

Số: 183 /2006/QĐ-UBND

Hà Nội, ngày 29 tháng 9 năm 2006

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt Kế hoạch tổ chức Đường dây nóng của UBND Thành phố tiếp nhận, xử lý các vướng mắc, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố về thủ tục hành chính.

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26/11/2003;

Căn cứ Chỉ thị số 32/2006/CT-TTg ngày 07/9/2006 của Thủ tướng Chính phủ về một số biện pháp cần làm ngay để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp;

Căn cứ Quyết định số 89/2006/QĐ-UBND ngày 02/6/2006 của UBND Thành phố Hà Nội về việc thành lập Tổ công tác tiếp nhận, xử lý các vướng mắc, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp về thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ và Chánh Văn phòng UBND Thành phố Hà Nội,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Kế hoạch tổ chức Đường dây nóng của UBND Thành phố tiếp nhận, xử lý các vướng mắc, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố về thủ tục hành chính, tại Văn phòng UBND Thành phố Hà Nội.

Điều 2. Giao Văn phòng UBND Thành phố chủ trì, phối hợp với Bưu điện Thành phố, Sở Nội vụ triển khai tổ chức Đường dây nóng theo Kế hoạch được phê duyệt.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND Thành phố, Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc Bưu điện Thành phố, Giám đốc các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các quận, huyện chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- V.P Chính phủ;
- Thường trực Thành ủy;
- TT HĐND Thành phố;
- Các đ/c PCT UBND Tp;
(để báo cáo)
- Ban Tuyên giáo TU;
- Sở Tư pháp Hà Nội;
- Như điều 3;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Quốc Triệu

KẾ HOẠCH

Tổ chức Đường dây nóng của UBND Thành phố tiếp nhận, xử lý các vướng mắc, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố về thủ tục hành chính.

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 183/2006/QĐ-UBND ngày 29/1/2006 của UBND Thành phố Hà Nội)

I. Mục đích, yêu cầu: Đường dây nóng của UBND Thành phố được tổ chức nhằm mục đích tiếp nhận, giải quyết kịp thời, hiệu quả những vướng mắc, bức xúc về thủ tục hành chính của các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp và chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong giải quyết công việc, phục vụ người dân và doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố.

II. Nội dung công việc:

- Tiếp nhận các vướng mắc, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về các nội dung: giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính thuộc Thành phố; ý kiến đề xuất đóng góp xây dựng Thủ đô; các vấn đề dân sinh bức xúc trên địa bàn Thành phố.

- Thời gian tiếp nhận ý kiến phản ánh 24/24h các ngày làm việc.

- Tổng hợp, phân loại thông tin, báo cáo UBND Thành phố hàng ngày để xem xét, giải quyết. Những trường hợp đặc biệt phải được báo cáo ngay để xin ý kiến chỉ đạo.

- Tổ chức thực hiện và tổ chức theo dõi, đôn đốc các cơ quan có liên quan trong việc thực hiện ý kiến chỉ đạo của UBND Thành phố.

- Phân loại, trả lời thông tin cho tổ chức, công dân.

III. Tổ chức thực hiện:

Văn phòng UBND Thành phố phối hợp với Bưu điện Hà Nội để thực hiện (thông qua bộ phận Tổng đài trực tại trụ sở UBND Thành phố). Về quy trình như sau:

1. Tiếp nhận thông tin:

- Bộ phận tiếp nhận thông tin: trong giờ hành chính (sáng từ 8h00-12h, chiều từ 13h-17h) là cán bộ Văn phòng UBND Thành phố; ngoài giờ hành chính là cán bộ Bưu điện Hà Nội, trực tại Tổng đài UBND Thành phố, bằng đường dây điện thoại riêng (số điện thoại: 9360011)

- Bộ phận cán bộ công chức trực Đường dây nóng tại Tổng đài có nhiệm vụ tiếp nhận, ghi chép đầy đủ các nội dung vào sổ theo dõi gồm: Tên tổ chức, công dân; thời gian tiếp nhận; nội dung phản ánh; số điện thoại, địa chỉ liên hệ để giải đáp, hướng dẫn; tên người nhận thông tin; Ký nhận bàn giao thông tin.

- Một ngày 2 lần vào 11h00 và 16h00, bộ phận trực Đường dây nóng tổng hợp các ý kiến phản ánh, gửi báo cáo Chánh Văn phòng và gửi Phòng Tổng hợp Kiểm tra để tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố (về nội dung phản ánh, có phân loại thông tin của đồng chí lãnh đạo Văn phòng trực trong ngày).

2. Xử lý thông tin: Các bộ phận thuộc Văn phòng:

- Lãnh đạo Văn Phòng có nhiệm vụ: Phân loại thông tin nhận được trong ca trực, chỉ đạo các đơn vị chức năng giải quyết.

- Phòng Tổng hợp Kiểm tra có nhiệm vụ: tổng hợp các vụ việc bức xúc, báo cáo UBND Thành phố vào 17h00 hàng ngày.

- Các bộ phận liên quan có nhiệm vụ: Xử lý thông tin theo chỉ đạo của Lãnh đạo Văn phòng và UBND Thành phố;

3. Trả lời thông tin: CBCC được giao nhiệm vụ có trách nhiệm liên hệ với tổ chức, công dân theo thời gian hẹn, để giải đáp, hướng dẫn hoặc cung cấp những thông tin cần thiết trong trường hợp có thể giải quyết được và phải chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo Văn phòng, Lãnh đạo UBND Thành phố về nội dung thông tin. Đối với những vụ việc phức tạp, phải xin ý kiến Lãnh đạo Văn phòng trước khi thông tin cho tổ chức, công dân.

4. Thời gian thực hiện Đường dây nóng bắt đầu từ ngày 01/10/2006 (thử nghiệm trong 02 tháng để rút kinh nghiệm, hoàn chỉnh).

5. Cán bộ trực trong giờ hành chính: Văn phòng UBND Thành phố bố trí cán bộ chuyên trách trực Đường dây nóng, theo hình thức ký hợp đồng (Trước mắt, giao Văn phòng bố trí cán bộ thuộc các Phòng: Hành chính Tổ chức, Tổng hợp Kiểm tra thực hiện trực trong giờ hành chính).

6. Kinh phí:

- Lương cán bộ chuyên trách trực trong giờ hành chính, kinh phí trả cho hợp đồng với bộ phận tổng đài (ngoài giờ làm việc) và kinh phí hỗ trợ cho các bộ phận liên quan làm nhiệm vụ được trích từ kinh phí hoạt động của UBND Thành phố.

- Kinh phí mua sắm trang thiết bị, phục vụ hoạt động của bộ phận trực tiếp nhận thông tin Đường dây nóng: được trích từ kinh phí hoạt động của UBND Thành phố.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Quốc Triệu