

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH BẮC GIANG**

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

Số: 1422/QĐ-UBND

*Bắc Giang, ngày 07 tháng 9 năm 2016*

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định về tiếp nhận, xử lý và công bố thông tin do tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của UBND tỉnh Bắc Giang**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC GIANG**

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

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin điện tử và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Xét đề nghị của Văn phòng UBND tỉnh,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tiếp nhận, xử lý và công bố thông tin do các tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của UBND tỉnh liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống nhân dân trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.

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

**Điều 3.** Giám đốc Sở, thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND huyện, thành phố; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Linh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH BẮC GIANG**

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

## **QUY ĐỊNH**

**Về tiếp nhận, xử lý và công bố thông tin do tổ chức, cá nhân phản ánh,  
kiến nghị qua đường dây nóng của UBND tỉnh Bắc Giang**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1422/QĐ-UBND  
ngày 07/9/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Giang)*

### **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định về tiếp nhận, xử lý và công bố thông tin do các tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của Ủy ban nhân dân (viết tắt là UBND) tỉnh liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống nhân dân trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy định này áp dụng đối với UBND tỉnh; các sở, cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND tỉnh; UBND huyện, thành phố; các đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý và công bố thông tin do tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của UBND tỉnh Bắc Giang.

#### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

1. Đường dây nóng là hệ thống số điện thoại đường dây nóng qua Tổng đài 1900.6118; hộp thư điện tử đường dây nóng tại địa chỉ email: [duongdaynong@bacgiang.gov.vn](mailto:duongdaynong@bacgiang.gov.vn); trang thiết bị phụ trợ và quy trình để tiếp nhận, xử lý và công bố thông tin tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của UBND tỉnh Bắc Giang.

2. Thông tin phản ánh là những nội dung do tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống nhân dân trên địa bàn tỉnh Bắc Giang với các cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông qua đường dây nóng của UBND tỉnh Bắc Giang.

#### **Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và công bố thông tin**

1. Chỉ thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại đường dây nóng của UBND tỉnh Bắc Giang; hộp thư điện tử chuyên dùng đã công bố công khai;

2. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;

3. Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

4. Tổ chức, cá nhân có thông tin phản ánh, kiến nghị phải thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại. Không tiếp nhận, xử lý đối với những ý kiến phản ánh, kiến nghị không rõ địa chỉ, đối tượng, nội dung thông tin.

Tổ chức, cá nhân có nội dung phản ánh, kiến nghị sẽ được giữ bí mật khi có yêu cầu và phải chịu trách nhiệm toàn bộ về tính trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh, kiến nghị.

5. Những thông tin phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng được tiếp nhận, phân loại, tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh để chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan xử lý, trả lời. Nội dung, kết quả xử lý, trả lời được công khai kịp thời trên Cổng Thông tin điện tử của UBND tỉnh.

6. Thời gian tiếp nhận 24/24h và 7 ngày/tuần. Trong giờ hành chính, cán bộ tiếp nhận trực tiếp nghe điện thoại; ngoài giờ hành chính, việc tiếp nhận chuyển qua tổng đài tự động tiếp nhận.

7. Việc tiếp nhận, kết quả xử lý và công bố các thông tin của tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của UBND tỉnh phải được vào sổ, lập thành hồ sơ và lưu trữ theo quy định.

## **Chương II** **NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

### **Điều 5. Trình tự tiếp nhận, xử lý và công bố thông tin phản ánh, kiến nghị**

1. Trung tâm Thông tin thuộc Văn phòng UBND tỉnh (gọi tắt là Trung tâm Thông tin) có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại, vào sổ, tổng hợp các thông tin của tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của UBND tỉnh và chuyển tới Ban Tiếp công dân tỉnh trước 8h ngày làm việc hành chính.

2. Hằng ngày, sau khi phân loại, xử lý thông tin, Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh ban hành văn bản giao cho các sở, ban, ngành; huyện, thành phố; cơ quan, đơn vị có liên quan xem xét, giải quyết và trả lời tổ chức, cá nhân có ý kiến phản ánh, kiến nghị theo quy định.

3. Các sở, ban, ngành; huyện, thành phố; cơ quan, đơn vị căn cứ vào chức năng, thẩm quyền của mình kiểm tra, xem xét, giải quyết và trả lời tổ chức, cá nhân có ý kiến phản ánh, kiến nghị, đồng thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định.

Việc kiểm tra, xem xét, giải quyết, trả lời và báo cáo về các thông tin phản ánh, kiến nghị phải bảo đảm theo thời gian được quy định tại Điều 7 Quy định này.

4. Trung tâm Thông tin thực hiện việc công bố ý kiến phản ánh, kiến nghị ngay sau khi Chủ tịch UBND tỉnh có văn bản chỉ đạo, giao cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét, trả lời và công bố kết quả trả lời có liên quan chung trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh.

### **Điều 6. Tổng hợp, báo cáo**

1. Hằng tuần, Ban Tiếp công dân tỉnh báo cáo lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả tiếp nhận, xử lý các thông tin của tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của UBND tỉnh. Đồng thời thường xuyên kiểm tra, theo dõi tiến độ giải quyết để kịp thời đôn đốc đối với các thông tin đã quá hạn chưa có báo cáo.

2. Định kỳ 6 tháng, 1 năm và khi có yêu cầu đột xuất, Ban Tiếp công dân tỉnh chủ trì, phối hợp với Trung tâm Thông tin thống kê số lượng, kết quả xử lý, công bố các thông tin phản ánh, kiến nghị (*trong đó nêu rõ tỷ lệ báo cáo đúng hạn, quá hạn, ...*) để báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

### **Điều 7. Thời gian xử lý các ý kiến phản ánh, kiến nghị**

1. Thời hạn không quá 03 (ba) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị, Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm phân loại và tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh có văn bản chỉ đạo, giao cơ quan, đơn vị chức năng có thẩm quyền để xem xét, trả lời theo quy định.

2. Kể từ khi nhận được văn bản chỉ đạo, giao việc của Chủ tịch UBND tỉnh đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị, trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc với vấn đề thuộc 01 (một) cơ quan, 10 (mười) ngày làm việc với vấn đề liên quan nhiều cơ quan, đơn vị được giao giải quyết phải hoàn thành việc trả lời tổ chức, cá nhân có ý kiến phản ánh, kiến nghị và báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Đối với những trường hợp phức tạp, khó khăn phải có thời gian xác minh, xem xét, cơ quan, đơn vị có chức năng, thẩm quyền phải báo cáo tiến độ xử lý với Chủ tịch UBND tỉnh (*trong đó nói rõ nguyên nhân kéo dài, kế hoạch thời gian tiếp theo*) nhưng tối đa không quá 15 (mười lăm) ngày làm việc.

## **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 8. Trách nhiệm của các sở, cơ quan, đơn vị và UBND huyện, thành phố**

1. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận, tổng hợp, xử lý, công bố, theo dõi, đôn đốc, lưu hồ sơ các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân và quản lý mọi hoạt động về đường dây nóng của UBND tỉnh.

Chánh Văn phòng UBND có trách nhiệm chuẩn bị các điều kiện cơ sở vật chất, thiết bị, phần mềm quản lý và theo dõi việc tiếp nhận, xử lý và công bố thông tin tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của UBND tỉnh Bắc Giang.

2. Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Bắc Giang có trách nhiệm thường xuyên tuyên truyền về đường dây nóng của UBND tỉnh Bắc Giang.

3. Các sở, cơ quan, đơn vị, UBND huyện, thành phố và các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm kiểm tra, xem xét, giải quyết và trả lời các ý kiến phản ánh, kiến nghị trong thời gian quy định và chịu trách nhiệm về nội dung trả lời của cơ quan, đơn vị mình.

### **Điều 9. Khen thưởng, kỷ luật**

Cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện tốt Quy định này sẽ được xem xét đề nghị cấp thẩm quyền khen thưởng. Trường hợp vi phạm Quy định này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý, kỷ luật theo quy định.

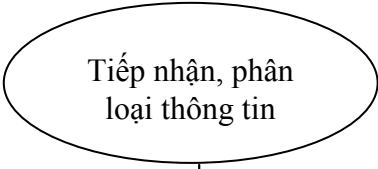
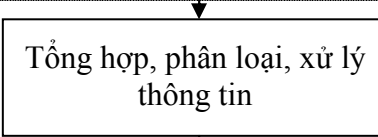
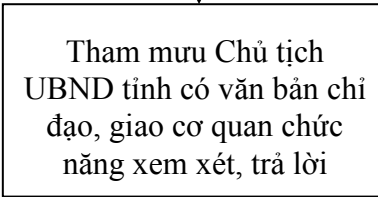
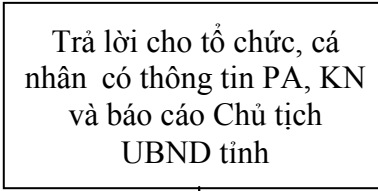
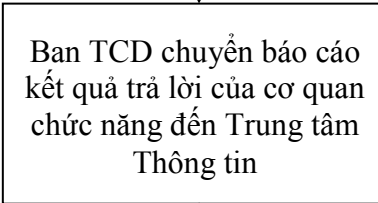
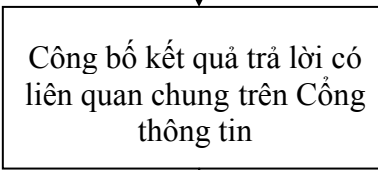
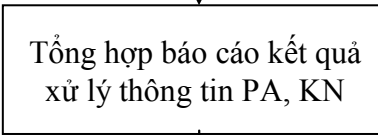
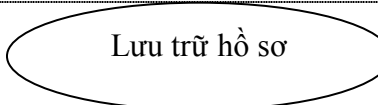
**Điều 10. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có vướng mắc hoặc phát sinh các nội dung cần sửa đổi, bổ sung, các sở, cơ quan, đơn vị; huyện, thành phố; tổ chức, cá nhân có liên quan kịp thời thông báo, phản ánh về Chủ tịch UBND tỉnh (*qua Văn phòng UBND tỉnh*) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**CHỦ TỊCH****Nguyễn Văn Linh**

**PHỤ LỤC 1**

**Sơ đồ quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý, trả lời, công bố ý kiến do tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của UBND tỉnh**

<b>Trách nhiệm</b>	<b>Quy trình xử lý</b>	<b>Ghi chú</b>
Trung tâm Thông tin		Vào sổ, lập hồ sơ thông tin
Ban Tiếp công dân tỉnh		
Ban Tiếp công dân tỉnh		- Trung tâm Thông tin công bố ý kiến PA, KN đã được giao trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh; - Lưu hồ sơ.
Cơ quan chức năng		Bằng văn bản và qua email: <a href="mailto:duongdaynong@bacgiang.gov.vn">duongdaynong@bacgiang.gov.vn</a> ;
Ban Tiếp công dân tỉnh		Lưu hồ sơ
Trung tâm Thông tin		Lưu hồ sơ
Ban Tiếp công dân tỉnh và Trung tâm Thông tin		Theo định kỳ
Ban Tiếp công dân tỉnh và Trung tâm Thông tin		

**PHỤ LỤC 2**

**Mẫu phiếu điền nội dung câu hỏi và thông tin người phản ánh, kiến nghị qua địa chỉ website: *duongdaynong.bacgiang.gov.vn***

Tên tổ chức, cá nhân (\*):

Email (\*):

Địa chỉ (\*):

Số điện thoại (\*): *(Số điện thoại của tổ chức, cá nhân có thông tin phản ánh, kiến nghị được bảo mật, chỉ dùng khi đơn vị nghiệp vụ hỏi thêm về nội dung phản ánh)*

Lĩnh vực:

Nội dung thông tin phản ánh, kiến nghị:

Mã xác nhận (\*):

*Các trường có dấu (\*) là bắt buộc!*

