

QUY CHẾ

Tiếp nhận, quản lý và xử lý thông tin phản ánh qua đường dây nóng (số điện thoại và hộp thư điện tử công vụ) của Ủy ban nhân dân huyện Đắk Hà về hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong giải quyết công việc
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2021/QĐ-UBND ngày tháng năm 2021 của Ủy ban nhân dân huyện Đắk Hà)

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Mục đích, yêu cầu

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

2. Tăng cường công tác quản lý, điều hành của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện và nâng cao trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn trong việc tiếp nhận và xử lý các thông tin, phản ánh, kiến nghị của công dân, tổ chức liên quan đến các hoạt động quản lý nhà nước.

3. Tăng cường kỷ luật kỷ cương hành chính, nâng cao tinh thần trách nhiệm đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức; kiểm soát chặt chẽ hoạt động công vụ nhằm kịp thời phát hiện, xử lý để loại bỏ hành vi, cơ hội phát sinh tiêu cực, tham nhũng, xây dựng chính quyền trong sạch, vững mạnh.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về tiếp nhận, quản lý, xử lý thông tin phản ánh qua đường dây nóng của Ủy ban nhân dân huyện Đắk Hà về hành vi nhũng nhiễu, hách dịch, cửa quyền, gây phiền hà làm chậm trễ, kéo dài thời gian giải quyết công việc, thực hiện không đúng quy định, không công bằng, không khách quan của cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân huyện và Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn khi giải quyết các công việc liên quan đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

2. Quy chế này không điều chỉnh đến việc trả lời kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo hoặc tư vấn, giải đáp pháp luật cho cá nhân, tổ chức có liên quan.

Điều 3. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với: Ủy ban nhân dân huyện; các cơ quan chuyên môn trực thuộc; các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND huyện; Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn (sau đây gọi chung là các cơ quan, đơn vị).

Điều 4. Quy định về đường dây nóng

1. “Đường dây nóng tiếp nhận thông tin phản ánh về hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn huyện (gọi tắt là đường dây nóng)” là số điện thoại và thư điện tử công vụ để tiếp nhận những thông tin có liên quan đến hành vi nhũng nhiễu, gây phiền của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

2. Số điện thoại và thư điện tử công vụ đường dây nóng được niêm yết công khai trên trang thông tin điện tử huyện; bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện và các xã, thị trấn.

2.1. Số điện thoại đường dây nóng

- Đồng chí Hà Tiến - Phó Bí thư Huyện ủy - Chủ tịch UBND huyện: 0911.013.456;

- Đồng chí Phạm Thị Thương - Ủy viên Ban Thường vụ Huyện ủy, Phó Chủ tịch UBND huyện: 0906.419.577;

- Đồng chí Nguyễn Ngọc Trang - Huyện ủy viên, Phó Chủ tịch UBND huyện: 0915.504.768;

- Đồng chí Nguyễn Văn An - Huyện ủy viên, Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện: 0982.244.864;

- Đồng chí Trần Trọng Bằng - Chánh Thanh tra huyện: 0914.147.055.

2.2. Hộp thư điện tử thuộc đường dây nóng: UBND.dakha@kontum.gov.vn hoặc ttra.dakha@kontum.gov.vn

3. Thanh tra huyện là bộ phận thường trực tham mưu tiếp nhận, phân loại, xử lý thông tin đường dây nóng trong giờ hành chính tại trụ sở Ủy ban nhân dân huyện Đăk Hà, địa chỉ: số 42 đường Hùng Vương, Tổ dân phố 1, thị trấn Đăk Hà, huyện Đăk Hà, tỉnh Kon Tum.

Điều 5. Nguyên tắc tiếp nhận, quản lý và xử lý thông tin qua đường dây nóng

1. Việc tiếp nhận, xử lý thông tin đảm bảo nhanh chóng, chính xác, đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền; tuân thủ quy định của pháp luật và Quy chế này.

2. Bảo đảm giữ bí mật thông tin cá nhân, nội dung phản ánh của tổ chức, cá nhân báo tin; xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật đối với các tổ chức, cá nhân cố ý cung cấp thông tin sai sự thật hoặc sử dụng, lợi dụng đường dây nóng để thực hiện hành vi vi phạm pháp luật hoặc phục vụ cho mục đích cá nhân.

CHƯƠNG II TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ QUẢN LÝ THÔNG TIN QUA ĐƯỜNG DÂY NÓNG

Điều 6. Quy định về thông tin được cung cấp qua đường dây nóng

1. Thông tin được cung cấp qua đường dây nóng gồm những thông tin phản ánh xác thực đối với cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan chuyên môn, đơn vị

sự nghiệp thuộc UBND huyện và UBND các xã, thị trấn về hành vi nhũng nhiễu, hách dịch, cửa quyền, gây phiền hà làm chậm trễ, kéo dài thời gian giải quyết công việc, thực hiện không đúng quy định, không công bằng, không khách quan khi giải quyết các công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp.

2. Thông tin được cung cấp qua đường dây nóng phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, trung thực, đầy đủ về nội dung vụ việc, thời điểm, địa điểm, vị trí phát sinh và đối tượng cụ thể.

3. Người cung cấp thông tin phải nêu rõ họ và tên, địa chỉ thường trú, số điện thoại (nếu có), địa chỉ liên lạc của mình và có trách nhiệm cung cấp các hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung phản ánh.

4. Các thông tin phản ánh bị từ chối tiếp nhận:

- a) Không xác định được nội dung vụ việc cụ thể đang xảy ra;
- b) Tổ chức, cá nhân không cung cấp đầy đủ, cụ thể các nội dung nêu tại khoản 2 và khoản 3 Điều này hoặc nội dung thông tin cung cấp không có căn cứ rõ ràng.
- c) Nội dung thông tin không liên quan đến hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà của cán bộ, công chức, viên chức.

Điều 7. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh qua đường dây nóng

1. Thanh tra huyện có trách nhiệm tham mưu UBND huyện tổ chức thực hiện việc tiếp nhận, phân loại, vào sổ, tổng hợp các thông tin của tổ chức, cá nhân phản ánh qua đường dây nóng của UBND huyện.

2. Hằng ngày, sau khi tiếp nhận phân loại, xử lý thông tin, căn cứ vào nội dung vụ việc và thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị có liên quan theo quy định của pháp luật, Thanh tra huyện tham mưu Chủ tịch UBND huyện huyện ban hành văn bản giao cho các cơ quan, đơn vị có liên quan xem xét, giải quyết và trả lời cho tổ chức, cá nhân có thông tin phản ánh theo quy định.

Điều 8. Trích xuất, quản lý thông tin phản ánh qua đường dây nóng

1. Thông tin được cung cấp qua đường dây nóng được trích xuất thành bản ghi âm; thông tin được cung cấp bằng thông điệp dữ liệu qua hộp thư điện tử được lưu thành tập tin (file) và được trích xuất thành văn bản khi cần thiết.

2. Bản ghi âm được trích xuất là tài liệu có giá trị như văn bản giấy, là cơ sở để xử lý, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Bản ghi âm phải đầy đủ các nội dung theo quy định tại Điều 5 Quy chế này; phải có tem ghi rõ tên, địa chỉ người cung cấp thông tin, tóm tắt nội dung thông tin và phải có chữ ký của người tiếp nhận, trích xuất thông tin xác nhận về tính chính xác, toàn vẹn của nội dung thông tin, tính xác thực về nguồn gốc và thông tin về người phản ánh.

3. Thông điệp dữ liệu được trích xuất từ hộp thư điện tử là tài liệu có giá trị như văn bản giấy, là cơ sở để xử lý, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Thông điệp dữ liệu được trích xuất từ hộp thư điện tử phải đầy đủ các nội dung theo quy định tại Điều 5 Quy chế này và phải có chữ ký của người tiếp nhận

trích xuất thông tin xác nhận về tính chính xác, toàn vẹn của nội dung thông tin, tính xác thực về nguồn gốc và thông tin về người gửi thông điệp.

4. Tài liệu được trích xuất phải ghi rõ vào sổ theo dõi và quản lý theo đúng quy định của pháp luật; nghiêm cấm tiết lộ thông tin về họ tên, địa chỉ người cung cấp thông tin và nội dung phản ánh cho những đối tượng không có trách nhiệm, không có thẩm quyền xử lý, giải quyết vụ việc.

Điều 9. Kiểm tra, xem xét, giải quyết và trả lời thông tin phản ánh qua đường dây nóng

1. Các cơ quan, đơn vị căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của mình tiến hành kiểm tra, xem xét, giải quyết và trả lời cho tổ chức, cá nhân có thông tin phản ánh theo quy định (nếu tổ chức, cá nhân có yêu cầu) và báo cáo kết quả giải quyết cho UBND huyện, đồng gửi Thanh tra huyện để theo dõi, tổng hợp.

2. Việc kiểm tra, xem xét, giải quyết, trả lời và báo cáo về các thông tin phản ánh phải đảm bảo thời gian theo quy định của pháp luật có liên quan.

CHƯƠNG III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Thanh tra huyện có trách nhiệm tham mưu quản lý và chỉ đạo việc tiếp nhận, quản lý và xử lý thông tin được cung cấp qua đường dây nóng theo đúng Quy chế này. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện và pháp luật về việc tổ chức quản lý, sử dụng đường dây nóng và việc tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng do đơn vị quản lý.

Phân công công chức có đạo đức, năng lực và nghiệp vụ trực đường dây nóng để tiếp nhận, quản lý và tham mưu xử lý thông tin theo đúng quy định.

Định kỳ 6 tháng và hàng năm, Thanh tra huyện tham mưu Ủy ban nhân dân huyện Đắk Hà báo cáo kết quả việc tiếp nhận, quản lý và xử lý thông tin qua đường dây nóng của Ủy ban nhân dân huyện Đắk Hà gửi UBND tỉnh và Thanh tra tỉnh theo quy định (*lồng ghép kết quả thực hiện vào Báo cáo công tác phòng, chống tham nhũng định kỳ 6 tháng, hàng năm*).

2. Phòng Tài chính - Kế hoạch huyện phối hợp với Thanh tra huyện tham mưu Ủy ban nhân dân huyện bố trí kinh phí để trang bị cơ sở vật chất cho đường dây nóng; đảm bảo đường dây nóng vận hành liên tục, hiệu quả, thông suốt.

3. Phòng Văn hoá - Thông tin huyện; Trung tâm Văn hoá - Thể thao - Du lịch và Truyền thông huyện có trách nhiệm thường xuyên tuyên truyền về số điện thoại và hộp thư điện tử đường dây nóng của Ủy ban nhân dân huyện trên hệ thống phát thanh huyện đến toàn thể cán bộ, công chức, nhân dân và các cơ quan, đơn vị, tổ chức và doanh nghiệp trên địa bàn huyện được biết, thực hiện.

4. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm niêm yết Quy chế này tại trụ sở và công khai trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị để tổ chức, cá nhân biết và thực hiện. Đồng thời, có trách nhiệm kiểm tra, xem xét, giải quyết, trả lời cho tổ

chức, cá nhân có thông tin phản ánh trong thời gian quy định và chịu trách nhiệm về nội dung trả lời của cơ quan, đơn vị mình.

Điều 11. Trang thiết bị đảm bảo cho việc thực hiện

1. Bộ phận tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng được trang bị máy tính kết nối internet; ổ cứng di động phục vụ cho việc lưu trữ và trích xuất dữ liệu; máy điện thoại cố định có chức năng: lưu, hiển thị số điện thoại gọi đi và gọi đến, ghi âm lời thoại, ghi lại lời nhắn thoại của người cung cấp thông tin.

2. Người được giao nhiệm vụ trực đường dây nóng chịu trách nhiệm bảo quản các trang thiết bị nêu trên, kịp thời báo cáo để sửa chữa, thay thế khi có hư hỏng.

Điều 12. Khen thưởng, kỷ luật

1. Người cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp UBND huyện kịp thời phát hiện tiêu cực 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 trực thuộc UBND huyện được xem xét khen thưởng theo quy định.

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 ích 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.

3. Cán bộ, công chức, viên chức thuộc UBND huyện có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng, hộp thư công vụ 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 theo quy định.

Điều 13. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh các nội dung cần sửa đổi, bổ sung, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan kịp thời có văn bản đề xuất, kiến nghị gửi về UBND huyện (qua Thanh tra huyện) để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND huyện xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp theo quy định./.