

Số: /QĐ-BDT

Kon Tum, ngày tháng năm

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng và hộp thư công vụ tại Ban Dân tộc tỉnh Kon Tum

TRƯỞNG BAN DÂN TỘC TỈNH KON TUM

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 Quyết định số 45/2015/QĐ-UBND ngày 16/11/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc ban hành quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Dân tộc tỉnh Kon Tum;

Căn cứ 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;

Căn cứ Kế hoạch số 4331/KH-UBND ngày 19 tháng 11 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh 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 Trưởng phòng Phòng Hành chính - Tổng hợp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “*Quy chế tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây điện thoại nóng và hộp thư công vụ tại Ban Dân tộc tỉnh Kon Tum*”.

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

Điều 3. Trưởng Phòng Hành chính - Tổng hợp; Trưởng các phòng chuyên môn có liên quan thuộc Ban và các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh Kon Tum;
- Các sở, ban ngành thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Trang TTĐT của Ban;
- Lưu: VT, HCTH, CSDT, TTĐB.

TRƯỞNG BAN

Đinh Quốc Tuấn

QUY CHẾ

**Tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng và hộp thư công vụ
tại Ban Dân tộc tỉnh Kon Tum**
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-BDT ngày tháng năm 2021
của Ban Dân tộc)

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 Ban Dân tộc 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 4331/KH-UBND ngày 19 tháng 11 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh 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 nhằm loại bỏ điều kiện, cơ hội phát sinh tiêu cực, tham nhũng, xây dựng cơ quan trong sạch, vững mạnh.
4. Tăng cường công tác quản lý, điều hành của lãnh đạo Ban và nâng cao trách nhiệm của Trưởng các Phòng chuyên môn 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 ngành dân tộc trên địa bàn tỉnh.

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 Ban Dân tộc.
2. Thời gian tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng và hộp thư công vụ của cơ quan được quy định 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 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 cán bộ, công chức Ban Dân tộc 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. Đầu mối tiếp nhận thông tin đường dây điện thoại số máy liên lạc, hộp thư công vụ

1. Địa chỉ cơ quan: Ban Dân tộc tỉnh Kon Tum: số 413 (số cũ 163) Bà Triệu, phường Quyết Thắng, thành phố Kon Tum, tỉnh Kon Tum.

2. Số điện thoại đường dây nóng và hộp thư điện tử công vụ:

- Ông: Đinh Quốc Tuấn - Trưởng Ban Dân tộc, số điện thoại: 0905.057.699; Điện thoại bàn: 02603.864.933

- Phòng Hành chính-Tổng hợp, số điện thoại: 02603.822.179; Ông: Trần Văn Tấn, Trưởng phòng Hành chính-Tổng hợp, số điện thoại: 0982.851.239

- Địa chỉ hộp thư điện tử: Bandantoc-kontum@chinhphu.vn

- Mục đường dây nóng trên Trang thông tin điện tử Ban Dân tộc tỉnh Kon Tum: Truy cập đường link: <http://bandantoc.kontum.gov.vn> chọn mục Góp ý - liên hệ.

CHƯƠNG II

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

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

1. Phòng Hành chính - Tổng hợp 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 đính kèm).

2. Trong thời hạn 01 giờ kể từ nhận được thông tin, công chức trực phải báo cáo với Trưởng Ban Dân tộc. Việc chỉ đạo và chuyển thông tin đến Lãnh đạo các phòng chuyên môn thuộc Ban không quá 04 giờ kể từ khi tiếp nhận thông tin.

3. Trưởng các phòng chuyên môn 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

Trưởng Ban yêu cầu. Thời hạn xem xét, xử lý thông tin không quá 08 giờ làm việc đối với những vụ việc bình thường và không quá 24 giờ làm việc đối với nội dung, vụ việc phức tạp, kể từ khi nhận được yêu cầu.

4. Sau khi xử lý thông tin, Trưởng các phòng có trách nhiệm báo cáo kết quả bằng văn bản về Trưởng Ban Dân tộc (thông qua Phòng Hành chính - Tổng hợp) 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, cán bộ, 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, cán bộ, công chức trực đường dây nóng báo cáo Trưởng Ban Dân tộc. Trưởng Ban Dân tộc trực tiếp chỉ đạo các phòng chuyên môn, cơ sở đơn vị 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 phòng chuyên môn

1. Giao Phòng Hành chính - Tổng hợp có trách nhiệm phối hợp với các phòng 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 Trưởng Ban; 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 và người lao động thuộc Ban Dân tộc có trách nhiệm thực hiện quy chế này

Điều 9. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Người cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp Ban Dân tộc 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 và người lao động Ban Dân tộc 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 sẽ bị xử lý kỷ luật.

Điều 10. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung. Đề nghị các phòng kịp thời tổng hợp và báo cáo lãnh đạo Ban (qua Phòng Hành chính - Tổng hợp) xem xét, quyết định./.

PHỤ LỤC 1

SỔ NHẬT KÝ ĐƯỜNG DÂY NÓNG

[illegible]

PHỤ LỤC 2
BẢNG TỔNG HỢP PHẢN ỨNG, KIẾN NGHỊ QUA ĐƯỜNG DÂY
NÓNG CỦA BAN DÂN TỘC
(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 Công tác dân tộc	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 mực trong giao tiếp...)			
2	Phản ánh công tác thanh tra về thực hiện chính sách dân tộc	Thanh tra không đúng chuyên môn, chuyên ngành			
		Phát hiện tham nhũng, chiếm đoạt tài sản...			

LÃNH ĐẠO BAN DÂN TỘC

Kon Tum, ngày tháng năm
NGƯỜI TỔNG HỢP