

ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN CƯ JÚT

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

Số: 225/QĐ-UBND

Cư Jút, ngày 5 tháng 10 năm 2016

### QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về hoạt động quản lý nhà nước tại huyện Cư Jút

### CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN CƯ JÚT

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Luật Tổ tụng hành chính năm 2015;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp Công dân năm 2013;

Căn cứ Nghị quyết số 35/NQ-CP ngày 16/5/2016 của Chính phủ về hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp đến năm 2020;

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 1556/QĐ-UBND, ngày 08/9/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông về việc ban hành Quy định tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về hoạt động quản lý nhà nước tại tỉnh Đắk Nông;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện Cư Jút,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về hoạt động quản lý nhà nước tại huyện Cư Jút.

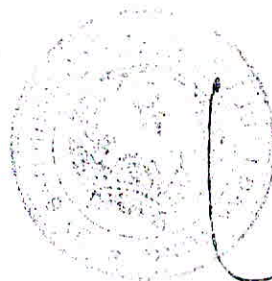
**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND & UBND huyện, Trưởng Ban Tiếp công dân huyện, Thủ trưởng các đơn vị liên quan, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *HT*

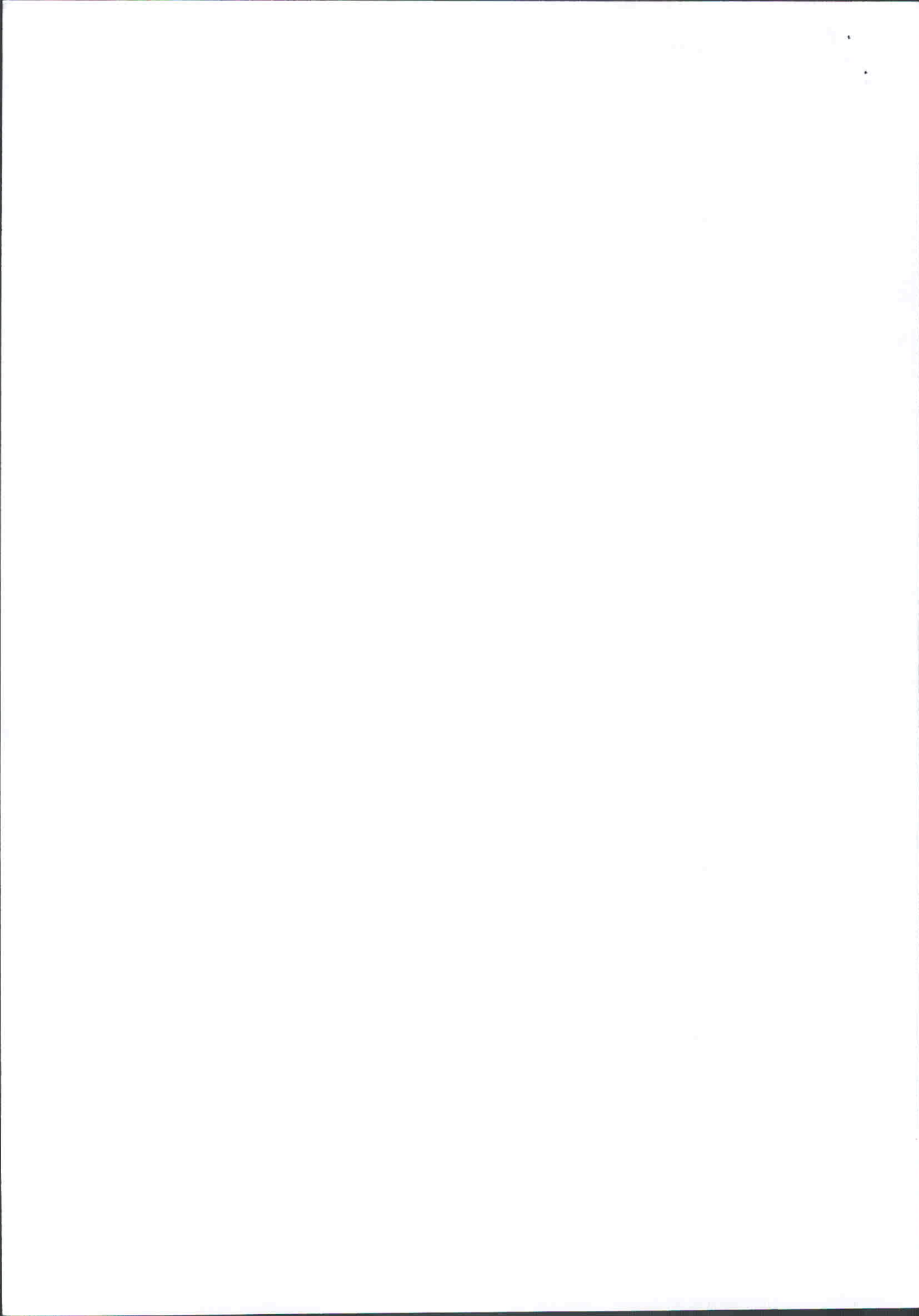
Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Các phòng, ban, ngành, đơn vị liên quan;
- Các tổ chức chính trị - xã hội huyện;
- CVP, các PCVP, CVTH;
- Cổng thông tin điện tử huyện;
- Lưu: VT, T (35).

CHỦ TỊCH



*[Handwritten signature]*



**QUY ĐỊNH**

Tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị  
của tổ chức, cá nhân về hoạt động quản lý nhà nước tại huyện Cư Jút  
(Kèm theo Quyết định số: 3305/QĐ-UBND  
ngày 05/10/2016 của Chủ tịch UBND huyện Cư Jút).

**Điều 1. Mục đích**

1. Phát huy quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân tham gia xây dựng chính quyền huyện Cư Jút trong sạch, vững mạnh, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước.
2. Tăng cường công tác quản lý, điều hành của UBND huyện và nâng cao trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan trực thuộc, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn trong việc tiếp nhận và xử lý các thông tin, phản ánh của công dân, tổ chức liên quan đến các hoạt động của ngành, địa phương mình.
3. Tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc trong hoạt động của doanh nghiệp.

**Điều 2. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận và xử lý thông tin về những hành vi những 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 huyện Cư Jút; Tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của doanh nghiệp trong hoạt động kinh doanh trên địa bàn huyện.

2. Thời gian tiếp nhận thông tin:

- Qua đường dây điện thoại vào giờ hành chính đối với các ngày làm việc trong tuần tại số điện thoại cố định.
- Ngoài giờ hành chính (kể cả ngày nghỉ): thực hiện việc tiếp nhận thông tin qua hộp thư điện tử và hộp thư thoại.

**Điều 3. Phân loại cấp độ thông tin**

Cấp độ 1 là phản ánh về việc thực hiện quy trình và thủ tục hành chính;

Cấp độ 2 là những phản ánh tiêu cực, sai phạm ở lĩnh vực quản lý nhà nước, quản lý cán bộ, công chức;

Cấp độ 3 là vấn đề đã phản ánh nhưng bị xử lý chậm hoặc không xử lý, ảnh hưởng đến kỳ vọng của người dân;

Cấp độ 4 là các đề xuất được gặp trực tiếp lãnh đạo UBND huyện;



Cấp độ 5 là những góp ý và hiến kế mang tính xây dựng cho huyện.

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

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 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 cung cấp thông tin 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.

#### **Điều 5. 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 phụ trách các lĩnh vực công tác khi thực thi nhiệm vụ vi phạm quy định tại Điều 2 của quy định này.

#### **Điều 6. Đơn vị tiếp nhận thông tin và số máy liên lạc**

Ban Tiếp công dân huyện; Số điện thoại trực: 05013.882.251 hoặc 0902.149.720 hoặc 0972.370.119; Fax: 05013.882.25;

Email: tiepcongdan.cujut@daknong.gov.vn

#### **Điều 7. Quy trình nhận thông tin và trách nhiệm xử lý**

1. Ban Tiếp công dân huyện có trách nhiệm phân công công chức trực nhận cuộc gọi điện thoại, mở sổ theo dõi; xử lý thông tin theo chế độ “khẩn”. Ở cấp độ 1 đến cấp độ 3 thì Ban Tiếp công dân huyện sẽ chuyển nội dung phản ánh đến thủ trưởng các cơ quan, tổ chức liên quan để trả lời cho người dân theo quy định. Cấp độ 4 thì giao cho lãnh đạo Văn phòng HĐND&UBND huyện sẽ thẩm định nội dung phản ánh và phối hợp với các đơn vị liên quan để sắp xếp thời gian cùng lãnh đạo UBND huyện tổ chức đối thoại với người dân. Còn cấp độ 5, UBND huyện giao cho các cơ quan liên quan để nghiên cứu tính khả thi của các ý kiến đóng góp và gửi thư cảm ơn những người đã hiến kế, góp ý.

2. Khi tiếp nhận được thông tin, công chức trực phải báo cáo lãnh đạo Ban Tiếp công dân huyện. Việc chỉ đạo và chuyển thông tin từ Ban Tiếp công dân đến các cơ quan chuyên môn và UBND các xã, thị trấn: không quá 02 giờ làm việc, kể từ khi tiếp nhận thông tin. Đối với thông tin tiếp nhận qua hộp thư thoại



hoặc thư điện tử (tiếp nhận ngoài giờ hành chính): Xử lý thông tin không quá 03 giờ làm việc, vào ngày làm việc kế tiếp.

3. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn và Chủ tịch UBND các xã, thị trấn có trách nhiệm tổ chức đường dây điện thoại và hộp thư công vụ để tiếp nhận và xử lý thông tin liên quan đến công tác quản lý, điều hành và thực thi nhiệm vụ của đơn vị theo yêu cầu của Ban Tiếp Công dân huyện. 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.

4. Báo cáo kết quả về Ban Tiếp Công dân huyện ngay sau khi thông tin được xử lý, giải quyết bằng bằng văn bản (có ký tên, đóng dấu), đồng thời qua hộp thư điện tử (bản scan) hoặc bản fax.

#### **Điều 8. Khen thưởng, xử lý vi phạm**

1. Tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp UBND huyện 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 để vụ lợi, gây rối hoặc làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của tổ chức, cán bộ công 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.

3. Cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý thông tin 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 9. Tổ chức thực hiện**

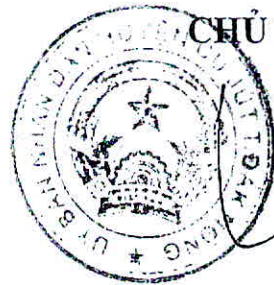
1. Ban Tiếp công dân huyện có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị trong việc tiếp nhận, xử lý kịp thời nội dung thông tin phản ánh kiến nghị và ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND huyện; thường xuyên đôn đốc, kiểm tra, báo cáo việc thực hiện quy định.

2. Các cơ quan, đơn vị công khai nội dung tiếp nhận và kết quả giải quyết thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Trang thông tin điện tử và Bảng niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị mình.

3. Phòng Văn hóa – Thông tin huyện, Đài Truyền thanh huyện, các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội thường xuyên tuyên truyền, phản ánh việc tiếp nhận và xử lý thông tin đến tổ chức, cá nhân để biết, đồng thời theo dõi, giám sát việc thực hiện quy định này.

4. Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện hàng tuần tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND huyện việc thực hiện và đăng công khai trên Cổng thông tin điện tử của huyện.

5. Giao cho Phòng Nội vụ huyện chủ trì, phối hợp các cơ quan thành lập đoàn liên ngành thường xuyên hoặc đột xuất kiểm tra việc thực hiện quy định này. Tham mưu Chủ tịch UBND huyện khen thưởng, xử lý kỷ luật các tổ chức, cá nhân vi phạm./. *HT*



CHỦ TỊCH

*Handwritten signature of Nguyễn Thị Thanh Hà*

Nguyễn Thị Thanh Hà