

Số: *13* /QĐ-SNV

Quảng Bình, ngày *16* tháng 01 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua đường dây nóng trong hoạt động quản lý nhà nước lĩnh vực Nội vụ

GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ TỈNH QUẢNG BÌNH

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 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/05/2013 và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10/6/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong công tác cải cách thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 24/2015/QĐ-UBND ngày 15/7/2015 của UBND tỉnh Quảng Bình về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Sở,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua đường dây nóng trong hoạt động quản lý nhà nước về lĩnh vực Nội vụ, kể từ ngày ký.

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 121/QĐ-SNV ngày 27/5/2014 của Giám đốc Sở Nội vụ về việc tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng về công tác Nội vụ.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở, thủ trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (B/c);
- Trung tâm HCC tỉnh;
- Lãnh đạo Sở Nội vụ;
- Thanh tra Sở;
- Như Điều 3;
- Website Sở Nội vụ;
- Lưu VT, VP.

GIÁM ĐỐC



Trần Đình Đình

QUY CHẾ

Tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua đường dây nóng trong hoạt động quản lý nhà nước lĩnh vực Nội vụ
(Ban hành kèm theo Quyết định số 13 /QĐ-SNV ngày 16 /01/2018 của Giám đốc /Sở Nội vụ)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về việc tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua đường dây nóng trong hoạt động quản lý nhà nước về lĩnh vực Nội vụ.

2. Đối tượng áp dụng: Quy chế áp dụng đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động quản lý nhà nước về lĩnh vực Nội vụ.

Điều 2. Mục đích

1. Việc tiếp nhận và xử lý thông tin phải bảo đảm công khai, minh bạch, đúng trình tự, thủ tục, thời gian, thẩm quyền theo quy định của Quy chế này và 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. Cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị cần nêu rõ nội dung, thời gian, địa điểm nơi xảy ra sự việc và các cá nhân, tổ chức liên quan. Khi thực hiện phản ánh, kiến nghị bằng số điện thoại đường dây nóng phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, thái độ giao tiếp lịch sự, đảm bảo quy định về văn hóa công sở.

4. 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.

5. Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận trong giờ hành chính, vào tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày Thứ 7, Chủ nhật và các ngày nghỉ Lễ, Tết trong năm theo quy định của Nhà nước).

Chương II
TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 4. Đơn vị tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng Sở, số điện thoại: 0232.3859987.

Email: snv@quangbinh.gov.vn

2. Phòng Hành chính - Tổng hợp các đơn vị trực thuộc:

- Ban Thi đua - Khen thưởng, số điện thoại: 0232.3832789.

Email: btdkt@quangbinh.gov.vn

- Ban Tôn giáo, số điện thoại: 0232.3841943.

Email: bantongiao.snv@quangbinh.gov.vn

- Chi cục Văn thư - Lưu trữ, số điện thoại: 0232.3851105.

Email: ccvttl@quangbinh.gov.vn

Điều 5. Quy trình tiếp nhận và trách nhiệm xử lý

1. Các đơn vị tiếp nhận phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm phân công công chức trực nhận cuộc gọi điện thoại đường dây nóng, trên địa chỉ Email.

2. Công chức trực sẽ ghi, nhận kịp thời, đầy đủ vào sổ theo dõi về thời gian tiếp nhận, nội dung thông tin, số điện thoại, địa chỉ email và các dữ liệu khác liên quan đến cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin để có phản hồi, hướng dẫn, trả lời; sau đó chuyển thông tin tới các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm xử lý thông tin.

3. Trường các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở 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 theo chức năng, nhiệm vụ do Giám đốc Sở yêu cầu.

Điều 6. Thời hạn xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Trong thời hạn 01 giờ kể từ khi nhận được thông tin, công chức trực phải báo cáo Giám đốc Sở, Thủ trưởng đơn vị trực thuộc. Việc chỉ đạo và chuyển thông tin từ đơn vị trực tiếp nhận đến các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở không quá 03 giờ kể từ khi tiếp nhận thông tin.

2. Thời hạn xem xét, giải quyết phản ánh, kiến nghị tại các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở: Tùy tính chất, mức độ nội dung thông tin phản ánh, kiến nghị mà Giám đốc Sở quy định thời hạn giao cho các đơn vị có liên quan xử lý giải quyết.

3. Báo cáo kết quả về Giám đốc Sở (thông qua Văn phòng Sở) ngay sau khi thông tin được xử lý, giải quyết bằng điện thoại hoặc bằng văn bản.



Chương III

KHEN THƯỞNG VÀ KỶ LUẬT

Điều 7. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp Sở Nội vụ kịp thời phát hiện tiêu cực trong công tác quản lý được xem xét khen thưởng. Tổ chức, cá nhân lợi dụng việc phản ánh, kiến nghị để vụ lợi, gây rối hoặc làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của 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.

2. Công chức, viên chức và người lao động của Sở có thành tích trong công tác tiếp nhận, tham mưu xử lý phản ánh, kiến nghị 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.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8.

1. Văn phòng Sở, các đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm hàng tháng, quý báo cáo kết quả tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến lĩnh vực công tác Nội vụ.

2. Chánh Văn phòng, Trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở và công chức, viên chức có liên quan thực hiện nghiêm túc quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, các đơn vị phản ánh về Văn phòng Sở để tổng hợp, trình lãnh đạo Sở xem xét sửa đổi, điều chỉnh cho phù hợp./.

GIÁM ĐỐC



Trần Đình Đình