

Số: 129/QĐ-UBND

Vạn Ninh, ngày 18 tháng 9 năm 2017

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý, công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua đường dây nóng tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và hộp thư điện tử đường dây nóng trên Cổng Thông tin điện tử huyện Vạn Ninh**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN VẠN NINH**

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

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện và Trưởng Phòng Tư pháp huyện,

**QUYẾT ĐỊNH:**

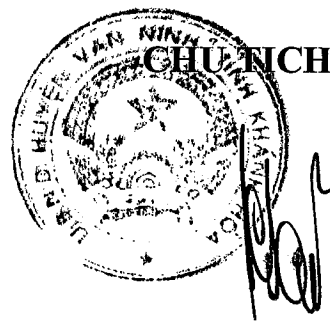
**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý, công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua đường dây nóng tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và hộp thư điện tử đường dây nóng trên Cổng Thông tin điện tử huyện Vạn Ninh.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện; Trưởng Ban Biên tập Cổng Thông tin điện tử huyện; Trưởng các phòng chuyên môn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan và UBND các xã, thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- TT. Huyện ủy, HĐND huyện (b/c);
- Bộ phận TN và TKQ;
- Lưu: VT, đ/c Trần Kim Bảo



Trần Kim Bảo



**QUY CHẾ**  
**TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, CÔNG KHAI KẾT QUẢ XỬ LÝ CÁC PHẢN ÁNH,**  
**KIẾN NGHỊ CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN QUA ĐƯỜNG DÂY NÓNG**  
**TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ VÀ HỘP THƯ ĐIỆN TỬ**  
**ĐƯỜNG DÂY NÓNG TRÊN CỔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ HUYỆN**  
**VẠN NINH**

( Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND  
ngày tháng năm 2017 của Chủ tịch UBND huyện Vạn Ninh )

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý, công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua đường dây nóng tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và hộp thư điện tử đường dây nóng trên Cổng Thông tin điện tử huyện Vạn Ninh; nguyên tắc, nội dung, trình tự, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị thuộc huyện; Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn và các cơ quan có liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý, công khai kết quả xử lý thông tin tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng, hộp thư điện tử đường dây nóng của huyện Vạn Ninh.

2. Quy chế này không áp dụng đối với việc tiếp nhận, giải quyết các vụ việc trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo; phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị thuộc huyện; các cơ quan, đơn vị liên quan; Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn; cán bộ, công chức, viên chức và người có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý, công khai kết quả xử lý thông tin và tổ chức, cá nhân có nội dung thông tin được phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng, hộp thư điện tử đường dây nóng của huyện Vạn Ninh.

**Chương II**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

**Điều 3. Nguyên tắc quản lý, sử dụng và tiếp nhận, xử lý, công bố thông tin qua đường dây nóng, hộp thư điện tử đường dây nóng**

1. Nguyên tắc quản lý, sử dụng đường dây nóng, hộp thư điện tử đường dây nóng:

a) Việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được thực hiện thông qua số điện thoại đường dây nóng 02583.841484, 02583.910325 và hộp thư điện tử đường dây nóng: [vn@khanhhoa.gov.vn](mailto:vn@khanhhoa.gov.vn) theo

quy định của pháp luật và Quy chế này. Nội dung phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng và hộp thư điện tử đường dây nóng được lưu trữ và quản lý theo quy định.

b) Đảm bảo đường dây nóng của huyện Vạn Ninh hoạt động thông suốt, liên tục trong giờ hành chính. Cán bộ, công chức, viên chức được phân công trực tiếp nghe điện thoại, quản lý hộp thư điện tử đường dây nóng để tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; ngoài giờ hành chính, việc tiếp nhận thông tin được thực hiện qua hộp thư điện tử đường dây nóng.

c) Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ quản lý, sử dụng đường dây nóng, hộp thư điện tử đường dây nóng để tiếp nhận, xử lý thông tin tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị theo quy định và Quy chế này; nghiêm cấm việc sử dụng, lợi dụng đường dây nóng, hộp thư điện tử đường dây nóng để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật hoặc phục vụ cho mục đích cá nhân.

d) Cán bộ, công chức, viên chức được giao quản lý, sử dụng đường dây nóng, hộp thư điện tử đường dây nóng nếu vắng mặt phải báo cáo và được sự đồng ý của lãnh đạo đơn vị. Việc giao cán bộ, công chức, viên chức khác quản lý, sử dụng đường dây nóng và hộp thư điện tử đường dây nóng phải được phân công bằng văn bản.

2. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị:

a) Việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng, hộp thư điện tử đường dây nóng đảm bảo nhanh chóng, chính xác, đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền; tuân thủ quy định của pháp luật và Quy chế này.

b) Tổ chức, cá nhân phải trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại đường dây nóng bằng ngôn ngữ tiếng Việt. Nếu phản ánh, kiến nghị bằng hình thức gửi thư vào hộp thư điện tử đường dây nóng phải sử dụng phong chữ tiếng Việt có dấu. Tổ chức, cá nhân có thông tin phản ánh, kiến nghị phải thông báo họ tên, địa chỉ, số điện thoại,... để liên hệ khi cần thiết.

c) Những nội dung phản ánh, kiến nghị nếu không thuộc các nội dung theo quy định tại Điều 4 Quy chế này và đối tượng phản ánh không thông báo đầy đủ họ tên, địa chỉ, số điện thoại và nội dung thông tin theo quy định sẽ bị từ chối tiếp nhận, xử lý.

d) Người cung cấp thông tin sẽ được giữ bí mật về danh tính, điện thoại, địa chỉ ( kể cả địa chỉ hộp thư điện tử ), nội dung phản ánh khi có yêu cầu nhưng phải chịu trách nhiệm toàn bộ về tính trung thực, chính xác của nội dung thông tin phản ánh, kiến nghị và được phản hồi về kết quả sau khi đã được xử lý.

e) Những thông tin phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng, hộp thư điện tử đường dây nóng được tiếp nhận, phân loại, tổng hợp và chuyển đến các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan xử lý, trả lời theo quy định và Quy chế này. Nội dung, kết quả xử lý, trả lời được công khai kịp thời trên Cổng thông tin điện tử của huyện và được gửi đến các tổ chức, cá nhân đã phản ánh, kiến nghị.

g) Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân phải được ghi chép rõ ràng, đầy đủ, trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân và phải được vào sổ, lập thành hồ sơ và lưu trữ theo quy định.

h) Việc tiếp nhận, giải quyết tin báo về hành vi những nhiều, tiêu cực của cán bộ, công chức, viên chức được thực hiện theo chế độ MẬT, KHẨN.

#### **Điều 4. Nội dung phản ánh, kiến nghị**

1. Khó khăn, vướng mắc của tổ chức, cá nhân trong giao dịch với các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn huyện;

2. Phản ánh việc các cơ quan hành chính nhà nước của huyện Vạn Ninh giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân chậm thời gian so với quy định;

3. Thái độ giao tiếp ứng xử thiếu văn hóa, chuẩn mực với tổ chức, cá nhân của cán bộ, công chức, viên chức; các biểu hiện những nhiều, gây phiền hà, không giải quyết hoặc giải quyết không đúng quy định đối với các nội dung tổ chức, cá nhân kiến nghị, đề xuất hoặc yêu cầu phù hợp với quy định pháp luật; từ chối thực hiện hoặc kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính;

4. Phản ánh, kiến nghị việc cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức tùy tiện tự đặt thêm thành phần hồ sơ, giấy tờ, thủ tục ngoài quy định và yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung hoặc đùn đẩy, né tránh trách nhiệm giải quyết;

5. Kiến nghị cơ quan nhà nước các cấp nghiên cứu sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc hủy bỏ các quy định, thủ tục hành chính không phù hợp.

#### **Điều 5. Trình tự tiếp nhận, xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị**

1. Văn phòng HĐND và UBND huyện là cơ quan đầu mối tiếp nhận, phân loại, vào sổ, tổng hợp các thông tin của tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng, hộp thư điện tử đường dây nóng và được thực hiện như sau:

a) Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân không đủ điều kiện tiếp nhận do không đáp ứng yêu cầu theo quy định tại Điều 3, Điều 4 Quy chế này:

- Đối với những phản ánh, kiến nghị không xác định rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại,... của đối tượng phản ánh, kiến nghị thì lưu hồ sơ theo quy định.

- Đối với những nội dung không phải là phản ánh, kiến nghị hoặc không thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị thì trong thời hạn không quá 02 (hai) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, Văn phòng HĐND và UBND huyện phải thông báo cho tổ chức, cá nhân biết và lưu hồ sơ theo quy định.

b) Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đủ điều kiện tiếp nhận, xử lý theo quy định tại Điều 3, Điều 4 Quy chế này thì trong thời hạn không quá 02 (hai) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị; Văn phòng HĐND và UBND huyện có trách nhiệm phân loại và ban hành văn bản chuyển các nội dung phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan, đơn vị, địa phương, đơn vị chức năng có thẩm quyền để xem xét, trả lời theo quy định; đồng thời, gửi Ban Biên tập Cổng Thông tin điện tử huyện để công bố ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Thông tin điện tử của huyện.

c) Thực hiện lưu giữ hồ sơ tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan sau khi nhận được văn bản của Văn phòng HĐND và UBND huyện; căn cứ thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ và ngành, lĩnh vực được phân công phụ trách có trách nhiệm kiểm tra, xem xét, giải quyết và trả lời tổ chức, cá nhân theo thời gian được quy định như sau:

a) Kể từ khi nhận được văn bản của Văn phòng HĐND và UBND huyện; trong thời hạn 05 ( năm ) ngày làm việc đối với vấn đề thuộc 01 ( một ) cơ quan, 10 ( mười ) ngày làm việc đối với vấn đề liên quan đến nhiều cơ quan; các cơ quan, đơn vị, địa phương được phân công trực tiếp xử lý, giải quyết các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân phải hoàn thành việc xử lý, giải quyết và gửi kết quả đến Văn phòng HĐND và UBND huyện, Ban Biên tập Cổng Thông tin điện tử huyện theo quy định.

b) Đối với những vấn đề phức tạp, khó khăn cần phải có thời gian xác minh, xem xét; các cơ quan, đơn vị, địa phương được giao giải quyết phải báo cáo tiến độ xử lý với Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện ( nêu rõ nguyên nhân kéo dài và dự kiến thời gian hoàn thành ) nhưng tối đa không quá 15 ( mười lăm ) ngày làm việc.

c) Công khai kết quả xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân và tổ chức lưu giữ hồ sơ phản ánh, kiến nghị đã được xử lý theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ.

#### **Điều 6. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn có trách nhiệm tổ chức công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo quy định thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

a) Đăng tải trên Cổng Thông tin điện tử huyện Vạn Ninh.

b) Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.

c) Gửi công văn thông báo cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị.

d) Các hình thức phù hợp khác.

2. Ban Biên tập Cổng thông tin điện tử huyện Vạn Ninh thực hiện việc công bố ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân ngay sau khi nhận được văn bản của Văn phòng HĐND và UBND huyện và công bố kết quả xử lý, giải quyết nội dung phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên Cổng thông tin điện tử của huyện.

#### **Điều 7. Chế độ thông tin báo cáo**

1. Hàng tháng ( trước ngày 10 của tháng tiếp theo ), Văn phòng HĐND và UBND huyện tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân huyện về kết quả tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua đường dây nóng, hộp thư điện tử đường dây nóng của huyện Vạn Ninh. Đồng thời, thường xuyên kiểm tra, theo dõi tiến độ giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương để kịp thời đôn đốc hoặc báo cáo Ủy ban nhân dân huyện chỉ đạo, đôn đốc đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị đã quá thời hạn nhưng chưa giải quyết.

2. Định kỳ 6 tháng, 01 năm hoặc khi có yêu cầu đột xuất, Văn phòng HĐND và UBND huyện thống kê số lượng ý kiến phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng, hộp thư điện tử đường dây nóng của huyện Vạn Ninh; tổng hợp đánh giá tình hình, kết quả xử lý của các cơ quan, đơn vị, địa phương ( nêu rõ tỷ lệ các cơ quan, đơn vị, địa phương giải quyết đúng hạn, quá hạn,...), báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện xem xét biểu dương, khen thưởng hoặc phê bình chấn chỉnh.

#### **Điều 8. Kinh phí thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Việc tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thông qua đường dây nóng, hộp thư điện tử đường dây nóng của huyện Vạn Ninh được ngân sách nhà nước bảo đảm kinh phí trong dự toán của Văn phòng HĐND và UBND huyện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

2. Phòng Tài chính - Kế hoạch có trách nhiệm hướng dẫn Văn phòng HĐND và UBND huyện, các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan trong việc lập dự toán, quản lý và sử dụng kinh phí đảm bảo cho hoạt động tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định hiện hành.

### **Chương III**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 9. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi thực hiện phản ánh, kiến nghị**

1. Có quyền phản ánh, kiến nghị với các cơ quan hành chính nhà nước về các nội dung quy định tại Điều 4 Quy chế này.

2. Có quyền yêu cầu cơ quan hành chính nhà nước thông báo về tình hình xử lý những nội dung phản ánh, kiến nghị.

3. Phản ánh, kiến nghị phải được trình bày với các cơ quan hành chính nhà nước một cách rõ ràng, trung thực, có căn cứ và phải đảm bảo các nguyên tắc quy định tại Điều 3 Quy chế này.

#### **Điều 10. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn và các cơ quan hành chính nhà nước có liên quan trong việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Văn phòng HĐND và UBND huyện có trách nhiệm:

a) Phối hợp các đơn vị liên quan chuẩn bị các điều kiện cơ sở vật chất, thiết bị, phần mềm quản lý, theo dõi việc tiếp nhận, xử lý và công bố thông tin tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng, hộp thư điện tử đường dây nóng của huyện.

b) Bố trí cán bộ, công chức có trình độ kiến thức về các lĩnh vực quản lý nhà nước, có năng lực nghiên cứu, tổng hợp và kỹ năng giao tiếp để thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

c) Niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng và địa chỉ hộp thư điện tử đường dây nóng tại trụ sở làm việc và tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện để tổ chức, cá nhân thực hiện việc phản ánh, kiến nghị. Đồng thời, quản lý mọi hoạt động của đường dây nóng, hộp thư điện tử đường dây nóng huyện Vạn Ninh.

d) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc phản ánh, kiến nghị thông tin qua đường dây nóng, hộp thư điện tử đường dây nóng của huyện Vạn Ninh theo đúng quy định của pháp luật và Quy chế này.

e) Tiếp nhận, tổng hợp, đánh giá, phân loại, xử lý hoặc chuyển các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân cho các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan để kịp thời xử lý. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc xử lý, giải quyết các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo đúng quy trình, quy định và tuân thủ thời gian xử lý; đồng

thời, lưu giữ hồ sơ các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo quy định.

2. Phòng Văn hóa và Thông tin, Đài Truyền thanh - Truyền hình huyện, Ban Biên tập Cổng Thông tin điện tử huyện, UBND các xã, thị trấn thông báo công khai rộng rãi số điện thoại và địa chỉ hộp thư điện tử đường dây nóng trên sóng phát thanh, Cổng thông tin điện tử của huyện và các hình thức thông tin tuyên truyền phù hợp khác để tổ chức, cá nhân trên địa bàn huyện biết, thực hiện.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và Chủ tịch UBND các xã, thị trấn:

a) Tổ chức triển khai, thực hiện và phổ biến Quy chế này đến các cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan, đơn vị. Trực tiếp chỉ đạo thực hiện nghiêm túc, kịp thời, đúng thẩm quyền và thời hạn đã quy định đối với những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đã được Văn phòng HĐND và UBND huyện chuyển đến.

b) Nghiên cứu, đề xuất Ủy ban nhân dân huyện xử lý các phản ánh, kiến nghị liên quan đến 02 hay nhiều cơ quan, đơn vị và không thống nhất được phương án xử lý; những kiến nghị đã được Ủy ban nhân dân huyện xử lý nhưng tổ chức, cá nhân vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị; những phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh và các Sở, Ban, Ngành thuộc tỉnh.

c) Đề xuất các hình thức biểu dương, động viên, khen thưởng kịp thời cho tổ chức, cá nhân có những phản ánh, kiến nghị đem lại hiệu quả thiết thực; cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao theo quy định.

4. Phòng Tư pháp huyện có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này; kịp thời tham mưu UBND huyện chỉ đạo thực hiện có hiệu quả.

#### **Điều 11. Trách nhiệm thi hành**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc huyện, các đơn vị liên quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn, người đứng đầu các tổ chức, cá nhân hoạt động trên địa bàn huyện Vạn Ninh tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, trường hợp phát sinh những khó khăn, vướng mắc hoặc khi có những vấn đề mới phát sinh dẫn đến một số nội dung trong quy chế này không còn phù hợp thì Văn phòng HĐND và UBND huyện chủ trì, phối hợp với Phòng Tư pháp huyện và các đơn vị liên quan báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân huyện xem xét điều chỉnh, bổ sung.



**Trần Kim Bảo**