

UBND TỈNH QUẢNG BÌNH
SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG

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

Số: /QĐ-STNMT

Quảng Bình, ngày tháng 01 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Ban hành Quy chế tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây điện thoại nóng tại Sở Tài nguyên và Môi trường Quảng Bình

GIÁM ĐỐC SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG TỈNH QUẢNG BÌNH

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

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ 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 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; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 Chỉ thị số 03/CT-BTNMT ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức và cá nhân về ô nhiễm môi trường thông qua đường dây nóng;

Căn cứ Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc 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 Quyết định số 3028/QĐ-UBND ngày 21/9/2021 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Quảng Bình giai đoạn 2021 - 2030;

Căn cứ Quyết định số 51/2021/QĐ-UBND ngày 29/12/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Tài nguyên và Môi trường Quảng Bình;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Tài nguyên và Môi trường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây điện thoại nóng của Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Quảng Bình.

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 05/QĐ-STNMT ngày 08/01/2012 và có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng, Giám đốc các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh; (Bc)
- Thanh tra tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- UBND các huyện, TP, thị xã;
- Các đơn vị thuộc Sở;
- TT CNTT và MT; (để công bố)
- Lưu: VT, TTr.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Huệ

QUY CHẾ

**Tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây điện thoại nóng của
của Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Quảng Bình**
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-STNMT ngày tháng 01 năm 2022
của Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Quảng Bình)

Điều 1. Mục đích

Phát huy dân chủ ở cơ sở, quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân tham gia xây dựng Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Quảng Bình trong sạch, vững mạnh, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước.

Tăng cường công tác quản lý, điều hành của Lãnh đạo Sở Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Quảng Bình; nâng cao trách nhiệm của Trưởng các Phòng chuyên môn và các đơn vị trực thuộc Sở 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 tài nguyên và môi trường.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây điện thoại nóng liên quan đến lĩnh vực tài nguyên và môi trường bao gồm:

- Tổ chức, cá nhân không thực hiện hoặc thực hiện không đúng chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước về lĩnh vực Tài nguyên và môi trường theo quy định pháp luật;

- Cán bộ, công chức, viên chức công tác tại các Phòng chuyên môn và các đơn vị trực thuộc Sở trong quá trình thực hiện nhiệm vụ có hành vi nhũng nhiễu, hách dịch, thực hiện thủ tục hành chính chậm trễ, gây phiền hà cho công dân và doanh nghiệp.

Thời gian tiếp nhận thông tin qua đường dây điện thoại nóng vào giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần tại số máy điện thoại cố định; 24/24 giờ trong ngày qua số máy điện thoại di động và hộp thư điện tử.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng

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.

Đảm bảo giữ bí mật về danh tính, số điện thoại, địa chỉ, nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin cũng như đảm bảo bí mật thông tin của cơ quan quản lý Nhà nước về lĩnh vực tài nguyên và môi trường. Không sử dụng, lợi dụng đường dây nóng để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật hoặc phục vụ cho mục đích cá nhân.

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 cụ thể của sự việc, địa điểm xảy ra và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 4. Tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin

Mọi tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Quảng Bình đều có quyền cung cấp thông tin nếu phát hiện các vi phạm liên quan đến lĩnh vực tài nguyên và môi trường quy định tại Điều 2 của quy chế này.

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

Bộ phận Tiếp công dân của Sở Tài nguyên và Môi trường, đường Trần Quang Khải, thành phố Đồng Hới, tỉnh Quảng Bình.

Số điện thoại đường dây nóng trong giờ hành chính: 0232.3842984;

Số điện thoại đường dây nóng liên tục (24/24): 0982263098.

(Khi có thay đổi sẽ công khai trên trang Website Sở Tài nguyên và Môi trường)

Địa chỉ thư điện tử đường dây nóng liên tục (24/24): stnmt@quangbinh.gov.vn

Công tác tiếp nhận thông tin qua đường dây điện thoại nóng phải mở sổ sách theo dõi, Thanh tra Sở có trách nhiệm cử cán bộ tiếp nhận và chuyển thông tin theo đúng quy định tại Quy chế này.

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

Thanh tra Sở có trách nhiệm phân công công chức trực nhận cuộc gọi điện thoại đường dây nóng, mở sổ theo dõi; xử lý thông tin theo chế độ “khẩn”.

Trong thời hạn 02 giờ làm việc kể từ khi nhận được thông tin, cán bộ trực phải báo cáo Chánh Thanh tra tham mưu hướng xử lý đến Giám đốc Sở. Việc chỉ đạo và chuyển thông tin từ Giám đốc Sở đến các Phòng chuyên môn và đơn vị trực thuộc Sở, chuyển đến các tổ chức có liên quan, UBND các huyện, thành phố, thị xã, không quá 04 giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận thông tin.

Thủ trưởng các Phòng chuyên môn và đơn vị trực thuộc Sở, các tổ chức có liên quan, UBND các huyện, thành phố, thị xã, UBND các xã, thị trấn trên địa bàn tỉnh 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 Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường chuyển đến hoặc giao nhiệm vụ theo quy định của pháp luật. Thời hạn tổ chức 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 kết quả về Giám đốc Sở (thông qua Thanh tra 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

Người cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp Sở Tài nguyên và Môi trường kịp thời phát hiện tiêu cực trong công tác quản lý nhà nước 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.

Công chức Sở Tài nguyên và Môi trường 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

Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm phối hợp với các Phòng, đơn vị trong việc tiếp nhận, xử lý kịp thời nội dung thông tin qua đường dây nóng và ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở; thường xuyên đôn đốc, kiểm tra, báo cáo việc thực hiện quy chế.

Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh vướng mắc, yêu cầu báo cáo kịp thời để xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Huệ