

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 của Sở Tài chính
(Kèm theo Quyết định số/QĐ-STC ngày .../02/2024 của Sở Tài chính)

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 Sở nâng cao trách nhiệm của Trưởng các Phòng chuyên môn, Trung tâm thuộc Sở 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 của Sở Tài chính.

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

- Đối với tiếp nhận qua đường điện thoại cố định: 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 Sở Tài chính 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 Sở Tài chính:

- Số ĐT: 02223.822.396

- Chuyên mục Hỏi - Đáp trên Cổng TTĐT: stc.bacninh.gov.vn

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

1. Văn phòng Sở có trách nhiệm phân công cán bộ trực tiếp nhận thông tin qua các đường dây nóng, mở sổ theo dõi; xử lý thông tin theo chế độ “Khẩn”.

2. 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 Chánh Văn Phòng. Trong thời hạn 1 giờ kể từ khi tiếp nhận báo cáo từ cán bộ trực, Chánh Văn phòng theo thẩm quyền báo cáo Lãnh đạo Sở 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 Sở đến các phòng ban chuyên môn, đơn vị trực thuộc không quá 04 giờ kể từ khi tiếp nhận thông tin.

- Tiếp nhận qua Chuyên mục Hỏi - Đáp và qua thư điện tử: Thông tin tiếp nhận được giải quyết trong vòng 24 giờ làm việc của 3 ngày làm việc liên tiếp.

3. Trường các phòng ban chuyên môn, Trung tâm thuộc Sở 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 Lãnh đạo Sở 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 Văn phòng Sở 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

1. Người cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp Sở Tài chính 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 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.

3. Cán bộ công chức Sở Tài chính 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

1. Tham mưu bố trí kinh phí để triển khai thực hiện việc lắp đặt, hỗ trợ chế độ trực đường dây nóng trong dự toán ngân sách hàng năm, theo quy định.

2. Chánh Văn phòng 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 Lãnh đạo Sở; thường xuyên đôn đốc, kiểm tra, báo cáo việc thực hiện quy chế./.
