

Số: /QĐ-SXD

Phú Thọ, ngày tháng 8 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị về TTHC qua cổng dịch vụ công quốc gia tại Sở Xây dựng tỉnh Phú Thọ

GIÁM ĐỐC SỞ XÂY DỰNG TỈNH PHÚ THỌ

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Quyết định số 17/2018/QĐ-UBND ngày 07/9/2018 của UBND tỉnh Phú Thọ về quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Xây dựng tỉnh Phú Thọ;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng;

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị về TTHC tại Sở Xây dựng tỉnh Phú Thọ.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng các Phòng chuyên môn và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lãnh đạo Sở;
- Thông báo trên Website Sở;
- Lưu VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Trần Quang Tuấn

QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị về TTHC qua cổng dịch vụ công quốc gia tại Sở Xây dựng tỉnh Phú Thọ

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SXD ngày /8/2020 của Sở Xây dựng tỉnh Phú Thọ)

Điều 1. Mục đích

1. Phát huy dân chủ ở cơ sở, quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân tham gia xây dựng Sở Xây dựng trong sạch, vững mạnh, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước.
2. Tăng cường công tác quản lý, điều hành của Lãnh đạo Sở và nâng cao trách nhiệm của Trưởng các Phòng chuyên môn và các đơn vị trực thuộc trong việc tiếp nhận và xử lý các thông tin, phản ánh của công dân, tổ chức liên quan đến Thủ tục hành chính.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua điện thoại, địa chỉ Email về Thủ tục hành chính của Sở Xây dựng.
2. Thời gian tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị về TTHC vào giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần và tại các số máy điện thoại cố định.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị về TTHC

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 phản ánh, kiến nghị về TTHC 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.

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

Mọi tổ chức, cá nhân đều có quyền cung cấp thông tin phản ánh, kiến nghị nếu phát hiện những bất cập, thiếu sót trong việc thực hiện thủ tục hành chính tại Sở Xây dựng.

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

Số điện thoại tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị về TTHC: 0210.2222.555 (cổng 105).

Email: soxaydung@phutho.gov.vn.

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

1. Cán bộ tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Xây dựng có trách nhiệm trực nhận cuộc gọi điện thoại, nhận Email, theo dõi phản ánh kiến nghị mới được gửi trên phần mềm dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ: **pakn.dichvucong.gov.vn**, mở sổ theo dõi; xử lý thông tin.

2. Trong thời hạn 0,5 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông tin, cán bộ trực phải báo cáo Giám đốc Sở. Việc chỉ đạo và chuyển thông tin từ Sở Xây dựng đến các Phòng chuyên môn và đơn vị trực thuộc không quá 1 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận thông tin. Trong trường hợp phản ánh kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành khác, cán bộ trực thực hiện chuyển phản ánh kiến nghị sang đơn vị khác trên hệ thống **pakn.dichvucong.gov.vn**.

3. Trưởng các Phòng chuyên môn và Thủ trưởng đơn vị trực thuộc có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý thông tin liên quan đến Thủ tục hành chính của đơn vị do Giám đốc Sở yêu cầu. Thời hạn xem xét, giải quyết thông tin không quá 01 ngày làm việc đối với nội dung vụ việc bình thường và không quá 03 ngày làm việc đối với nội dung vụ việc phức tạp, kể từ khi nhận được yêu cầu.

4. Báo cáo kết quả về Giám đốc Sở (thông qua Văn phòng Sở) ngay sau khi thông tin được xử lý, giải quyết, cập nhật lên hệ thống cổng dịch vụ công quốc gia **pakn.dichvucong.gov.vn**.

Điều 7. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm phối hợp với các Phòng, đơn vị trong việc tiếp nhận, xử lý kịp thời nội dung thông tin phản ánh kiến nghị về TTHC và ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở; thường xuyên đôn đốc, kiểm tra, báo cáo việc thực hiện quy chế.

2. Trưởng các phòng chuyên môn, thủ trưởng các đơn vị trực thuộc tổ chức tiếp nhận thông tin và tổ chức thực hiện quy chế này tại đơn vị./.