

Số: **2370** /QĐ-UBND

Hòa Bình, ngày **30** tháng 10 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế hoạt động Tổng đài hỗ trợ, thu thập thông tin và giải đáp thắc mắc, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hòa Bình

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÒA BÌNH

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

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 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 6745/TTr-VPUBND ngày 21/10/2019,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động Tổng đài hỗ trợ, thu thập thông tin và giải đáp thắc mắc, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hòa Bình.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các Ban, Ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

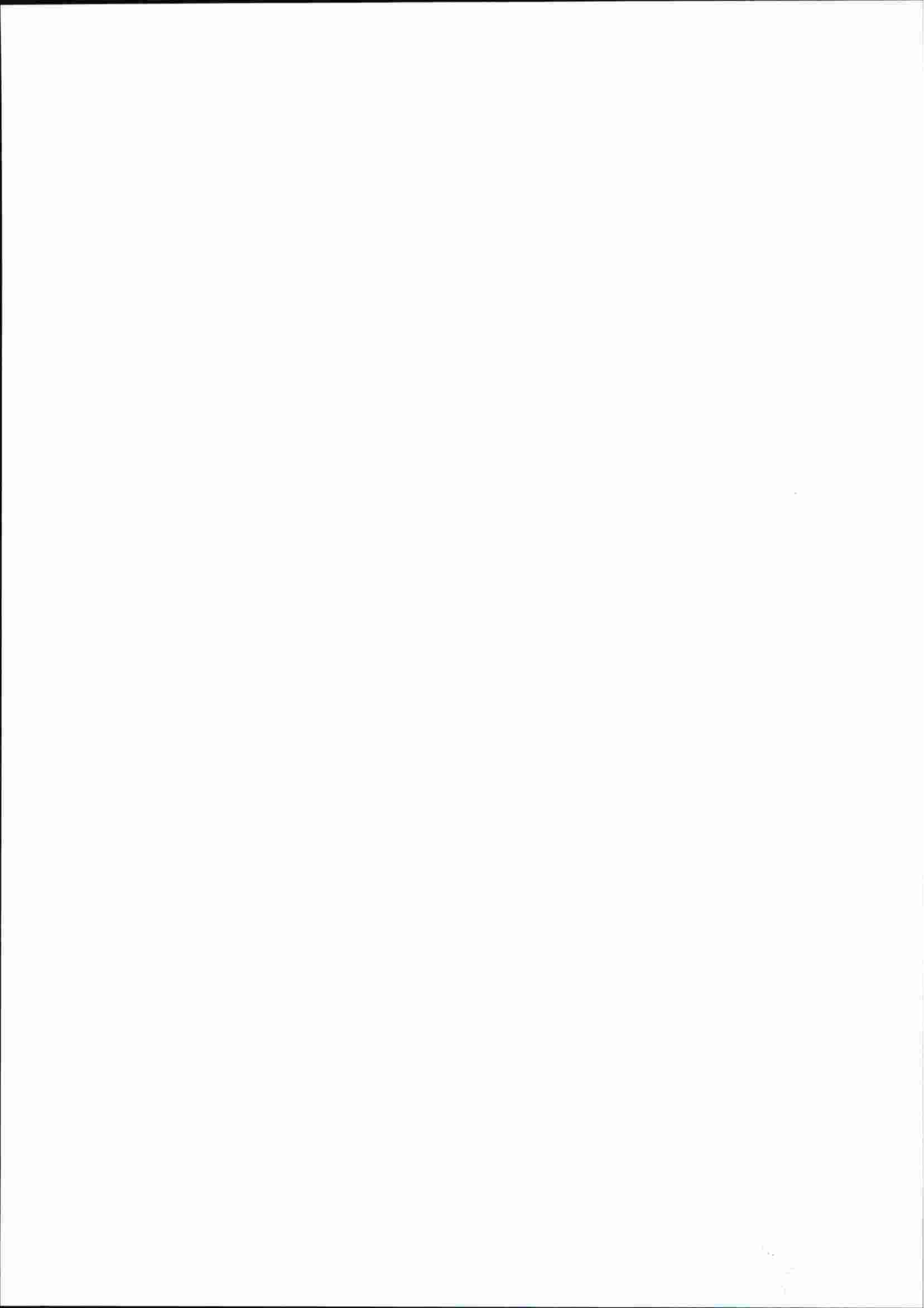
Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- Điện lực Hòa Bình;
- Bưu điện tỉnh;
- Chánh VP, các Phó CVP UBND tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT+KSTT (Ng.10b)

CHỦ TỊCH



Bùi Văn Khánh



QUY CHẾ

Hoạt động Tổng đài hỗ trợ, thu thập thông tin và giải đáp thắc mắc, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hòa Bình

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 2370/QĐ-UBND ngày 30 tháng 10 năm 2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Hòa Bình)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định về hoạt động của Tổng đài hỗ trợ, thu thập thông tin và giải đáp thắc mắc, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hòa Bình (gọi tắt là Tổng đài hành chính công); trách nhiệm phối hợp của các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan trong tiếp nhận, xử lý và phản hồi trong việc giải đáp thông tin, thắc mắc, phản ánh, kiến nghị.

b) Quy chế này không quy định việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các Sở, Ban, Ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo quy định.

b) Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, bao gồm: Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Công ty Điện lực Hòa Bình.

c) Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ: Bưu điện tỉnh, VNPT Hòa Bình và các tổ chức cung cấp dịch vụ khác (nếu có).

d) Các tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Tổng đài hành chính công tỉnh Hòa Bình là đầu mối tiếp nhận, hỗ trợ, thu thập thông tin, giải đáp thắc mắc, kiến nghị, phản ánh của các tổ chức, cá nhân liên quan đến cơ chế, chính sách, TTHC, giải quyết TTHC, hành vi của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ.

2. Công tiếp nhận phản ánh 1022 tỉnh Hòa Bình là Trang thông tin điện tử tiếp nhận, công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động của tổng đài

1. Tiếp nhận, xử lý, giải đáp, phản hồi 100% các yêu cầu hỗ trợ, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

2. Tổng đài hành chính công được đảm bảo hoạt động thông suốt liên tục. Trường hợp tiếp nhận phản ánh, kiến nghị ngoài giờ hành chính, tổ chức, cá nhân sẽ nhận được phản hồi, giải đáp vào giờ làm việc hành chính gần nhất.

3. Bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

4. Việc tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin phản ánh, kiến nghị đảm bảo nhanh chóng, chính xác, đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền; có sự phối hợp chặt chẽ và chủ động giữa các cơ quan, đơn vị; tuân thủ quy trình của pháp luật và quy định này.

5. Chỉ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị đáp ứng đúng yêu cầu quy định tại Điều 6 của Quy chế này.

Chương II

QUY ĐỊNH NỘI DUNG VÀ YÊU CẦU PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 4. Nội dung, yêu cầu giải đáp thông tin, thắc mắc hoặc phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung yêu cầu giải đáp thông tin, thắc mắc: Thông tin về trình tự giải quyết TTHC; trình tự nộp và nhận kết quả hồ sơ, nội dung, thành phần hồ sơ, cơ quan xử lý, thời gian giải quyết, mức phí, lệ phí...

2. Phản ánh về quy định hành chính, hành vi hành chính: Các quy định và TTHC không còn phù hợp với thực tế; những vướng mắc cụ thể trong thực hiện thủ tục hành chính do hành vi chậm trễ, sách nhiễu, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức.

3. Kiến nghị: Góp ý, đề xuất giải pháp, sáng kiến ban hành mới, thay thế, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của tổ chức, cá nhân.

Điều 5. Địa chỉ gửi phản ánh, kiến nghị

1. Tổ chức, cá nhân gọi tới Tổng đài hành chính công, số điện thoại 02183.1022.

2. Tổ chức, cá nhân gửi nội dung yêu cầu, thắc mắc hoặc phản ánh, kiến nghị vào địa chỉ website <http://:tongdai1022.hoabinh.gov.vn> hoặc email tthcc@hoabinh.gov.vn.

Điều 6. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

a) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

b) Thể hiện rõ ràng nội dung yêu cầu, thắc mắc hoặc phản ánh, kiến nghị theo đúng Quy định tại Điều 4 của Quy chế này.

c) Thông báo đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị.

Chương III

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

Điều 7. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Điện thoại viên của Tổng đài hành chính công thực hiện việc tiếp nhận cuộc gọi từ đầu số 02183.1022, Công tiếp nhận phản ánh 1022 tỉnh Hòa Bình, email ghi lưu các thông tin của tổ chức, cá nhân (tên, số điện thoại, địa chỉ...) và nội dung phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống phần mềm.

2. Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung và yêu cầu theo quy định tại Điều 4, Điều 6 của Quy chế này, điện thoại viên có trách nhiệm thông báo ngay cho tổ chức, cá nhân về lý do không tiếp nhận; đồng thời hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân địa chỉ để liên hệ thực hiện nội dung phản ánh, kiến nghị đó.

3. Nội dung yêu cầu, thắc mắc hoặc phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền, phạm vi quản lý giải quyết của các Sở, ban, ngành và các cơ quan, đơn vị được tiếp nhận, xử lý theo quy định tại Điều 8 của Quy chế này.

Điều 8. Xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy định hành chính, thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính và hành vi hành chính

a) Điện thoại viên tiếp nhận cuộc gọi, tin nhắn nội dung phản ánh, kiến nghị; ghi lưu thông tin của người phản ánh, kiến nghị; trả lời nội dung phản ánh kiến nghị; cập nhật nội dung phản ánh, kiến nghị và kết quả trả lời vào Hệ thống phần mềm.

b) Trong trường hợp các nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân nằm ngoài phạm vi nghiệp vụ thông thường hoặc nội dung đòi hỏi phải đi sâu vào bộ phận nghiệp vụ, chuyên môn theo ngành, lĩnh vực thì điện thoại viên ghi lưu, cập nhật thông tin vào Hệ thống phần mềm và chuyển ngay cuộc gọi đến cho công chức, viên chức bộ phận một cửa của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để được xử lý, trả lời theo quy định.

c) Nếu nội dung phản ánh, kiến nghị cần phải xác minh, kiểm tra, công chức, viên chức bộ phận một cửa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hẹn tổ chức, cá nhân thời gian trả lời và cập nhật lên Hệ thống phần mềm; đồng thời, gửi nội dung phản ánh, kiến nghị cho cán bộ đầu mối tại các cơ quan, đơn vị để được xử lý. Cán bộ đầu mối các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm báo cáo với lãnh đạo cơ quan để xử lý và cập nhật nội dung xử lý phản ánh, kiến nghị lên Hệ thống phần mềm. Sau khi có kết quả xử lý của các cơ quan, đơn vị, công chức, viên chức bộ phận một cửa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

sẽ phản hồi lại thông tin với các tổ chức, cá nhân theo quy định tại Quy chế này.

c) Cán bộ, công chức, viên chức nếu bị phản ánh, kiến nghị về hành vi chậm chễ, gây sách nhiễu, phiền hà đối với tổ chức, cá nhân, Trung tâm Phục vụ hành chính công sẽ có thông báo đến cơ quan, đơn vị của cán bộ, công chức, viên chức đề đơn vị xử lý và yêu cầu cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức khác có đủ phẩm chất đạo đức, năng lực công tác để thực hiện nhiệm vụ được giao.

2. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến yêu cầu đăng ký dịch vụ bưu chính nhận, giao trả kết quả TTHC và các dịch vụ tiện ích khác.

a) Điện thoại viên có trách nhiệm ghi lưu thông tin theo yêu cầu tổ chức, cá nhân vào Hệ thống phần mềm; đồng thời, chuyển ngay nội dung tới cán bộ đầu mối của Bưu điện tỉnh tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc đơn vị liên quan đến dịch vụ khác tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (nếu có) để được xử lý.

b) Bưu điện tỉnh hoặc đơn vị liên quan đến dịch vụ sau khi xử lý xong nội dung yêu cầu của tổ chức, cá nhân phải thực hiện ghi nhận cập nhật ngay tình trạng giải quyết hồ sơ vào Hệ thống phần mềm.

3. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền, phạm vi quản lý, điện thoại viên có trách nhiệm chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị nêu trên đến Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công để được xác định, cho ý kiến, sau đó điện thoại viên thông báo cho tổ chức, cá nhân biết để thực hiện theo quy định.

Điều 9. Thời hạn xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh kiến nghị của công chức, viên chức bộ phận một cửa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công không quá 05 (năm) giờ làm việc, kể từ thời điểm nhận được nội dung chuyển tới từ điện thoại viên.

2. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị không quá 08 (tám) giờ làm việc, kể từ thời điểm nhận được nội dung chuyển tới từ công chức, viên chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; trường hợp hết thời gian quy định mà chưa xử lý xong, nội dung phản ánh, kiến nghị sẽ được cập nhật ở trạng thái trễ hạn vào Hệ thống phần mềm.

3. Trường hợp các cơ quan, đơn vị hện lại tổ chức, cá nhân để xử lý, số lần hện không quá 01 (một) lần.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ THAM GIA QUẢN LÝ, SỬ DỤNG TỔNG ĐÀI HÀNH CHÍNH CÔNG

Điều 10. Trách nhiệm của đơn vị cung cấp dịch vụ Tổng đài hành chính công (Trung tâm Kinh doanh VNPT Hòa Bình).

1. Trách nhiệm của đơn vị

a) Cử nhân viên trực tổng đài phải có phẩm chất đạo đức tốt, có tinh thần trách nhiệm trong công việc, phát âm chuẩn, không nói ngọng, nói lắp, có khả năng giao tiếp tốt qua điện thoại, có đủ năng lực để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

b) Bố trí nhân viên thực hiện tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị phân loại, chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, đơn vị theo đúng thẩm quyền, chức năng xử lý và trả lời; cập nhật đầy đủ thông tin phản ánh, kiến nghị lên Hệ thống phần mềm.

c) Đảm bảo hạ tầng công nghệ thông tin để vận hành Hệ thống phần mềm và đường truyền kết nối tới các đầu mối tiếp nhận của các cơ quan, đơn vị; thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai, thực hiện để kịp thời điều chỉnh, nâng cấp chức năng Hệ thống phần mềm đáp ứng được mục tiêu đề ra.

d) Cấp tài khoản và hướng dẫn cán bộ đầu mối của các cơ quan, đơn vị khai thác, sử dụng đầy đủ các chức năng của Hệ thống phần mềm để xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

đ) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông bảo đảm an toàn, an ninh mạng cho Hệ thống phần mềm của Tổng đài hành chính công.

2. Trách nhiệm của điện thoại viên tổng đài

a) Liên hệ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân cập nhật đầy đủ nội dung có liên quan đến phản ánh, kiến nghị trong trường hợp các phản ánh, kiến nghị chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết.

b) Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận, phân loại xử lý, cập nhật, đăng tải kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

c) Giải đáp phản ánh, kiến nghị đầy đủ, chính xác với thái độ phục vụ ân cần, chu đáo, văn minh, lịch sự hướng tới sự hài lòng cao nhất của tổ chức, cá nhân.

Điều 11. Trách nhiệm của các Sở, Ban, Ngành và các cơ quan, đơn vị xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị.

1. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành và các cơ quan, đơn vị

a) Bố trí cán bộ, công chức đầu mối thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời kịp thời nội dung phản ánh, kiến nghị được chuyển tới từ công chức, viên chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công trên Hệ thống phần mềm hoặc email.

b) Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình, quy định tại Điều 8, Điều 9 của Quy chế này.

c) Sử dụng chữ ký số trong các văn bản điện tử để đảm bảo chuyển xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định.

d) Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức được giao phụ trách xử lý kiến nghị trên Tổng đài hành chính công chịu trách nhiệm

trước pháp luật, trước Chủ tịch UBND tỉnh về nội dung trả lời, xử lý phản ánh, kiến nghị cho tổ chức, cá nhân.

2. Trách nhiệm của công chức, viên chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

a) Thực hiện đúng quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 8, Điều 9 của Quy chế này.

b) Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, giao tiếp với tổ chức, cá nhân phải có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác.

Điều 12. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

1. Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện tiếp nhận, theo dõi, tổng hợp kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; báo cáo định kỳ hoặc đột xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Cung cấp kịp thời nội dung bộ thủ tục hành chính đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố thuộc thẩm quyền giải quyết của các ngành, các cấp trên địa bàn tỉnh cho đơn vị cung cấp dịch vụ Tổng đài hành chính công; hướng dẫn việc cập nhật nội dung bộ thủ tục hành chính và hỗ trợ Tổng đài hành chính công xử lý kịp thời các trường hợp phát sinh.

3. Đề xuất cải tiến quy trình tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh kiến nghị để rút ngắn thời gian giải quyết công việc, giảm văn bản giấy, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện giải quyết TTHC theo quy định.

4. Hàng năm lập dự toán kinh phí duy trì hoạt động của Tổng đài hành chính công trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

Điều 13. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chỉ đạo, định hướng các cơ quan thông tấn báo chí tăng cường công tác truyền thông đối với việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Tổng đài hành chính công tỉnh.

2. Phối hợp với đơn vị có liên quan thực hiện các biện pháp bảo đảm tính năng kỹ thuật, an ninh, an toàn thông tin cho Tổng đài hành chính công; ứng cứu khẩn cấp Tổng đài hành chính công trong trường hợp xảy ra các sự cố về an toàn thông tin mạng.

Điều 14. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Căn cứ vào kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị thông qua Tổng đài hành chính công để tổng hợp, đánh giá tình hình thực thi công vụ hàng năm của các cơ quan, đơn vị; của công chức, viên chức theo quy định.

Điều 15. Chế độ thông tin báo cáo

Định kỳ hàng tháng hoặc đột xuất theo yêu cầu của UBND tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý, thu

thập thông tin và giải đáp thắc mắc, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trong giải quyết Thủ tục hành chính.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 16. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân có những phản ánh, kiến nghị tích cực đem lại hiệu quả thiết thực, giúp cơ quan hành chính nhà nước sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ những nội dung được quy định tại Điều 4 của Quy chế này thì được xem xét khen thưởng theo quy định.

Thủ trưởng đơn vị trực tiếp thực hiện xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm đề xuất hình thức khen thưởng cho tổ chức, cá nhân.

2. Cán bộ, công chức, viên chức và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân hoàn thành tốt theo quy định của Quy chế này, thì được xem xét khen thưởng theo quy định.

3. Thủ trưởng, cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ chức trách, nhiệm vụ theo quy định tại Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

Điều 17. Điều khoản thi hành

1. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các Ban, Ngành; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

CHỦ TỊCH



Bùi Văn Khánh

100
100