

Số: /QĐ-SYT

Kon Tum, ngày tháng 12 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý thông tin qua
đường dây nóng và hộp thư công vụ tại Sở Y tế tỉnh Kon Tum

GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ TỈNH KON TUM

Căn cứ Quyết định số 06/QĐ-UBND ngày 01/11/1991 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc thành lập Sở Y tế;

Căn cứ Quyết định số 43/2016/QĐ-UBND ngày 21/10/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc ban hành Quy định, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế tỉnh Kon Tum;

Căn cứ Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về 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 Văn bản số 1571/UBND-NCXDPL ngày 24 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc tăng cường các biện pháp phòng ngừa tiêu cực, tham nhũng trong hoạt động công vụ trên địa bàn tỉnh;

Căn cứ Kế hoạch số 4331/KH-UBND ngày 19 tháng 11 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum tiếp tục triển khai thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về 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;

Xét đề nghị của Trưởng Phòng Tổ chức - Hành chính và Chánh Thanh tra Sở Y tế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “*Quy chế tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng và hộp thư công vụ tại Sở Y tế tỉnh Kon Tum*”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Bãi bỏ các quy định về tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng và hộp thư công vụ tại Sở Y tế tỉnh Kon Tum trước đây trái với quyết định này.

Điều 3. Trưởng các tổ chức tham mưu tổng hợp và chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở Y tế; Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở Y tế, công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở Y tế chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (báo cáo);
- Thanh tra tỉnh (báo cáo);
- Các sở, ban ngành thuộc tỉnh (biết);
- UBND các huyện, thành phố (biết);
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Lãnh đạo Sở Y tế;
- Lưu: VT, TTrS.

GIÁM ĐỐC

Võ Văn Thanh

QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng và hộp thư công vụ tại Sở Y tế tỉnh Kon Tum.

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SYT
ngày /12/2021 của Giám đốc Sở Y tế tỉnh Kon Tum)*

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích, yêu cầu

1. Nhằm phát huy dân chủ, quyền và trách nhiệm của các tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân trong việc tham gia xây dựng Sở Y tế trong sạch, vững mạnh, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước.

2. Triển khai thực hiện có hiệu quả Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về 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; Văn bản số 1571/UBND-NCXDPL ngày 24 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc tăng cường các biện pháp phòng ngừa tiêu cực, tham nhũng trong hoạt động công vụ trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 4331/KH-UBND ngày 19 tháng 11 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum tiếp tục triển khai thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về 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.

3. Tăng cường kỷ luật kỷ cương hành chính, nâng cao tinh thần trách nhiệm đạo đức công vụ của công chức; kiểm soát chặt chẽ hoạt động công vụ nhằm kịp thời phát hiện, xử lý, loại bỏ điều kiện, cơ hội phát sinh tiêu cực, tham nhũng; xây dựng Sở Y tế trong sạch, vững mạnh.

4. Tăng cường công tác quản lý, điều hành của Lãnh đạo Sở và nâng cao trách nhiệm của trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc Sở trong việc tiếp nhận và xử lý các thông tin, phản ánh, kiến nghị của công dân, tổ chức có liên quan đến các hoạt động quản lý của ngành trên địa bàn tỉnh.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng và hộp thư công vụ về những hành vi nhũng 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 công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở Y tế.

2. Thời gian tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng và hộp thư công vụ của cơ quan được quy định vào giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần và tại các số máy điện thoại tại Điều 5 của Quy chế này.

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

1. Việc tiếp nhận và xử lý thông tin phải đảm bảo 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 hoặc hộp thư công vụ 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; người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh lý khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

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

Mọi tổ chức, công dân đều có quyền cung cấp thông tin nếu phát hiện công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở Y tế có hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc và các hành vi vi phạm pháp luật khác trong quá trình thi hành công vụ.

Điều 5. Đầu mối tiếp nhận thông tin đường dây điện thoại, số máy liên lạc, hộp thư công vụ

1. Địa chỉ cơ quan: Sở Y tế tỉnh Kon Tum, số 808 Phan Đình Phùng, phường Quang Trung, thành phố Kon Tum, tỉnh Kon Tum.

2. Số điện thoại đường dây nóng và hộp thư điện tử công vụ:

- Cơ quan Sở Y tế:

+ Số điện thoại: 0965021515

- Thư điện tử công vụ của Sở Y tế: [syт@kontum.gov.vn](mailto:syt@kontum.gov.vn)

- Phòng Tổ chức - Hành chính: Bà Bùi Thị Hồng Lê, chức vụ Phó Trưởng phòng.

+ Số điện thoại: 0976875235

+ Thư điện tử công vụ: bthle.syt@kontum.gov.vn

- Thanh tra Sở: Ông Đặng Văn Điền, chức vụ Chánh Thanh tra Sở.

+ Số điện thoại: 0975240165

+ Thư điện tử công vụ: dvdienkpl@kontum.gov.vn

CHƯƠNG II

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

Điều 6. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Phòng Tổ chức - Hành chính, Thanh tra Sở có trách nhiệm phân công công chức trực, nhận điện thoại đường dây nóng, hộp thư công vụ, mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ nội dung thông tin và kết quả xử lý thông tin của đường dây nóng, hộp thư công vụ.

2. Trong thời hạn 01 giờ kể từ khi nhận được thông tin phản ánh, kiến nghị, công chức trực, nhận điện thoại đường dây nóng, hộp thư công vụ liên quan phải báo cáo ngay với Giám đốc Sở. Việc chỉ đạo và chuyển thông tin đến Lãnh đạo các phòng chuyên môn thuộc Sở không quá 04 giờ kể từ khi tiếp nhận thông tin.

3. Trưởng các Phòng, đơn vị trực 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 phòng mình theo quy định hoặc do sự phân công của Giám đốc Sở. Thời hạn xem xét, xử lý thông tin không quá 08 giờ làm việc trong ngày đối với những 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. Sau khi xử lý thông tin, trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm báo cáo kết quả bằng văn bản 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. Phân loại và xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Đối với phản ánh, kiến nghị không đúng yêu cầu tại Quy chế này, công chức tiếp nhận thông tin có quyền từ chối tiếp nhận và nêu rõ lý do; đối với phản ánh, kiến nghị chưa đúng nội dung, yêu cầu thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu tại Quy chế này, công chức tiếp nhận thông tin báo cáo Giám đốc Sở. Giám đốc Sở trực tiếp chỉ đạo các phòng chuyên môn liên quan trả lời theo chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền được giao.

CHƯƠNG III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Trách nhiệm của các phòng

1. Phòng Tổ chức - Hành chính, Thanh tra Sở có trách nhiệm phối hợp với các phòng chuyên môn trong việc tiếp nhận, xử lý kịp thời nội dung thông tin qua đường dây nóng, hộp thư công vụ và ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở; thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện theo quy chế và tổng hợp báo cáo kết quả hoạt động đường dây nóng, hộp thư điện tử đúng theo quy định.

2. Công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở có trách nhiệm thực hiện nghiêm quy chế này.

Điều 9. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Người cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp Sở kịp thời phát hiện tiêu cực trong công tác quản lý, chỉ đạo điều hành 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 công chức, viên chức, người lao động thì tùy theo mức độ sai phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng, hộp thư công vụ được xem xét khen thưởng; trường hợp để xảy ra sai phạm trong quá trình thực hiện thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định.

Điều 10. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung, đề nghị các phòng kịp thời tổng hợp và báo cáo lãnh đạo Sở (qua Thanh tra Sở) để xem xét, quyết định./.

Phụ lục I
SỔ NHẬT KÝ ĐƯỜNG DÂY NÓNG

Thời gian tiếp nhận		Số điện thoại gọi đến	Người tiếp nhận	Cá nhân, đơn vị lên quan	Nội dung phản ánh, kiến nghị	Cách giải quyết
Ngày	Giờ					

Phụ lục II
BẢNG TỔNG HỢP PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ
QUA ĐƯỜNG DÂY NÓNG CỦA SỞ Y TẾ
(Từ ngày tháng năm đến hết ngày tháng năm)

STT	THÔNG TIN TIẾP NHẬN	NỘI DUNG	SỐ CUỘC GỌI	TỶ LỆ	GHI CHÚ
1	Phản ánh về lĩnh vực thực hiện của các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở Y tế	Chuyên môn (không đúng quy trình, quy định; giờ làm việc; chậm xử lý công việc)			
		Thái độ (không văn minh, lịch sự; không đúng mực trong giao tiếp...)			
2	Phản ánh công tác thanh tra về chấp hành pháp luật lĩnh vực y tế	Thanh tra không đúng chuyên môn, chuyên ngành			
		Phát hiện tham nhũng, chiếm đoạt tài sản...			

GIÁM ĐỐC

Kon Tum, ngày tháng năm
NGƯỜI TỔNG HỢP