

Số: /QĐ-UBND

Đại Nài, ngày tháng 11 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Công bố và ban hành Quy chế hoạt động của đường dây nóng tiếp nhận các thông tin phản ánh, khiếu nại, tố cáo về hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà đối với người dân, doanh nghiệp

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG ĐẠI NÀI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

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 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;

Theo đề nghị của Văn phòng UBND phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố và ban hành kèm theo Quy chế hoạt động của đường dây nóng tiếp nhận các thông tin phản ánh, khiếu nại, tố cáo về hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà đối với người dân, doanh nghiệp của UBND phường Đại Nài.

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

Điều 3. Văn phòng UBND, các bộ phận chuyên môn và các tổ chức cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND thành phố;
- VP HĐND-UBND thành phố;
- Phòng Nội vụ, Thanh tra thành phố;
- TT Đảng ủy, TT HĐND phường;
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND phường;
- Cán bộ, công chức phường;
- Các tổ dân phố;
- Trang thông tin điện tử phường;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Mạnh Hiền

QUY CHẾ**Tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, khiếu nại, tố cáo về
hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà đối với người dân, doanh nghiệp
trên địa bàn phường Đại Nài**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 11 năm 2020
của Ủy ban nhân dân phường Đại Nài)*

Điều 1. Mục đích

1. Phát huy dân chủ ở cơ sở, quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân tham gia xây dựng chính quyền địa phương 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 phường và nâng cao trách nhiệm của các tổ chức, bộ phận chuyên môn, cán bộ, công chức trong việc tiếp nhận và xử lý các thông tin, phản ánh của công dân, 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, cán bộ KCT UBND phường; các thông tin liên quan đến thực hiện dịch vụ công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường.

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 cho người đó 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 tổ chức, cá nhân có liên quan.

4. Ngôn ngữ tiếp nhận: Tiếp nhận thông qua điện thoại bằng Tiếng Việt; Tiếp nhận văn bản bằng Tiếng Việt hoặc Tiếng Anh. Đối với phản ánh, kiến nghị bằng Tiếng Anh, Cơ quan tiếp nhận qua đường dây nóng phải dịch sang tiếng Việt trước khi trình xử lý.

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

Mọi tổ chức, cá nhân đều có quyền cung cấp thông tin nếu phát hiện cán bộ công chức của UBND phường 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. Địa chỉ tiếp nhận thông tin và số máy liên lạc

1. Địa chỉ tiếp nhận: Trung tâm hành chính phường Đại Nài, số 15 đường Lê Duy Điểm, TDP6, phường Đại Nài, TP Hà Tĩnh, tỉnh Hà Tĩnh.

- Hòm thư góp ý của phường (đặt tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả);
- Số điện thoại: 02393.885377, ĐTDD: 0915977189; 0918488238;
- Thư điện tử (email): phuongdainai.tpht@hatinh.gov.vn

2. Thời gian tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng:

- Đối với tiếp nhận qua đường điện thoại di động và điện thoại cố định: Tiếp nhận trong giờ hành chính.

- Đối với tiếp nhận qua đường thư điện tử (email): Tiếp nhận thường xuyên 24/24 giờ và 7/7 ngày trong tuần.

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

1. Các tổ chức, cá nhân được phân công tiếp nhận cuộc gọi điện thoại đường dây nóng, mở sổ theo dõi; xử lý thông tin theo chế độ “Khẩn”.

2. Trong thời hạn 01 buổi kể từ khi nhận được thông tin qua điện thoại, cán bộ trực phải báo cáo lãnh đạo UBND phường để thực hiện chỉ đạo hoặc phối hợp với các ngành, bộ phận chuyên môn xác minh, xử lý. Việc chỉ đạo và chuyển thông tin từ lãnh đạo UBND phường đến các ngành, bộ phận chuyên môn không quá 01 buổi kể từ khi tiếp nhận thông tin (do Văn phòng UBND phường chuyên khi có ký duyệt của lãnh đạo).

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

3. Các ngành, bộ phận chuyên môn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý thông tin liên quan đến việc thực thi nhiệm vụ của mình do UBND phường 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.

Kết quả xử lý thông tin phải báo cáo về Văn phòng UBND phường ngay sau khi xử lý bằng điện thoại hoặc bằng văn bản. Văn phòng có trách nhiệm báo cáo lãnh đạo UBND phường.

Điều 7. Chuyển phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền xử lý

Đối với phản ánh, kiến nghị khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền xử lý của UBND phường: Xử lý trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận. Nếu không thuộc thẩm quyền của UBND phường thì hướng dẫn cho người có ý kiến phản ánh, kiến nghị, tố cáo khiếu nại phản ánh đến cơ quan nhà nước có

thẩm quyền xử lý, 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 UBND phường.

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

- Phối hợp công chức Văn hóa – Xã hội 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 phường 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 phường xử lý nghiêm cán bộ, công chức 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, khiếu nại, tố cáo 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 phường 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 trao đổi trực tiếp.

- Định kỳ hàng quý, hàng năm hoặc đột xuất, tổng hợp báo cáo cơ quan có thẩm quyền biết về tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên địa bàn, đồng thời báo cáo cho UBND phường, UBND thành phố 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 ngành, bộ phận chuyên môn, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường.

1. Công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại tố cáo nêu trên trên Cổng thông tin điện tử của phường (giao Văn hóa) và niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan UBND phường (tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả) kèm theo chỉ dẫn cụ thể để cá nhân, tổ chức biết, để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

2. Tiến hành xử lý các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại tố cáo thuộc thẩm quyền theo quy định tại Quy chế này do UBND phường hoặc các cơ quan có thẩm quyền chuyên 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 các kiến nghị, phản ánh 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 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 phường 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, khiếu nại, tố cáo 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 phường;
- 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 phường kịp thời phát hiện tiêu cực trong công tác quản lý được xem xét khen thưởng.

2. 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 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.

3. Cán bộ, công chức UBND phường 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, vi phạm quy chế tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật.

Điều 13. Tổ chức thực hiện

Văn phòng UBND phường và các ngành, bộ phận chuyên môn, cán bộ, công chức phường 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 phường, đồng thời thường xuyên đôn đốc, kiểm tra, báo cáo việc thực hiện các nội dung theo quy chế./.

