàn huyện Hương Sơn

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 9 năm 2024 của Ủy ban nhân dân huyện Hương Sơn)

Điều 1. Mục đích

1. Phát huy dân chủ, quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân tham gia xây dựng chính quyền huyện trong sạch, vững mạnh, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước.

2. Tăng cường công tác quản lý, điều hành của lãnh đạo UBND huyện và nâng cao trách nhiệm của Trưởng các phòng, ban chuyên môn, các đơn vị trực thuộc và Chủ tịch UBND các xã, thị trấn trong việc tiếp nhận và xử lý các thông tin phản ánh, kiến nghị của công dân, doanh nghiệp và tổ chức liên quan đến thực hiện chức trách nhiệm vụ được giao.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng về những hành vi nhũng nhiễu, hách dịch, làm chậm trễ, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật trong thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức thuộc UBND huyện và UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện; các thông tin liên quan đến thực hiện dịch vụ công tại Trung tâm hành chính công huyện Hương Sơn.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng

1. Việc tiếp nhận và xử lý thông tin phải bảo đảm đúng trình tự, thủ tục, thời gian, thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. Người cung cấp thông tin qua đường dây nóng được đảm bảo giữ bí mật về danh tính, địa chỉ; nếu người cung cấp thông tin có yêu cầu được biết kết quả xử lý thông tin do mình cung cấp thì tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý, giải quyết phải thông báo kết quả cho người cung cấp thông tin được biết.

3. Từ chối tiếp nhận thông tin trong các trường hợp sau đây: Người cung cấp thông tin không nói rõ họ, tên, địa chỉ của mình; nội dung thông tin cung cấp không rõ ràng, không thể xác định được nội dung vụ việc cụ thể, địa điểm xảy ra và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 4. Tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin

Tất cả các tổ chức, cá nhân đều có quyền cung cấp thông tin nếu phát hiện

cán bộ công chức, viên chức của UBND huyện hoặc UBND các xã, thị trấn phụ trách các lĩnh vực công tác khi thực thi nhiệm vụ vi phạm quy định tại Điều 2 của quy chế này.

Điều 5. Cơ quan thường trực tiếp nhận thông tin và số máy liên lạc.

1. Cơ quan thường trực: Văn phòng HĐND - UBND huyện Hương Sơn.
2. Số điện thoại đường dây nóng: **Điện thoại cố định: 02393875368; Điện thoại di động: 0988.842.579** (Ông Nguyễn Giang Nam, Phó Chánh Văn phòng HĐND - UBND huyện, Trưởng Ban Tiếp công dân huyện).

- Tiếp nhận qua thư điện tử (email): tiepnhanpakn.hs@gmail.com.

3. Thời gian tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng:
 - Đối với tiếp nhận qua đường điện thoại cố định: Tiếp nhận trong giờ hành chính.
 - Đối với tiếp nhận qua số điện thoại di động và qua hộp thư điện tử (email): Tiếp nhận thường xuyên 24/24 giờ và 7/7 ngày trong tuần.

Điều 6. Quy trình tiếp nhận thông tin và trách nhiệm xử lý.

1. Văn phòng HĐND - UBND huyện có trách nhiệm phân công cán bộ trực cuộc gọi đường dây nóng (đối với số điện thoại cố định); mở sổ theo dõi, xử lý thông tin tiếp nhận qua đường dây nóng theo chế độ “Khẩn”.

2. Trong thời hạn 01 giờ kể từ khi nhận được thông tin qua điện thoại, cán bộ trực phải báo cáo Phó Chánh Văn phòng HĐND - UBND huyện. Trong thời hạn 01 buổi kể từ khi tiếp nhận báo cáo từ cán bộ tiếp nhận, Lãnh đạo Văn phòng HĐND - UBND huyện báo cáo, tham mưu lãnh đạo UBND huyện để thực hiện chỉ đạo hoặc phối hợp với phòng ban chuyên môn và chính quyền địa phương xác minh, xử lý. Thời gian chuyển thông tin chỉ đạo đến các địa phương, đơn vị không quá 01 buổi.

Thông tin tiếp nhận bằng văn bản qua thư điện tử được giải quyết trong vòng 03 ngày làm việc liên tiếp.

3. Trưởng các phòng, ban chuyên môn, thủ trưởng đơn vị trực thuộc và Chủ tịch UBND các xã, thị trấn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý thông tin liên quan đến công tác quản lý, điều hành và thực thi nhiệm vụ của đơn vị do UBND huyện yêu cầu. Thời hạn xem xét, giải quyết thông tin không quá 01 ngày làm việc đối với nội dung vụ việc bình thường và không quá 3 ngày làm việc đối với nội dung vụ việc phức tạp, kể từ khi nhận được yêu cầu.

4. Kết quả xử lý thông tin phải báo cáo về Văn phòng HĐND-UBND huyện và Thanh tra huyện ngay sau khi xử lý bằng điện thoại và bằng văn bản.

Điều 7. Chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Đối với phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý của UBND huyện: Trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận Phó Chánh Văn phòng HĐND - UBND huyện có trách nhiệm ký thừa lệnh Chủ tịch UBND huyện chuyển đến các

cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Nếu không thuộc thẩm quyền của UBND huyện thì hướng dẫn cho người có ý kiến phản ánh, kiến nghị phản ánh đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý theo quy định, đồng thời ban hành văn bản báo cáo cho cơ quan có thẩm quyền xử lý và người có ý kiến biết.

Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND-UBND huyện, Thanh tra huyện

1. Văn phòng HĐND-UBND huyện:

- Niêm yết công khai Quyết định công bố và ban hành Quy chế hoạt động của đường dây nóng tiếp nhận, xử lý, giải quyết các thông tin phản ánh, kiến nghị về hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà đối với người dân, doanh nghiệp trên địa bàn huyện Hương Sơn tại trụ sở cơ quan HĐND-UBND huyện kèm theo chỉ dẫn cụ thể để cá nhân, tổ chức biết và thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định.

- Chủ trì, phối hợp với các phòng, ban chuyên môn, các cơ quan, đơn vị liên quan hướng dẫn cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định của Quy chế này.

- Phối hợp với phòng Văn hóa Thông tin, Trung tâm Văn hóa truyền thông huyện Hương Sơn để công khai các phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị trên Cổng Thông tin điện tử của huyện và các phương tiện thông tin đại chúng.

- Lưu trữ theo quy định của pháp luật hiện hành toàn bộ các văn bản, giấy tờ có liên quan, kết quả của quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

- Tổ chức triển khai, theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra tình hình tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo Quy chế này. Đề xuất, kiến nghị Chủ tịch UBND huyện xử lý nghiêm cán bộ, công chức trên địa bàn huyện có hành vi, thái độ chậm trễ, gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính.

- Nghiên cứu, lựa chọn các phản ánh, kiến nghị đối với những quy định hành chính đang gây bức xúc, cản trở hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân để tham mưu kịp thời cho Chủ tịch UBND huyện tổ chức xử lý theo thẩm quyền.

- Tiếp nhận, phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

- Trường hợp cần thiết liên hệ trực tiếp với cơ quan hành chính các cấp bị phản ánh, kiến nghị để xác nhận thông tin phản ánh, kiến nghị hoặc mời cá nhân, tổ chức và các đơn vị có liên quan đến làm việc trực tiếp.

- Báo cáo kết quả tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị và kết quả giải quyết các phản ánh, kiến nghị gửi về Thanh tra huyện chậm nhất là **ngày mùng 10 hàng tháng** để tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện công tác phòng, chống tham nhũng gửi UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh theo quy định.

2. Thanh tra huyện: Định kỳ hàng tháng, quý, năm hoặc đột xuất, tổng hợp

báo cáo cơ quan có thẩm quyền về tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên địa bàn huyện, đồng thời báo cáo Chủ tịch UBND huyện, UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh về các biện pháp cần thiết để chấn chỉnh, kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

Điều 9. Trách nhiệm của các phòng, ban chuyên môn và UBND các xã, thị trấn

1. Công khai Quyết định công bố và ban hành Quy chế hoạt động của đường dây nóng tiếp nhận, xử lý, giải quyết các thông tin phản ánh, kiến nghị về hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà đối với người dân, doanh nghiệp trên địa bàn huyện Hương Sơn trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình (nếu có) để cá nhân, tổ chức biết và thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định.

2. Tiến hành xử lý các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền theo quy định tại Quy chế này do UBND huyện hoặc các cơ quan có thẩm quyền chuyển đến. Việc giải quyết các phản ánh, kiến nghị được thực hiện theo quy định của pháp luật nhưng không quá 20 ngày làm việc phải trả lời cho cá nhân, tổ chức và báo cáo cho các cơ quan có thẩm quyền biết.

3. Xử lý và tham mưu xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức có hành vi chậm trễ, gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính, chức trách nhiệm vụ được giao.

Điều 10. Kinh phí thực hiện

Kinh phí phục vụ công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan hành chính nhà nước được bố trí, đảm bảo trong dự toán chi ngân sách thường xuyên hàng năm của UBND huyện và các xã, thị trấn theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

Điều 11. Công khai, lưu trữ kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Toàn bộ kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức phải được đăng tải công khai thông qua một hoặc các hình thức sau:

- a) Đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của UBND huyện và Cổng thông tin điện tử của UBND xã, thị trấn (có liên quan);
- b) Thông báo cho cá nhân, tổ chức, các cơ quan, đơn vị có liên quan biết;
- c) Các hình thức khác.

2. Toàn bộ các văn bản, giấy tờ liên quan đến quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị phải được lưu trữ theo quy định của pháp luật hiện hành, đồng thời lưu vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điều 12. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Người cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp UBND huyện kịp thời phát hiện tiêu cực trong công tác quản lý được xem xét khen thưởng.

Người cung cấp thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin qua đường dây nóng để vụ lợi, gây rối hoặc làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp

pháp, uy tín của cán bộ công chức, viên chức thì tùy theo mức độ sai phạm sẽ phải bồi thường thiệt hại (nếu có), xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

Cán bộ công chức UBND huyện có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng được xem xét khen thưởng; nếu thiếu trách nhiệm hoặc vi phạm quy chế thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật.

Điều 13. Tổ chức thực hiện

Văn phòng HĐND-UBND huyện, Chánh Thanh tra huyện và các phòng, ban, đơn vị thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, xử lý kịp thời nội dung thông tin qua đường dây nóng và ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND huyện, đồng thời thường xuyên đôn đốc, kiểm tra, báo cáo việc thực hiện các nội dung theo quy chế./.

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN