

Số: 474/QĐ-UBND

Cao Đức, ngày 10 tháng 9 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế hoạt động của đường dây nóng thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ

CHỦ TỊCH UBND XÃ CAO ĐỨC

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Luật Phòng, chống tham nhũng ngày 20 tháng 11 năm 2018;

Căn cứ Luật Cán bộ, công chức ngày 24 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Viên chức ngày 15 tháng 11 năm 2010;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ, quy định chi tiết một số điều của Luật phòng, chống tham nhũng;

Căn cứ Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 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 Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 29/7/2025 của UBND xã Cao Đức, thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 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 Văn phòng HĐND – UBND xã,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của đường dây nóng thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn xã Cao Đức.

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

Điều 3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
 - UBND tỉnh Bắc Ninh
 - Thanh tra tỉnh Bắc Ninh
 - TT Đảng uỷ xã, TT HĐND xã
 - Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
 - Lưu: VT./.
- (b/c);

CHỦ TỊCH

Nguyễn Kim Thành

QUY CHẾ

**Hoạt động của đường dây nóng thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày
22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn xã Cao Đức**

*(Kèm theo Quyết định số 474/QĐ-UBND ngày 10/9/2025
của Chủ tịch UBND xã Cao Đức)*

Điều 1. Mục đích

1. Khắc phục tình trạng cán bộ, công chức, viên chức vì động cơ vụ lợi mà lợi dụng vị trí công tác; lợi dụng kẽ hở về cơ chế, chính sách, pháp luật; lợi dụng lòng tin, sự thiếu hiểu biết về chính sách, pháp luật của một bộ phận người dân để sách nhiễu, gây phiền hà, kéo dài thời gian giải quyết công việc, giải quyết không đúng quy định, không công bằng, không khách quan khi giải quyết công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp đã gây bức xúc, làm xói mòn lòng tin của người dân, doanh nghiệp, cản trở sự phát triển kinh tế - xã hội.

2. Tăng cường công tác quản lý, điều hành của Lãnh đạo UBND xã và nâng cao trách nhiệm của Trưởng các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc trong việc tiếp nhận và xử lý các thông tin, phản ánh của công dân, tổ chức liên quan đến giải quyết công việc.

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 (cửa quyền, hách dịch, đòi hỏi, gây khó khăn, phiền hà), vi phạm quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức UBND xã.

2. Thời gian tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng:

- Đối với tiếp nhận qua đường điện thoại: Tiếp nhận trong giờ hành chính.
- Đối với tiếp nhận qua chuyên mục Hỏi - Đáp trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Bắc Ninh: Tiếp nhận trong giờ hành chính.
- Đối với tiếp nhận qua đường thư điện tử (email): Tiếp nhận thường xuyên 24/24 giờ và 7/7 ngày trong tuần.

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 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.

4. Ngôn ngữ tiếp nhận: Tiếp nhận thông qua điện thoại bằng Tiếng Việt; Tiếp nhận văn bản bằng Tiếng Việt hoặc Tiếng Anh. Đối với phản ánh, kiến nghị bằng Tiếng Anh, Cơ quan tiếp nhận qua đường dây nóng phải dịch sang tiếng Việt trước khi trình xử lý.

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 của UBND xã phụ trách các lĩnh vực công tác khi thực thi nhiệm vụ vi phạm quy định tại Điều 2 của quy chế này.

Điều 5. Đơn vị tiếp nhận thông tin và số máy liên lạc

Đường dây nóng đặt tại Văn phòng HĐND và UBND xã Cao Đức:

- Số điện thoại: **0911.148.696**

- Thư điện tử (email): caoduc@bacninh.gov.vn

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

Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm phân công công chức trực tiếp nhận thông tin qua các đường dây nóng, mở sổ theo dõi; xử lý thông tin theo chế độ “Khẩn”.

Thời hạn xử lý thông tin:

Tiếp nhận qua điện thoại: Trong thời hạn 01 giờ kể từ khi nhận được thông tin qua điện thoại, cán bộ trực phải báo cáo Phó Chánh phụ trách Văn phòng HĐND và UBND xã. Trong thời hạn 1 giờ kể từ khi tiếp nhận báo cáo từ công chức trực, Phó Chánh phụ trách Văn phòng HĐND và UBND xã theo thẩm quyền báo cáo lãnh đạo UBND xã để thực hiện chỉ đạo hoặc phối hợp với phòng ban chuyên môn và chính quyền cơ sở xác minh, xử lý. Việc chỉ đạo và chuyển thông tin từ lãnh đạo UBND xã, Phó Chánh phụ trách Văn phòng HĐND và UBND xã đến các phòng ban chuyên môn, đơn vị trực thuộc UBND xã không quá 04 giờ kể từ khi tiếp nhận thông tin.

Trưởng các phòng, ban chuyên môn, Thủ trưởng 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 UBND xã yêu cầu. Thời hạn xem xét, giải quyết thông tin không quá 08 giờ làm việc trong ngày đối với nội dung 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.

Báo cáo về UBND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) 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

Người cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp UBND xã kịp thời phát hiện tiêu cực trong công tác quản lý được xem xét khen thưởng.

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 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.

Cán bộ, công chức UBND xã có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng 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.

Điều 8. Tổ chức thực hiện

Phòng Kinh tế tham mưu bố trí kinh phí để triển khai thực hiện việc lắp đặt, hỗ trợ chế độ trực đường dây nóng cho Văn phòng HĐND và UBND xã trong dự toán ngân sách hàng năm, trình HĐND xã theo quy định.

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