

X
ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN 6

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ~~5212~~ QĐ-UBND

Quận 6, ngày 15 tháng 9 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin qua đường dây nóng trên lĩnh vực quản lý nhà nước

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 6

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

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011; Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 11 tháng 11 năm 2011; Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật tố cáo;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 405-QĐ/TU ngày 09 tháng 6 năm 2016 của Ban Thường vụ Thành ủy về ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin qua Đường dây nóng của Thành ủy;

Căn cứ Quyết định số 3813/QĐ-UBND ngày 26 tháng 7 năm 2016 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin qua đường dây nóng trên lĩnh vực quản lý nhà nước;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận 6,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin qua đường dây nóng trên lĩnh vực quản lý nhà nước.

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

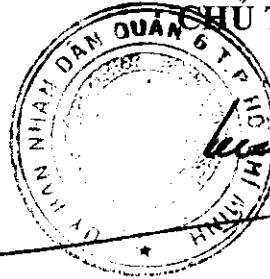


Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận 6, Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, Trưởng Ban Tiếp công dân quận 6, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 14 phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *[Handwritten signature]*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực HĐND quận;
- Thường trực UBND quận;
- Văn phòng HĐND và UBND quận;
- Ban Tiếp công dân quận; **TH**;
- Lưu.

H



CHỦ TỊCH

Ngô Thành Lương

QUY CHẾ

**Tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin
qua đường dây nóng trên lĩnh vực quản lý nhà nước**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 5212 /QĐ-UBND ngày 15 tháng 9 năm
2016 của Ủy ban nhân dân quận 6)

Điều 1. Mục đích

1. Phát huy dân chủ, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước trên địa bàn quận 6.
2. Huy động trí tuệ của các tầng lớp nhân dân đóng góp thực hiện hiệu quả mục tiêu phát triển kinh tế - văn hóa - xã hội của quận 6.
3. Nâng cao trách nhiệm của bộ máy chính quyền quận 6 trong việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi các thông tin, phản ánh của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin qua đường dây nóng về những phản ánh liên quan đến thủ tục hành chính; những nội dung phát sinh trên các lĩnh vực kinh tế - văn hóa - xã hội, quốc phòng - an ninh trên địa bàn quận; những nội dung đã có chỉ đạo của lãnh đạo thành phố, quận nhưng chậm thực hiện hoặc thực hiện chưa đạt yêu cầu, kéo dài ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp; những đề nghị được gặp và trao đổi trực tiếp với Thường trực Ủy ban nhân dân quận; những kiến đề góp phần xây dựng, bảo vệ và phát triển quận 6.

2. Quy định chế độ trách nhiệm của các tổ chức và cá nhân có liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết và phản hồi thông tin qua đường dây nóng.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin qua đường dây nóng

1. Việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phải bảo đảm đúng trình tự, thủ tục và thời gian theo quy định.

2. Cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp cung cấp thông tin qua đường dây nóng được đảm bảo 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.

Điều 4. Đối tượng cung cấp thông tin

Tất cả cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có quyền phản ánh, cung cấp thông tin về những nội dung được quy định tại Điều 2 của Quy chế này.

Điều 5. Việc tiếp nhận thông tin

Ủy ban nhân dân quận 6 tiếp nhận thông tin qua:

- Đường dây nóng do Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố chuyên, thông qua phần mềm xử lý thông tin.

- Điện thoại của Trưởng Ban Tiếp công dân – ông Nguyễn Ngọc Trung: 0908193355.

- Số điện thoại và email của Ban Tiếp công dân: 08.38559847, tiepdan.q6@tphcm.gov.vn.

- Cổng thông tin điện tử quận 6.

Điều 6. Phân loại thông tin

Thông tin tiếp nhận được phân loại theo 5 cấp độ:

- Cấp độ 1: Những ý kiến có liên quan đến quy trình xử lý hồ sơ, thủ tục hành chính các lĩnh vực trên địa bàn.

- Cấp độ 2: Những nội dung phát sinh trên các lĩnh vực kinh tế - văn hóa - xã hội, quốc phòng - an ninh trên địa bàn (tình hình mất trật tự xã hội, tệ nạn xã hội, cờ bạc, ùn tắc giao thông, ngập nước, tình trạng rác thải, ô nhiễm môi trường... ảnh hưởng trực tiếp đến đời sống nhân dân trên địa bàn.

- Cấp độ 3: Những nội dung đã có chỉ đạo của lãnh đạo thành phố, quận nhưng chậm thực hiện hoặc thực hiện chưa đạt yêu cầu, kéo dài ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp.

- Cấp độ 4: Những nội dung yêu cầu được gặp gỡ và trao đổi trực tiếp với Thường trực Ủy ban nhân dân quận 6.

- Cấp độ 5: Những hiến kế góp phần xây dựng, bảo vệ và phát triển quận 6.

Điều 7. Việc xử lý, giải quyết thông tin:

1. Đối với thông tin qua đường dây nóng do Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố chuyên về:

a) Ban Tiếp công dân quận tiếp nhận, phân loại, tham mưu Ủy ban nhân dân quận việc xử lý thông tin phản ánh theo quy định (2 ngày làm việc).

b) Thủ trưởng các phòng, ban, ngành và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 14 phường được giao giải quyết thông tin phản ánh: xác minh, kiểm tra và tham mưu Ủy ban nhân dân quận việc giải quyết chậm nhất 7 (bảy) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông tin chuyển đến. Đối với các thông tin phức tạp, thời hạn giải quyết không quá 15 (mười lăm) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông tin.

tin chuyển đến. Hoặc thông tin phản ánh có cơ sở nhưng không giải quyết ngay được, cần thời gian thực hiện: báo cáo tiến độ thực hiện cho Thường trực Ủy ban nhân dân quận.

c) Ban Tiếp công dân quận cập nhật, phản hồi phần mềm đường dây nóng (1 ngày làm việc) sau khi có kết quả giải quyết thông tin.

2. Đối với thông tin tiếp nhận qua điện thoại, email, cổng thông tin điện tử quận 6:

a) Ban Tiếp công dân quận tiếp nhận, phân loại, tham mưu Ủy ban nhân dân quận việc xử lý thông tin phản ánh theo quy định (2 ngày làm việc).

b) Thủ trưởng các phòng, ban, ngành và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 14 phường được giao giải quyết thông tin phản ánh: xác minh, kiểm tra và báo cáo kết quả thực hiện chậm nhất 7 (bảy) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông tin chuyển đến. Đối với các thông tin phức tạp, thời hạn giải quyết không quá 15 (mười lăm) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông tin chuyển đến. Hoặc thông tin phản ánh có cơ sở nhưng không giải quyết ngay được, cần thời gian thực hiện: báo cáo tiến độ thực hiện cho Thường trực Ủy ban nhân dân quận.

c) Ban Tiếp công dân quận cập nhật (1 ngày làm việc) sau khi có kết quả giải quyết thông tin.

Điều 8. Phản hồi thông tin

1. Cơ sở phản hồi thông tin: Thông tin đến phải có địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ email.

2. Hình thức phản hồi:

- Bằng điện thoại trực tiếp.
- Bằng tin nhắn.
- Bằng văn bản.
- Bằng email.
- Cổng thông tin điện tử Ủy ban nhân dân quận 6.

3. Thời gian phản hồi:

- Phản hồi ngay cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đối với thông tin thuộc cấp độ 1.

- Phản hồi cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp phản ánh sau khi có kết quả giải quyết trong thời gian sớm nhất, chậm nhất là trong thời gian 7 (bảy) ngày làm việc tính từ ngày thông tin được chuyển đến Thủ trưởng các phòng, ban, ngành và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 14 phường để chỉ đạo xử lý, trường hợp phức tạp không quá 15 (mười lăm) ngày làm việc.

4. Trách nhiệm phản hồi:



- Cấp độ 1: Ban Tiếp công dân quận trực tiếp phản hồi hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp gọi đến.

- Cấp độ 2: Thủ trưởng các phòng, ban, ngành và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 14 phường có trách nhiệm phản hồi cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp phản ánh.

- Cấp độ 3, 4, 5: Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân quận 6 chỉ đạo phản hồi thông tin cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

Điều 9. Bộ phận giám sát, tổng hợp

Ban Tiếp công dân quận có trách nhiệm:

- Theo dõi, cập nhật toàn bộ tình hình tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin trên đường dây nóng.

- Báo cáo ngay các trường hợp phát sinh trong quá trình vận hành đường dây nóng.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin trên đường dây nóng.

Điều 10. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp chính quyền quận kịp thời phát hiện tiêu cực, phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý được xem xét khen thưởng theo quy định.

2. Cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp cung cấp, phản ánh 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 cơ quan đơn vị, cán bộ, công 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, nhất là trách nhiệm người đứng đầu.

3. Cán bộ, công chức, viên chức có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý, phản hồi 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 11. Tổ chức thực hiện

1. Trưởng Ban Tiếp công dân quận 6 có trách nhiệm:

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan, chỉ đạo điều hành việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi kịp thời nội dung thông tin qua đường dây nóng.

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, tổng hợp, báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh cho lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận.

2. Thủ trưởng các phòng, ban, ngành và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 14 phường có trách nhiệm xử lý ngay các thông tin do Ban Tiếp công dân quận chuyển đến, báo cáo kết quả giải quyết và phản hồi thông tin theo quy định.

Trường hợp có khó khăn, vướng mắc, báo cáo Ủy ban nhân dân quận 6 (thông qua Ban Tiếp công dân) để kịp thời xem xét, chỉ đạo giải quyết.



CHỦ TỊCH

Ngô Thành Lương

QU. CH. M. T. N.