

Số : **3478**/QĐ-UBND

Hung Hà, ngày **17** tháng 6 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về quản lý, sử dụng đường dây nóng của Ủy ban nhân dân huyện Hưng Hà để tiếp thu, xử lý những thông tin của đại diện tổ chức, cá nhân phản ánh về vấn đề có liên quan đến huyện Hưng Hà

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN HƯNG HÀ

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

Thực hiện Chỉ thị số 13/CT-UBND, ngày 13/5/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Bình về việc thiết lập đường dây nóng của các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân huyện, thành phố để tiếp thu, xử lý những thông tin của đại diện tổ chức, cá nhân phản ánh về vấn đề có liên quan đến các sở, ban, ngành, huyện, thành phố;

Căn cứ Quyết định số 1155/2011/QĐ-UBND ngày 01/7/2011 của Ủy ban nhân dân huyện ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân huyện;

Xét đề nghị của Chánh văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về quản lý, sử dụng đường dây nóng của Ủy ban nhân dân huyện để tiếp thu, xử lý những thông tin của đại diện tổ chức, cá nhân phản ánh về vấn đề có liên quan đến huyện Hưng Hà.

Điều 2. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy định này.

Điều 3. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện; Thủ trưởng phòng, ban, ngành, đoàn thể, đơn vị; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn; tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh Thái Bình;
- TT Huyện ủy, HĐND huyện;
- Chủ tịch, các PCT. UBND huyện
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, VP *VP*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN



Nguyễn Thanh Tuyền

QUY ĐỊNH

Về quản lý, sử dụng đường dây nóng của Ủy ban nhân dân huyện để tiếp thu, xử lý những thông tin của đại diện tổ chức, cá nhân phản ánh về vấn đề có liên quan đến huyện Hưng Hà
(Ban hành kèm theo Quyết định số 3478/QĐ-UBND ngày 17 tháng 6 năm 2016 của Ủy ban nhân dân huyện Hưng Hà)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy định này quy định về quản lý, sử dụng đường dây nóng của Ủy ban nhân dân huyện; quy trình, trách nhiệm phối hợp của các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan trong việc phản ánh thông tin, tiếp nhận, xử lý, trả lời thông tin.

2. Đối tượng áp dụng: gồm Ủy ban nhân huyện; các phòng, ban, ngành; Ủy ban nhân dân xã, thị trấn; các đơn vị có liên quan; đại diện của tổ chức, cá nhân phản ánh về những vấn đề có liên quan đến huyện Hưng Hà.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Đường dây nóng: là hệ thống quản lý khép kín gồm trang thiết bị viễn thông, số thuê bao điện thoại, trang thiết bị phụ trợ khác và quy trình để tiếp nhận, xử lý, trả lời những thông tin của đại diện tổ chức, cá nhân phản ánh về vấn đề có liên quan đến huyện Hưng Hà.

2. Thông tin phản ánh: là những nội dung lời nói bằng tiếng Việt do đại diện của tổ chức, cá nhân gọi điện thoại đến đường dây nóng để phản ánh với các cơ quan nhà nước có thẩm quyền của huyện về những nội dung công việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện.

3. Tiếp nhận thông tin: là việc các đơn vị và cá nhân được giao nhiệm vụ ghi nhận lại thông tin phản ánh để chuyển đến cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền xử lý, trả lời.

4. Xử lý, trả lời thông tin: là việc cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo chức năng nhiệm vụ phải trả lời, giải đáp để làm rõ các thông tin phản ánh.

5. Phản hồi thông tin: là việc thông báo kết quả đã xử lý của các cơ quan có thẩm quyền đến đại diện của tổ chức, cá nhân phản ánh thông tin.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động, số điện thoại đường dây nóng.

1. Nguyên tắc hoạt động: Đường dây nóng hoạt động liên tục 24/24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần; nghiêm cấm sử dụng, lợi dụng đường dây nóng để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật hoặc phục vụ cho mục đích cá nhân.

2. Số điện thoại đường dây nóng (036) 395 4445.

Chương II

NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Người phản ánh thông tin

1. Người phản ánh thông tin là đại diện của tổ chức, cá nhân phản ánh về những vấn đề có liên quan đến thẩm quyền giải đáp, giải quyết của các cơ quan có thẩm quyền huyện Hưng Hà.

2. Người phản ánh thông tin phải cung cấp đầy đủ thông tin bằng lời nói qua đường dây nóng gồm: Họ tên, địa chỉ, số điện thoại, nội dung thông tin phản ánh.

3. Người phản ánh thông tin được đảm bảo bí mật về họ tên, số điện thoại, nội dung phản ánh nếu có yêu cầu; phải chịu trách nhiệm toàn bộ về tính trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh.

Điều 5. Cơ quan tiếp nhận, quản lý, phản hồi thông tin

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện là cơ quan tiếp nhận, quản lý, phản hồi thông tin qua đường dây nóng.

2. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện có trách nhiệm trực tiếp quản lý thông tin, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện để chỉ đạo giải quyết kịp thời; đồng thời bố trí cán bộ trực để tiếp nhận thông tin phản ánh.

3. Cơ sở vật chất, kinh phí hoạt động của đường dây nóng: Ủy ban nhân dân huyện trang bị và bảo đảm kinh phí cho Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện để đảm bảo điều kiện hoạt động.

Điều 6. Cơ quan xử lý, trả lời thông tin

1. Cơ quan xử lý, trả lời thông tin là Ủy ban nhân dân huyện, các phòng, ban, ngành, Ủy ban nhân dân xã, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân huyện.

2. Cơ quan xử lý, trả lời thông tin có trách nhiệm kiểm tra, xem xét, trả lời các thông tin phản ánh; chỉ đạo xử lý kịp thời những tồn tại, vướng mắc liên quan đến cơ quan mình; trường hợp vượt quá thẩm quyền thì trực tiếp báo cáo với Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện để chỉ đạo giải quyết dứt điểm.

Điều 7. Quy trình tiếp nhận, xử lý, trả lời thông tin phản ánh

1. Tiếp nhận thông tin phản ánh: Thông tin phản ánh được ghi âm lại, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện chỉ đạo; nội dung thông tin được cụ thể hóa thành văn bản và chuyển cho người hoặc cơ quan có thẩm quyền để xử lý qua Mạng Văn phòng điện tử liên thông của huyện ngay trong ngày làm việc.

2. Xử lý, trả lời thông tin:

- Đối với thông tin khẩn cấp phải xử lý ngay trong ngày làm việc; các thông tin về khiếu nại, tố cáo hoặc các thông tin có tính chất phức tạp, thời gian xử lý theo các quy định của pháp luật hiện hành; các thông tin khác xử lý tối đa trong thời gian 03 ngày làm việc.

- Đối với thông tin đã được các cơ quan có thẩm quyền giải quyết đúng quy định của Pháp luật thì không thuộc phạm vi tiếp nhận, xử lý và trả lời thông tin qua đường dây nóng của Ủy ban nhân dân huyện.

- Cơ quan xử lý thông tin phải trả lời bằng lời nói qua đường dây nóng hoặc bằng văn bản, chuyển về cơ quan tiếp nhận, quản lý thông tin (gồm cả file văn bản) qua Mạng Văn phòng điện tử liên thông của huyện.

3. Phản hồi thông tin: Khi nhận được kết quả của cơ quan xử lý, trả lời thông tin, cơ quan tiếp nhận, quản lý thông tin thông báo kết quả đến người phản ánh thông tin ngay trong ngày làm việc bằng hình thức gọi điện thoại trực tiếp hoặc trên Cổng thông tin điện tử của huyện hoặc bằng các hình thức phù hợp khác.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Các phòng, ban, ngành; Ủy ban nhân dân xã, thị trấn

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện có trách nhiệm tiếp nhận, phản hồi các thông tin phản ánh và quản lý mọi hoạt động của đường dây nóng.

2. Các phòng, ban, ngành, Ủy ban nhân dân xã, thị trấn có trách nhiệm kiểm tra, xem xét để trả lời các thông tin phản ánh thuộc thẩm quyền trong thời gian quy định và chịu trách nhiệm về kết quả trả lời của đơn vị mình; đăng ký họ tên, số điện thoại di động của Thủ trưởng cơ quan; chuẩn bị máy vi tính có loa để tiếp nhận file ghi âm được chuyển đến.

3. Phòng Văn hóa – Thông tin huyện, Đài phát thanh huyện và các cơ quan truyền thông khác thường xuyên tuyên truyền về đường dây nóng của Ủy ban nhân dân huyện.

Điều 9. Khen thưởng, kỷ luật

1. Khen thưởng: Cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện tốt Quy định này sẽ được khen thưởng theo quy định của Luật Thi đua khen thưởng và các quy định liên quan;

2. Kỷ luật, xử lý vi phạm: Cơ quan, tổ chức, cá nhân vi phạm Quy định này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý, kỷ luật theo quy định của pháp luật. Người phản ánh thông tin không trung thực, sai sự thật, lợi dụng việc phản ánh thông tin để xúc phạm cơ quan, tổ chức hoặc các nhân thì ngoài việc chịu trách nhiệm trước pháp luật còn bị đề nghị nhà mạng ngừng cung cấp dịch vụ đối với thuê bao điện thoại vi phạm.

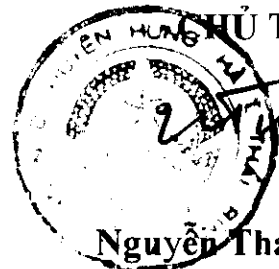
Điều 10. Điều khoản thi hành

1. Đường dây nóng bắt đầu hoạt động từ ngày 30/6/2016. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện có trách nhiệm công bố đến tổ chức, cá nhân, cơ quan, đơn vị có liên quan để biết và thực hiện.

2. Hàng tuần (hoặc đột xuất khi có yêu cầu) cơ quan tiếp nhận, quản lý thông tin phải tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện về kết quả hoạt động của đường dây nóng.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các phòng, ban, ngành, địa phương, tổ chức cá nhân liên quan phản ánh về Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân huyện xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./y

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN



Nguyễn Thanh Tuyên