UBND TỈNH ĐẮK LẮK **SỞ NỘI VỤ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 787/QĐ-SNV	*Đắk Lắk, ngày 12 tháng 9 năm 2019*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng tại Sở Nội vụ tỉnh Đắk Lắk

GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ

Căn cứ Luật Khiếu nại 2011, Tố cáo năm 2008; Luật Phòng chống tham nhũng 2018 và Luật Tiếp công dân 2013;

Căn cứ Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc 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 Kế hoạch số 6205/KH-UBND ngày 02 tháng 8 năm 2019 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc 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 272/QĐ-UBND ngày 28/01/2015 của UBND tỉnh, quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ; Quyết định số 835/QĐ-UBND ngày 08/4/2015 của UBND tỉnh về việc đính chính Điều 2 Quyết định số 272/QĐ-UBND ngày 28/01/2015 của UBND tỉnh;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này "Quy chế tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng tại Sở Nội vụ tỉnh Đắk Lắk".

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

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Nội vụ và các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:
- UBND tỉnh (bc);
- Thanh tra tỉnh (b/c);
- GĐ, các PGĐ Sở;
- Như Điều 3;
- Đăng tải trên trang TTĐT của Sở;
- Lưu: VT, VP (H-17b).

GIÁM ĐỐC

Người ký: Sở Nội vụ
Email: vanphong@noivu.daklak.gov.vn
Cơ quan: Tỉnh Đắk Lắk
Ngày ký: 16.09.2019 08:16:14 +07:00

Miên Klông

UBND TỈNH ĐẮK LẮK **SỞ NỘI VỤ**	**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 tại Sở Nội vụ tỉnh Đắk Lắk

(Kèm theo Quyết định số 787/QĐ-SNV ngày 12/9/2019 của Giám đốc Sở Nội vụ)

Điều 1. Mục đích

1. Phát huy dân chủ ở cơ sở, quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân tham gia xây dựng Sở Nội vụ 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 việc 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 và Kế hoạch số 6205/KH-UBND ngày 02 tháng 8 năm 2019 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc 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, viên 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 nền hành chính công tại cơ quan trong sạch.

4. Tăng cường công tác quản lý, điều hành của Lãnh đạo sở và nâng cao trách nhiệm của Trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc sở trong việc tiếp nhận và xử lý các thông tin, phản ánh của công dân, tổ chức liên quan đến các hoạt động của cơ quan.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng 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 Sở Nội vụ tỉnh Đắk Lắk.

2. Thông tin được tiếp nhận trong giờ hành chính qua đường dây nóng và Hộp thư điện tử công vụ cơ quan được quy định tại Điều 5 Quy chế này.

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

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 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 được phân công tiếp nhận thông tin có trách nhiệm cập nhật và thông báo cho người đó biết.

3. Từ chối tiếp nhận thông tin trong các trường hợp sau đây: 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 công chức, viên chức Sở Nội vụ 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. Đường dây nóng của Sở Nội vụ

Đơn vị tiếp nhận thông tin: Văn phòng Sở.

Số điện thoại đường dây nóng:

Giám đốc: 0262.8550.555 hoặc Chánh Văn phòng: 0262.3850.951.
Hộp thư điện tử: vanphong@noivu.daklak.gov.vn.

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

1. Chánh văn phòng sở có trách nhiệm tiếp nhận cuộc gọi điện thoại đường dây nóng, mở sổ theo dõi; xử lý thông tin theo chế độ "khẩn".

2. Trong thời hạn 01 giờ kể từ khi nhận được thông tin, Chánh Văn phòng phải báo cáo Giám đốc Sở. Việc chỉ đạo và chuyển thông tin từ Lãnh đạo sở đến các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc không quá 04 giờ kể từ khi tiếp nhận thông tin.

3. Trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc và 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 Giám đốc Sở yêu cầu. Thời hạn xem xét, giải quyết 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 cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc có trách nhiệm báo cáo kết quả bằng văn bản cho Lãnh đạo Sở (thông qua Văn phòng sở).

Điều 7. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Người 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.

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 công chức, viên chức thì tùy theo mức độ sai phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Công chức, viên chức Sở Nội vụ có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng được xem xét khen thưởng; Trường hợp để xảy ra sai phạm trong quá trình triển khai thực hiện thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý kỷ luật.

Điều 8. Tổ chức thực hiện

1. Giao Chánh Văn phòng sở có trách nhiệm phối hợp với các phòng, đơn vị trong việc tiếp nhận, xử lý kịp thời nội dung thông tin qua đường dây nóng và ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo sở; thường xuyên đôn đốc, kiểm tra, báo cáo việc thực hiện quy chế.

2. Ban Biên tập Trang thông tin điện tử Sở Nội vụ có trách nhiệm công bố công khai các thông tin liên quan (số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử, kết quả xử lý,..) trên trang thông tin của sở./.

GIÁM ĐỐC

Ký bởi: Sở Nội vụ
Email: vanphong@noivu.daklak.gov.vn
Cơ quan: Tỉnh Đắk Lắk
Ngày ký: 16.09.2019 08:57:00

Miên Khong