| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>HUYỆN KON RẪY<br>Số: 937 /QĐ-UBND | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc<br>*Kon Rẫy, ngày 25 tháng 11 năm 2021* |
|---|---|

# QUYẾT ĐỊNH
## Ban hành quy chế tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng và hộp thư công vụ của UBND huyện Kon Rẫy

## CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN KON RẪY

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

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011; Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;*

*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 những nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc;*

*Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện và Chánh thanh tra huyện Kon Rẫy.*

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng và hộp thư công vụ tại UBND huyện Kon Rẫy, tỉnh Kon Tum.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện, Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc huyện và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

***Nơi nhận:***
- Như Điều 3 *(t/hiện)*;
- Thanh tra tỉnh *(b/cáo)*;
- TT Huyện ủy *(b/cáo)*;
- TT HĐND huyện *(b/cáo)*;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Trang thông tin điện tử huyện;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Võ Văn Lương**

| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>HUYỆN KON RẪY | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|

**QUY CHẾ**
**Tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng và hộp thư công vụ của UBND huyện Kon Rẫy**
*(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày / /2021 của Chủ tịch UBND huyện Kon Rẫy)*

**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 cơ quan 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.

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, kịp thời phát hiện, xử lý nhằm loại bỏ điều kiện, cơ hội phát sinh tiêu cực, tham nhũng, xây dựng nền hành chính công tại cơ quan trong sạch.

4. Tăng cường công tác quản lý, điều hành của lãnh đạo UBND huyện và nâng cao trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc huyện trong việc tiếp nhận và xử lý các thông tin, phản ánh, kiến nghị của công dân, tổ chức có liên quan đến các hoạt động của UBND huyện 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 cán bộ, công chức trên địa bàn huyện.

2. Thông tin được tiếp nhận qua đường dây nóng và hộp thư công vụ của UBND huyện được quy định tại Điều 6 Quy chế này.

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

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 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: (1) Người cung cấp thông tin không nói rõ họ, tên, địa chỉ của mình; (2) 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.

**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 các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện có hành vi nhũng nhiễu, 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.** Địa chỉ tiếp nhận thông tin đường dây điện thoại, số máy liên lạc, hộp thư công vụ của UBND huyện

- Địa chỉ cơ quan UBND huyện: Thôn 01, xã Tân Lập, huyện Kon Rẫy, tỉnh Kon Tum.

- Số điện thoại đường dây nóng của đồng chí Võ Văn Lương - Phó Bí thư Huyện ủy, Chủ tịch UBND huyện: 0914.080.157.

- Số điện thoại đường dây nóng của đồng chí Nguyễn Văn Thủy - Phó Chủ tịch Thường trực UBND huyện: 0905.273.602.

- Số điện thoại đường dây nóng của đồng chí Đinh Thị Hồng Thu - Phó Chủ tịch UBND huyện: 0326.854.779.

- Số điện thoại đường dây nóng của đồng chí Trần Khắc Hà - Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện: 0339.666.468.

- Số điện thoại đường dây nóng của đồng chí Cao Xuân Tân - Chánh Thanh tra huyện: 0906.575.778.

- Số điện thoại đường dây nóng của Văn phòng HĐND&UBND huyện: 0260.3503.468 *(tiếp nhận trong giờ hành chính).*

- Địa chỉ hộp thư công vụ (thư điện tử): ubnd.kr@kontum.gov.vn *(tiếp nhận kiến nghị phản ánh 24/24h)*.

**Điều 6.** Quy trình nhận thông tin và trách nhiệm xử lý

1. Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện có trách nhiệm phân công công chức trực nhận cuộc gọi điện thoại đường dây nóng, hộp thư công vụ *(mở hàng ngày)*, vào sổ theo dõi; xử lý thông tin theo chế độ *"khẩn"*.

2. Trong thời hạn 01 giờ kể từ khi nhận được thông tin, công chức trực phải chuyển thông tin đến Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện để báo cáo lãnh đạo UBND huyện. Việc chỉ đạo và chuyển thông tin từ lãnh đạo UBND huyện đến các cơ quan, đơn vị không quá 04 giờ kể từ khi tiếp nhận thông tin.

3. Trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc 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 lãnh đạo UBND huyện yêu cầu. Thời hạn xem xét, giải quyết thông tin không quá 08 giờ làm việc *(01 ngày)* đối với nội dung vụ việc bình thường và không quá 24 giờ làm việc *(03 ngày liên tục)* đối với nội dung vụ việc phức tạp kể từ khi nhận được yêu cầu. Trường hợp quá thời gian phải báo cáo Lãnh đạo UBND huyện cho phép gia hạn xử lý.

4. Báo cáo kết quả về lãnh đạo UBND huyện *(thông qua Văn phòng HĐND&UBND huyện)* ngay sau khi thông tin được xử lý, giải quyết bằng điện thoại hoặc bằng văn bản.

**Điều 7.** Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Người cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp UBND huyện kịp thời phát hiện tiêu cực trong công tác quản lý, chỉ đạo điều hành được xem xét khen thưởng theo quy định.

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, người lao động trên địa bàn huyện 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. Công chức thuộc UBND 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; 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 8.** Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc huyện có trách nhiệm quán triệt nghiêm túc đến toàn thể công chức, người lao động thuộc cơ quan, đơn vị mình thực hiện nghiêm Quy chế này.

2. Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị thuộc huyện 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 Lãnh đạo UBND huyện; thường xuyên đôn đốc, kiểm tra và tổng hợp báo cáo định kỳ *(hằng quý, năm*) tình hình thực hiện Quy chế này.

3. Tổ Biên tập Trang thông tin điện tử của huyện có trách nhiệm công bố, công khai các thông tin liên quan (*số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử,...)* trên Trang thông tin điện tử của huyện.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, phản ánh kịp thời về UBND huyện *(qua Văn phòng HĐND&UBND huyện)* để xem xét, điều chỉnh, bổ sung phù hợp./.