

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 XÃ THẠCH BÌNH

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 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 Văn phòng thống kê xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. 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 của UBND xã Thạch Bình.

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

Điều 3. Văn phòng UBND, các cán bộ, công chức chuyên môn và các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND thành phố;
- TT Đảng ủy, HĐND xã;
- Chủ tịch, Phó CT UBND xã;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Đức Thiên

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 xã Thạch Bình

(Ban hành kèm theo Quyết định số 269 /QĐ-UBND

ngày 31 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân xã Thạch Bình)

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 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 xã và nâng cao trách nhiệm của các công chức chuyên môn 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; các thông tin liên quan đến thực hiện dịch vụ công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã.

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 cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

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 xã 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:

- Số ĐT: 0944125558; 0948607262.

- Thư điện tử (email): duongdaynongxtb@gmail.com

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

- Đối với tiếp nhận qua đường điện thoại di động: 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. 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 giờ kể từ khi nhận được thông tin qua điện thoại, cán bộ trực phải báo cáo Lãnh đạo UBND xã để chỉ đạo cán bộ, công chức xác minh, xử lý. Thông tin tiếp nhận bằng văn bản qua thư điện tử được giải quyết trong vòng 03 ngày làm việc liên tiếp.

3. Đối với các thông tin có liên quan đến công tác quản lý, điều hành và thực thi nhiệm vụ của UBND xã do UBND thành phố yêu cầu, cá nhân được phân công tiếp nhận phải báo cáo ngay với Lãnh đạo UBND xã để tiếp nhận, chỉ đạo xử lý. 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.

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 không thuộc thẩm quyền xử lý của UBND xã thì cá nhân được phân công tiếp nhận hướng dẫn cho người có ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo phản ánh đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý.

Điều 8. Trách nhiệm của công chức chuyên môn, các ban, ngành liên quan:

1. Văn phòng UBND xã:

- Chủ trì, phối hợp với các công chức 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.

- 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 xã 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, chức trách nhiệm vụ được giao.

- Định kỳ hàng quý, hàng năm hoặc đột xuất, tổng hợp báo cáo Lãnh đạo UBND xã về tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên địa bàn xã; đồng thời báo cáo UBND thành phố theo quy định.

2. Công chức phụ trách Văn hóa thông tin:

- Công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại tố cáo trên Trang thông tin điện tử của xã, các phương tiện thông tin đại chúng và niêm yết công khai tại trụ sở UBND xã kèm theo chỉ dẫn cụ thể để cá nhân, tổ chức biết, thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

- Tham mưu xử lý các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc lĩnh vực phụ trách do Lãnh đạo UBND xã giao theo quy định tại Quy chế này

3. Công chức chuyên môn thuộc UBND xã:

Tham mưu xử lý các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc lĩnh vực phụ trách do Lãnh đạo UBND xã giao theo quy định tại Quy chế này. Việc giải quyết các phản ánh, kiến nghị được thực hiện theo quy định của pháp luật nhưng tối đa không quá 20 ngày làm việc phải tham mưu trả lời các kiến nghị, phản ánh cho cá nhân, tổ chức và báo cáo cho các cơ quan có thẩm quyền biết.

Điều 9. Kinh phí thực hiện

Kinh phí phục vụ công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của cá nhân, tổ chức được bố trí, đảm bảo trong dự toán chi ngân sách thường xuyên hàng năm của UBND xã theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

Điều 10. 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 công khai thông qua một hoặc các hình thức sau:

a) Đăng tải trên Trang thông tin điện tử của UBND xã.

b) Thông báo cho cá nhân, tổ chức, các cơ quan, đơn vị có liên quan biết;

c) Các hình thức phù hợp 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 11. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Người cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp UBND xã 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, 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 UBND xã 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 theo quy định.

Điều 12. Tổ chức thực hiện

Văn phòng UBND xã, công chức chuyên môn thuộc UBND, các ban, ngành có liên quan 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 cấp trên, đồng thời thường xuyên đôn đốc, kiểm tra, báo cáo việc thực hiện các nội dung theo quy chế này./.

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ THẠCH BÌNH.