

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định tạm thời về việc quản lý, sử dụng hệ thống tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân với chính quyền tỉnh Vĩnh Phúc**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH VĨNH PHÚC**

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

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/2/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

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; Nghị quyết số 19-2017/NQ-CP ngày 06/02/2017 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2017, định hướng đến năm 2020;

Căn cứ Quyết định số 37/2016/QĐ-UBND ngày 28/9/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Phúc nhiệm kỳ 2016- 2021;

Xét đề nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 69/TTr-VP ngày 29/3/2017 đề nghị ban hành Quy định tạm thời về việc quản lý, sử dụng hệ thống tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân với chính quyền tỉnh Vĩnh Phúc,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tạm thời về việc quản lý, sử dụng hệ thống tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân với chính quyền tỉnh Vĩnh Phúc.

**Điều 2.** Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo Ban Xúc tiến và Hỗ trợ đầu tư tỉnh có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy định này.

**Điều 3.** Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Thủ trưởng các cơ quan đoàn thể tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị

xã, thành phố; Giám đốc Ban Xúc tiến và Hỗ trợ đầu tư; Thủ trưởng cơ quan đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

**Nơi nhận:**

- VPCP, Bộ KHĐT, VCCI (b/c);
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- Các Ban Đảng và đơn vị thuộc Tỉnh ủy;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- VP Tỉnh ủy;
- VP, HĐND tỉnh;
- VP Đoàn ĐBQH tỉnh;
- CPVP UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- Các Hiệp hội, Hội Doanh nghiệp;
- Đài PTTH, Báo VP, Cổng TTGTĐT tỉnh;
- Lưu VT.

(Đ 100 b) /

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Văn Trì**

**QUY ĐỊNH TẠM THỜI**  
**Về việc quản lý, sử dụng hệ thống tiếp nhận, giải quyết**  
**phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân với chính quyền tỉnh Vĩnh Phúc**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 4002/QĐ-UBND ngày 31 tháng 3 năm 2017 của UBND tỉnh Vĩnh Phúc)*

**Chương I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

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

**1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định về quản lý, sử dụng hệ thống tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân với chính quyền tỉnh Vĩnh Phúc; trách nhiệm phối hợp của các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan trong tiếp nhận, điều phối, xử lý và phản hồi những phản ánh, kiến nghị.

**2. Đối tượng áp dụng**

Quy định này áp dụng đối với Ủy ban nhân dân tỉnh; các sở, ban, ngành; các cơ quan Trung ương cấp tỉnh đóng trên địa bàn tỉnh; cơ quan đoàn thể cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; các tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan; đại diện của tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị về những vấn đề có liên quan đến tỉnh Vĩnh Phúc.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

1. Hệ thống tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân với chính quyền tỉnh Vĩnh Phúc (viết tắt là Hệ thống đường dây nóng) là hệ thống thông tin được nâng cấp từ Cổng thông tin đối thoại doanh nghiệp - chính quyền tỉnh Vĩnh Phúc và vận hành trên Internet để tiếp nhận, xử lý và phản hồi những phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân về các vấn đề có liên quan đến tỉnh Vĩnh Phúc.

2. Phản ánh, kiến nghị là nội dung được cung cấp qua điện thoại đường dây nóng, email, tin nhắn (SMS), trang thông tin điện tử của Hệ thống đường dây nóng hoặc bằng văn bản của tổ chức, cá nhân đến các cơ quan có thẩm quyền của tỉnh Vĩnh Phúc để trình bày sự việc, khiếu nại, tố cáo; đề nghị cung cấp thông tin hoặc giải đáp thắc mắc.

3. Tiếp nhận thông tin là việc ghi nhận nội dung phản ánh, kiến nghị để chuyển đến cơ quan có trách nhiệm xử lý, phản hồi cho tổ chức, cá nhân.

4. Xử lý thông tin là việc cơ quan có trách nhiệm xem xét, nghiên cứu nội dung phản ánh, kiến nghị và đưa ra phương án giải quyết, giải đáp thắc mắc hoặc cung cấp thông tin nhằm kịp thời phản hồi cho tổ chức, cá nhân.

5. Phản hồi thông tin là việc gửi kết quả xử lý thông tin của các cơ quan có trách nhiệm đến tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị.

### **Điều 3. Nguyên tắc quản lý, sử dụng Hệ thống đường dây nóng**

1. Kênh giao tiếp của Hệ thống đường dây nóng:

Website: [duongdaynong.vinhphuc.gov.vn](http://duongdaynong.vinhphuc.gov.vn)

Số điện thoại: 0211 1022

Số tin nhắn: 8088

Email: [duongdaynong@vinhphuc.gov.vn](mailto:duongdaynong@vinhphuc.gov.vn)

2. Hệ thống đường dây nóng được đảm bảo hoạt động thông suốt, liên tục 24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần.

3. 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 xử lý thông tin; tuân thủ quy định của pháp luật và quy định này.

4. Đảm bảo giữ bí mật về danh tính, số điện thoại, địa chỉ, nội dung phản ánh, kiến nghị nếu tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị có yêu cầu.

### **Điều 4. Nội dung, ngôn ngữ phản ánh, kiến nghị**

1. Nội dung:

a) Các câu hỏi, phản ánh vướng mắc, kiến nghị về chủ trương, chính sách, pháp luật và thủ tục hành chính của tỉnh.

b) Thông tin về điều kiện tự nhiên, tình hình kinh tế - xã hội, môi trường đầu tư và các quy hoạch, kế hoạch của tỉnh cần công khai theo quy định.

c) Nội dung về khiếu nại, tố cáo tội phạm, hành vi vi phạm pháp luật hoặc các hành vi, biểu hiện những thiếu, tiêu cực trong các cơ quan Nhà nước trên địa bàn tỉnh.

d) Nội dung phản ánh các vấn đề bức xúc, cấp bách ảnh hưởng trực tiếp đến trật tự, an toàn hoặc quyền lợi của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh.

đ) Các kiến nghị, đề xuất, ý kiến đóng góp, hiến kế cho chính quyền tỉnh nâng cao chất lượng quản lý Nhà nước, xây dựng chủ trương, chính sách điều hành và phát triển của tỉnh.

e) Các nội dung phản ánh, kiến nghị khác liên quan đến tỉnh Vĩnh Phúc.

2. Nội dung phản ánh, kiến nghị qua số điện thoại đường dây nóng được cán bộ quản trị Hệ thống đường dây nóng nghe trực tiếp, ghi chép lại rõ ràng, đầy đủ, trung thực hoặc Hệ thống đường dây nóng tự động tiếp nhận, ghi âm lại.

Thông tin phản ánh, kiến nghị và nội dung phản hồi được lưu trữ và quản lý chặt chẽ theo quy định công tác văn thư, lưu trữ và quản lý văn bản điện tử, làm cơ sở giải quyết khiếu nại, khiếu kiện (nếu có).

3. Ngôn ngữ: Bằng tiếng Việt hoặc bằng một trong bốn ngôn ngữ nước ngoài: Anh, Nhật Bản, Hàn Quốc, Trung Quốc. Đối với phản ánh, kiến nghị bằng ngôn ngữ nước ngoài, Cơ quan quản trị Hệ thống đường dây nóng phải dịch sang tiếng Việt.

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

### **Điều 5. Người phản ánh, kiến nghị**

1. Người phản ánh, kiến nghị là đại diện của tổ chức hoặc cá nhân phản ánh, kiến nghị những vấn đề có liên quan đến tỉnh Vĩnh Phúc.

2. Người phản ánh, kiến nghị phải cung cấp đầy đủ thông tin theo hướng dẫn của Hệ thống đường dây nóng theo mỗi kênh giao tiếp thông tin mà Người phản ánh, kiến nghị thực hiện.

3. Người phản ánh, kiến nghị được giữ bí mật về thông tin cá nhân, nội dung phản ánh nếu có yêu cầu; phải chịu trách nhiệm toàn bộ về tính trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh.

### **Điều 6. Cơ quan quản trị Hệ thống đường dây nóng**

1. Ban Xúc tiến và Hỗ trợ đầu tư tỉnh là cơ quan quản trị Hệ thống đường dây nóng, có trách nhiệm duy trì hệ thống hoạt động đảm bảo an toàn thông tin; tiếp nhận, biên dịch (nếu có), điều phối, 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 Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Thủ trưởng cơ quan quản trị Hệ thống đường dây nóng trực tiếp quản lý hoặc ủy quyền cho cấp dưới quản lý hệ thống đường dây nóng; bố trí cán bộ trực để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

### **Điều 7. Cơ quan xử lý thông tin**

1. Cơ quan xử lý thông tin là Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ban, ngành, các đoàn thể của tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã và các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan nêu tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy định này.

2. Cơ quan xử lý thông tin được cấp duy nhất một tài khoản sử dụng Hệ thống đường dây nóng để tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị do cơ quan quản trị Hệ thống đường dây nóng gửi đến và phản hồi lại thông tin với Hệ thống đường dây nóng; đồng thời cử cán bộ làm đầu mối tiếp nhận và sử dụng Hệ thống đường dây nóng; đăng ký thông tin sử dụng đến Cơ quan quản trị hệ thống và chịu trách nhiệm về các thông tin đã đăng ký.



3. Cơ quan xử lý thông tin có trách nhiệm kiểm tra, xem xét, trả lời các phản ánh, kiến nghị; chỉ đạo xử lý kịp thời những tồn tại, vướng mắc liên quan đến cơ quan, tổ chức, đơn vị mình; trường hợp vượt quá thẩm quyền thì trực tiếp báo cáo với cấp có thẩm quyền để chỉ đạo giải quyết dứt điểm.

4. Trường hợp cơ quan quản trị Hệ thống đường dây nóng điều phối phản ánh, kiến nghị không đúng địa chỉ, thẩm quyền hoặc chuyên môn liên quan thì cơ quan nhận được yêu cầu phải thông báo lại ngay cho Cơ quan quản trị hệ thống để điều phối lại.

5. Thủ trưởng cơ quan xử lý thông tin chịu trách nhiệm toàn bộ về nội dung phản hồi.

### **Điều 8. Cơ quan phối hợp giải quyết, theo dõi, giám sát**

1. Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị có liên quan đến từ hai cơ quan trở lên, Cơ quan quản trị Hệ thống đường dây nóng đồng thời gửi tới các cơ quan có trách nhiệm xử lý. Các cơ quan tự nghiên cứu, trả lời nội dung phản ánh, kiến nghị thuộc trách nhiệm xử lý của cơ quan mình.

2. Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị cần thiết có sự theo dõi, giám sát thì cơ quan quản trị Hệ thống đường dây nóng đồng gửi phản ánh, kiến nghị đó đến cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền để theo dõi, giám sát.

3. Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị có liên quan đến người đứng đầu cơ quan xử lý, nhằm đảm bảo tính khách quan khi xử lý phản ánh, kiến nghị, cơ quan quản trị Hệ thống đường dây nóng sẽ chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan chức năng phù hợp để giải quyết hoặc xin ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh.

### **Điều 9. Quy trình tiếp nhận, xử lý, phản hồi, công khai phản ánh, kiến nghị**

1. Tiếp nhận thông tin: Phản ánh, kiến nghị được cơ quan quản trị Hệ thống đường dây nóng biên tập và chuyển các cơ quan xử lý thông tin qua Hệ thống đường dây nóng trong vòng 24 giờ kể từ khi tiếp nhận thông tin. Từ chối tiếp nhận thông tin trong trường hợp không rõ nội dung phản ánh, không thể xác định được vụ việc cụ thể, xảy ra ở đâu, liên quan đến cá nhân, tổ chức cụ thể.

2. Xử lý thông tin: Các thông tin khẩn cấp phải xử lý trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được thông tin; nội dung khiếu nại, tố cáo sẽ được chuyển tới Ban tiếp công dân của tỉnh để hướng dẫn người phản ánh, kiến nghị làm việc theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; phản ánh, kiến nghị thông thường được phản hồi trong thời gian không quá 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày cơ quan xử lý thông tin nhận được phản ánh, kiến nghị; phản ánh, kiến nghị có tính chất phức tạp phải tổ chức điều tra, kiểm tra, thời gian xử lý có thể phải kéo dài hơn 05 (năm) ngày làm việc. Trường hợp phải chuyển đổi ngôn ngữ, thời gian xử lý thông tin được thêm tối đa là 02 (hai) ngày làm việc để Cơ quan quản trị Hệ thống đường dây nóng tổ chức biên dịch nội dung phản ánh, kiến nghị và nội dung phản hồi.

3. Phản hồi thông tin: Cơ quan xử lý thông tin gửi nội dung xử lý, phản hồi đến người phản ánh, kiến nghị theo các hình thức sau: bằng văn bản giấy gửi qua đường bưu điện; và/hoặc thư điện tử đến địa chỉ liên hệ do người phản ánh, kiến nghị cung cấp. Đồng thời, Cơ quan xử lý thông tin phải kết thúc thao tác xử lý trên Hệ thống đường dây nóng để công khai, theo dõi, tổng hợp.

4. Công khai thông tin: Nội dung phản ánh, kiến nghị và nội dung phản hồi được cơ quan quản trị Hệ thống đường dây nóng đăng tải công khai kèm theo nội dung phản ánh, kiến nghị trên trang thông tin điện tử của Hệ thống đường dây nóng, trừ trường hợp Người phản ánh, kiến nghị đề nghị không công khai.

### **Chương III**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 10. Trách nhiệm tham gia quản lý, sử dụng Hệ thống đường dây nóng**

1. Cơ quan quản trị Hệ thống đường dây nóng và Cơ quan xử lý thông tin bố trí cán bộ, công chức, viên chức có trình độ kiến thức về các lĩnh vực quản lý nhà nước, có năng lực nghiên cứu, tổng hợp và kỹ năng giao tiếp để quản lý, sử dụng Hệ thống đường dây nóng; chuẩn bị trang thiết bị, mạng Internet và cơ sở vật chất cần thiết khác để đảm bảo điều kiện hoạt động bình thường, ổn định cho Hệ thống đường dây nóng.

2. Người được giao quản lý, sử dụng Hệ thống đường dây nóng có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định này. Việc giao người quản lý, sử dụng Hệ thống đường dây nóng ở từng cơ quan, tổ chức, đơn vị phải được thực hiện bằng văn bản.

3. Sở Nội vụ tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng cơ chế, chính sách hỗ trợ làm thêm giờ, chế độ phụ cấp cho cán bộ thường trực của Cơ quan quản trị Hệ thống đường dây nóng và cán bộ đầu mối của Cơ quan xử lý thông tin.

4. Cơ sở vật chất, kinh phí duy trì hoạt động của Hệ thống đường dây nóng do ngân sách tỉnh đảm bảo. Cơ quan quản trị Hệ thống đường dây nóng lập dự toán kinh phí duy trì hoạt động hàng năm của Hệ thống Đường dây nóng, chuyển Sở Tài chính thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

5. Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Vĩnh Phúc, Cổng Thông tin – Giao tiếp điện tử tỉnh và các cơ quan truyền thông khác thường xuyên tuyên truyền về Hệ thống đường dây nóng của Ủy ban nhân dân tỉnh để các tổ chức, cá nhân biết và tham gia Hệ thống.

#### **Điều 11. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Khen thưởng: Tổ chức, cá nhân thực hiện tốt Quy định này sẽ được khen thưởng theo quy định của UBND tỉnh.

2. Kỷ luật, xử lý vi phạm: Tổ chức, cá nhân vi phạm Quy định này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý, kỷ luật theo quy định của pháp luật và quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh. Người phản ánh thông tin không trung thực, sai sự thật, có dấu hiệu vi phạm pháp luật sẽ chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung phản ánh của mình. Các số thuê bao điện thoại vi phạm sẽ bị các đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông ngừng cung cấp dịch vụ trong thời gian sáu tháng.

### **Điều 12. Điều khoản thi hành.**

1. Hệ thống đường dây nóng bắt đầu hoạt động từ ngày 01/4/2017. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm công bố đến tổ chức, cá nhân, cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp có liên quan biết và thực hiện.

2. Hằng tuần (hoặc đột xuất khi có yêu cầu) cơ quan tiếp nhận, quản lý thông tin phải tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả hoạt động của Hệ thống đường dây nóng.

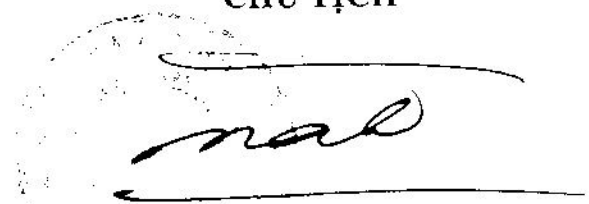
3. Nghiêm cấm các cơ quan, đơn vị có hành vi hoặc thái độ gây khó khăn đối với các tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị tới Hệ thống đường dây nóng.

4. Nghiêm cấm lợi dụng Hệ thống đường dây nóng để sử dụng vào mục đích cá nhân; thực hiện các hành vi trái pháp luật; hoặc gây những nhiễu, mất đoàn kết trong các cơ quan của tỉnh.

5. Sau khi hệ thống đi vào hoạt động ổn định, Văn phòng UBND tỉnh (Ban Xúc tiến và Hỗ trợ đầu tư) có trách nhiệm đề xuất ban hành Quy định chính thức.

6. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc, các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh, địa phương, tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh về Cơ quan quản trị hệ thống đường dây nóng để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp. *✍*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Văn Trì**



**PHỤ LỤC**  
**DANH MỤC CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ THAM GIA XỬ LÝ**  
**THÔNG TIN TRÊN HỆ THỐNG ĐƯỜNG DÂY NÓNG**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1502/QĐ-UBND ngày 31 tháng 3 năm  
2017 của UBND tỉnh Vĩnh Phúc)

1. Sở Kế hoạch và Đầu tư
2. Sở Tài chính
3. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
4. Sở Tài nguyên và Môi trường
5. Sở Công Thương
6. Ban Quản lý các khu công nghiệp
7. Sở Xây dựng
8. Sở Giao thông Vận tải
9. Sở Thông tin và Truyền thông
10. Sở Giáo dục và Đào tạo
11. Sở Y tế
12. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch
13. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội
14. Sở Khoa học và Công nghệ
15. Sở Nội vụ
16. Sở Ngoại vụ
17. Sở Tư pháp
18. Thanh tra tỉnh
19. Ban Dân tộc
20. Ban Giải phóng mặt bằng và Phát triển quỹ đất
21. Văn phòng UBND tỉnh
22. Văn phòng HĐND tỉnh
23. Văn phòng Đoàn ĐBQH tỉnh
24. Bộ Chỉ huy quân sự tỉnh
25. Công an tỉnh
26. Cảnh sát Phòng cháy và Chữa cháy tỉnh
27. Cục Thuế tỉnh
28. Cục Thống kê tỉnh
29. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam Chi nhánh tỉnh Vĩnh Phúc
30. Kho bạc Nhà nước tỉnh
31. Bảo hiểm Xã hội tỉnh
32. Chi cục Hải quan Vĩnh Phúc
33. Báo Vĩnh Phúc
34. Đài Phát thanh Truyền hình tỉnh

