

Số: /QĐ-UBND

Ngọc Hồi, ngày tháng năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế tiếp nhận và xử lý thông tin qua  
đường dây nóng và hộp thư công vụ trên địa bàn huyện Ngọc Hồi**

**ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN NGỌC HỒI**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức  
chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2019 của Thủ tướng  
Chính phủ về 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;*

*Căn cứ Văn bản số 1571/UBND-NCXDPL ngày 24 tháng 6 năm 2019 của  
Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc tăng cường các biện pháp phòng ngừa tiêu  
cực, tham nhũng trong hoạt động công vụ trên địa bàn tỉnh;*

*Căn cứ Kế hoạch số 2830/KH-UBND ngày 30 tháng 11 năm 2020 của Ủy  
ban nhân dân huyện Ngọc Hồi về tiếp tục triển khai thực hiện Chỉ thị số 10/CT-  
TTg ngày 22 tháng 4 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về 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;*

*Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện Ngọc Hồi.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “*Quy chế tiếp nhận và xử lý  
thông tin qua đường dây nóng và hộp thư công vụ tại Ủy ban nhân dân huyện  
Ngọc Hồi, tỉnh Kon Tum*”.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện; Thủ trưởng các cơ quan,  
đơn vị trực thuộc UBND huyện và công chức, viên chức, người lao động thuộc Ủy  
ban nhân dân huyện chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh (b/c);
- Thường trực Huyện ủy (b/c);
- Thường trực HĐND huyện;
- Chủ tịch, các Phó CT UBND huyện;
- UBMTTQVN và các đoàn thể huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trang thông tin điện tử huyện;
- Lưu: VT-TH.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Chí Tường**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN NGỌC HỒI**

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

## **QUY CHẾ**

### **Tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng và hộp thư công vụ của Ủy ban nhân dân huyện Ngọc Hồi.**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng năm 2021  
của Ủy ban nhân dân huyện Ngọc Hồi)*

## **CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG**

### **Điều 1. Mục đích, yêu cầu**

1. Nhằm phát huy dân chủ, quyền và trách nhiệm của các tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân trong việc tham gia xây dựng Ủy ban nhân dân huyện trong sạch, vững mạnh, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước.

2. Triển khai thực hiện có hiệu quả Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về 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; Văn bản số 1571/UBND-NCXDPL ngày 24 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc tăng cường các biện pháp phòng ngừa tiêu cực, tham nhũng trong hoạt động công vụ trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 2830/KH-UBND ngày 30 tháng 11 năm 2020 của Ủy ban nhân dân huyện Ngọc Hồi về tiếp tục triển khai thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về 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.

3. Tăng cường kỷ luật kỷ cương hành chính, nâng cao tinh thần trách nhiệm đạo đức công vụ của công chức; kiểm soát chặt chẽ hoạt động công vụ nhằm kịp thời phát hiện, xử lý, loại bỏ điều kiện, cơ hội phát sinh tiêu cực, tham nhũng; xây dựng Ủy ban nhân dân huyện trong sạch, vững mạnh.

4. Tăng cường công tác quản lý, điều hành của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện và nâng cao trách nhiệm của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện trong việc tiếp nhận và xử lý các thông tin, phản ánh, kiến nghị của công dân, tổ chức có liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính trên địa bàn huyện.

### **Điều 2. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng và hộp thư công vụ 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 công chức, viên chức, người lao động thuộc Ủy ban nhân dân huyện.

2. Thời gian tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng và hộp thư công vụ của cơ quan được quy định vào giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần và tại các số máy điện thoại tại Điều 5 của Quy chế này.

### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng và hộp thư công vụ**

1. Việc tiếp nhận và xử lý thông tin phải đảm bảo 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 hoặc hộp thư công vụ 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; người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh lý khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

### **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 công chức, viên chức, người lao động thuộc Ủy ban nhân dân huyện có hành vi những nhiều, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc và các hành vi vi phạm pháp luật khác trong quá trình thi hành công vụ.

### **Điều 5. Đầu mối tiếp nhận thông tin đường dây điện thoại, số máy liên lạc, hộp thư công vụ**

**1. Địa chỉ cơ quan Ủy ban nhân dân huyện:** Đường Phạm Văn Đồng, thôn 6, thị trấn Plei Kần, huyện Ngọc Hồi, tỉnh Kon Tum.

#### **2. Số điện thoại đường dây nóng:**

- Ông: Nguyễn Chí Tường - Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.
- Số điện thoại: 02603.504.677.
- Hộp thư công vụ: nctuong.ngochoi@kontum.gov.vn

**3. Hộp thư điện tử Ủy ban nhân dân huyện và Văn phòng HĐND và UBND huyện:**

- Hộp thư công vụ: ubnd.ngochoi@kontum.gov.vn
- Hộp thư công vụ: vphdndubnd.ngochoi@kontum.gov.vn

## **CHƯƠNG II**

### **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ẢNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 6. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Văn phòng HĐND và UBND huyện có trách nhiệm phân công công chức trực, nhận điện thoại đường dây nóng, hộp thư công vụ, mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ nội dung thông tin và kết quả xử lý thông tin của đường dây nóng, hộp thư công vụ (theo Phụ lục 1 đính kèm).

2. Trong thời hạn 01 giờ kể từ khi nhận được thông tin phản ánh, kiến nghị, công chức trực, nhận điện thoại đường dây nóng, hộp thư công vụ liên quan phải báo cáo ngay với Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện. Việc chỉ đạo và chuyển thông tin đến Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện không quá 04 giờ kể từ khi tiếp nhận thông tin.

3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện 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 mình theo quy định hoặc do sự phân công của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện. Thời hạn xem xét, xử lý thông tin không quá 08 giờ làm việc trong ngày đối với những vụ việc bình thường và không quá 24 giờ làm việc trong 03 ngày liên tục đối với nội dung, vụ việc phức tạp, kể từ khi nhận được yêu cầu.

4. Sau khi xử lý thông tin, Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện có trách nhiệm báo cáo kết quả bằng văn bản về Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện ngay sau khi thông tin được xử lý, giải quyết bằng điện thoại hoặc bằng văn bản.

#### **Điều 7. Phân loại và xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Đối với phản ánh, kiến nghị không đúng yêu cầu tại Quy chế này, công chức tiếp nhận thông tin có quyền từ chối tiếp nhận và nêu rõ lý do; đối với phản ánh, kiến nghị chưa đúng nội dung, yêu cầu thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu tại Quy chế này, công chức trực đường dây nóng báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện. Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện trực tiếp chỉ đạo các đơn vị chuyên môn liên quan trả lời theo chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền được giao.

### **CHƯƠNG III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 8. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện**

1. Văn phòng HĐND và UBND huyện có trách nhiệm phối hợp với các đơn vị chuyên môn trong việc tiếp nhận, xử lý kịp thời nội dung thông tin qua đường dây nóng, hộp thư công vụ và ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện; thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện theo quy chế và tổng hợp báo cáo kết quả hoạt động đường dây nóng, hộp thư điện tử đúng theo quy định.

2. Công chức, viên chức, người lao động thuộc Ủy ban nhân dân huyện có trách nhiệm thực hiện nghiêm quy chế này.

### **Điều 9. Khen thưởng, xử lý vi phạm**

1. Người cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp Ủy ban nhân dân huyện kịp thời phát hiện tiêu cực trong công tác quản lý, chỉ đạo điều hành 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 thì tùy theo mức độ sai phạm thì sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Công chức, viên chức, người lao động thuộc Ủy ban nhân dân huyện có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng, hộp thư công vụ được xem xét khen thưởng. Trường hợp để xảy ra sai phạm trong quá trình thực hiện thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định.

### **Điều 10. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề mới phát sinh cần bổ sung hoặc có vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung thì công chức, viên chức, người lao động báo cáo Chánh Văn phòng, Trưởng các cơ quan, đơn vị phụ trách có trách nhiệm tổng hợp nội dung của đơn vị mình báo cáo kịp thời về Văn phòng HĐND và UBND huyện để tổng hợp chung, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện xem xét, quyết định./.



**PHỤ LỤC 2**  
**BẢNG TỔNG HỢP PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ QUA ĐƯỜNG DÂY**  
**NÓNG CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN NGỌC HỒI**  
*(Từ ngày tháng năm đến hết ngày tháng năm )*

STT	THÔNG TIN TIẾP NHẬN	NỘI DUNG	SỐ CUỘC GỌI	TỶ LỆ	GHI CHÚ
1	Phản ánh về lĩnh vực thực hiện của các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân huyện	Chuyên môn (không đúng quy trình, quy định; giờ làm việc; chậm xử lý công việc)			
		Thái độ (không văn minh, lịch sự; không đúng mục trong giao tiếp...)			
2	Phản ánh về tham nhũng, tiêu cực và các vấn đề khác	Phát hiện tham nhũng, chiếm đoạt tài sản...			
		Phản ánh các vấn đề khác...			

**NGƯỜI TỔNG HỢP**

*Ngọc Hôi, ngày tháng năm 202...*

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**