

Số: /QĐ-UBND

TP. Hà Tĩnh, ngày tháng 10 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 THÀNH PHỐ HÀ TĨNH**

*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 Chánh Văn phòng HĐND-UBND, Chánh Thanh tra thành phố*

**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 thành phố Hà Tĩnh.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND-UBND, Chánh Thanh tra, Trưởng các phòng, ban chuyên môn và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc, Chủ tịch UBND các phường, xã và các tổ chức cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
  - UBND tỉnh;
  - Ban Nội chính tỉnh ủy;
  - VP Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh;
  - UBKT Tỉnh ủy;
  - Thanh tra tỉnh;
  - Sở Nội vụ;
  - TT Thành ủy, TT HĐND Thành phố;
  - Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND thành phố;
  - Trung tâm VH-TT Thành phố;
- Lưu: VT, TTr

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Trịnh Văn Ngọc**

## **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 thành phố Hà Tĩnh**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND  
ngày tháng năm 2020 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Tĩnh)

#### **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 thành phố 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 thành phố và nâng cao trách nhiệm của Trưởng các phòng, ban chuyên môn, các đơn vị trực thuộc và Chủ tịch UBND các xã, phường 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, viên chức UBND thành phố và UBND các xã, phường; các thông tin liên quan đến thực hiện dịch vụ công tại trung tâm hành chính công thành phố).

#### **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.

4. Ngôn ngữ tiếp nhận: Tiếp nhận thông tin 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, viên chức của UBND thành phố hoặc UBND các xã, 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:

- Số ĐT: 02393.858373, ĐTDĐ: 0912999373

- Thư điện tử (email): [duongdaynongtpht@hatinh.gov.vn](mailto:duongdaynongtpht@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 giờ kể từ khi nhận được thông tin qua điện thoại, cán bộ trực phải báo cáo Chánh Thanh tra Thành phố. Trong thời hạn 01 buổi kể từ khi tiếp nhận báo cáo từ cán bộ tiếp nhận, Chánh Thanh tra thành phố theo thẩm quyền báo cáo lãnh đạo UBND thành phố để thực hiện chỉ đạo hoặc phối hợp với phòng ban chuyên môn và chính quyền địa phương xác minh, xử lý. Việc chỉ đạo và chuyển thông tin từ lãnh đạo UBND thành phố đến các phòng, ban chuyên môn, đơn vị trực thuộc và UBND các xã, phường không quá 01 buổi kể từ khi tiếp nhận thông tin (do Văn phòng HĐND-UBND thành phố ký thừa lệnh Chủ tịch UBND thành phố chuyển).

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

3. Trưởng các phòng, ban chuyên môn, thủ trưởng đơn vị trực thuộc và Chủ tịch UBND các xã, phường có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý thông tin liên quan đến công tác quản lý, điều hành và thực thi nhiệm vụ của đơn vị do UBND thành phố 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 HĐND-UBND thành phố và Thanh tra thành phố ngay sau khi xử lý bằng điện thoại hoặc bằng văn bản.

**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 Thành phố: Trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận lãnh đạo Văn phòng HĐND - UBND thành phố có trách nhiệm ký thừa lệnh Chủ tịch UBND thành phố chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền xử lý. Nếu không thuộc thẩm của UBND thành phố 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 HĐND - UBND thành phố, Thanh tra Thành phố**

### **1. Thành tra thành phố:**

- Chủ trì, phối hợp với các phòng, ban 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.

- Phối hợp với phòng Văn hóa Thông tin, Trung tâm VH-TT thành phố 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 thành phố 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 thành phố xử lý nghiêm cán bộ, công chức trên địa bàn thành phố 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 thành phố 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.

2. Văn phòng HĐND-UBND thành phố: 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 thành phố, đồng thời báo cáo cho UBND thành phố, UBND tỉnh 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 phòng, ban, đơn vị chuyên môn thuộc UBND thành phố và UBND các phường, xã**

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 cơ quan, đơn vị mình (nếu có) và niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan HĐND-UBND thành phố 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 thành phố hoặc các cơ quan có thẩm quyền chuyển 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, viên 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 thành phố và các xã, 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 thành phố và Cổng thông tin điện tử của UBND xã, phường (có liên quan);
- 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 thành phố 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 thành phố 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 HĐND-UBND thành phố, Chánh Thanh tra thành phố và các phòng, ban, đơn vị 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 thành phố, đồng thời thường xuyên đôn đốc, kiểm tra, báo cáo việc thực hiện các nội dung theo quy chế./.

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ**