

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

Số: 2699/QĐ-UBND

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

Cần Thơ, ngày 23 tháng 8 năm 2016

**QUYẾT ĐỊNH**

**Thành lập đường dây nóng của Ủy ban nhân dân thành phố và Quy định tạm thời về quản lý, hoạt động đường dây nóng trong tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh của doanh nghiệp và nhà đầu tư**

SỞ NỘI VỤ THÀNH PHỐ CẦN THƠ  
Số: 3082  
**ĐẾN** Ngày: 24/8/2016  
Chuyển: .....

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Nghị quyết số 19-2016/NQ-CP ngày 28 tháng 4 năm 2016 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2016-2017, định hướng đến năm 2020; Nghị quyết số 35/NQ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ về hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp đến năm 2020;

Căn cứ Chương trình hành động số 09/CTr-UBND ngày 07 tháng 6 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố về triển khai thực hiện Nghị quyết số 19-2016/NQ-CP, Nghị quyết số 35/NQ-CP năm 2016 của Chính phủ; gắn với thực hiện nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) thành phố Cần Thơ;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Kế hoạch và Đầu tư tại Công văn số 2148/SKHĐT-KT ngày 08 tháng 8 năm 2016,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tạm thời về quản lý, hoạt động đường dây nóng của Ủy ban nhân dân thành phố trong tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh của doanh nghiệp và nhà đầu tư.

**Điều 2.** Giám đốc Sở Kế hoạch và Đầu tư có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quyết định này.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc sở, Thủ trưởng cơ quan, ban ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện; Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

**Nơi nhận:**

- TT.TU; TT. HĐND TP;
- Văn phòng Chính phủ; Bộ KHĐT;
- CT, các PCT UBND TP;
- Như Điều 3;
- Cổng Thông tin điện tử TP;
- Đài PTTH TPCT, Báo Cần Thơ;
- Lưu: VT. Cao

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



Ký bởi: Ủy ban Nhân dân thành phố  
Cần Thơ  
Email: vpubndtpct@cantho.gov.vn  
Cơ quan: Thành phố Cần Thơ  
Thời gian ký: 24.08.2016 08:33:00  
+07:00

**Võ Thành Thống**

## **QUY ĐỊNH TẠM THỜI**

**Về quản lý, hoạt động đường dây nóng của Ủy ban nhân dân thành phố trong tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh của doanh nghiệp và nhà đầu tư**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2699/QĐ-UBND ngày 23 tháng 8 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố)*

### **Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng.**

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy định này quy định về quản lý, hoạt động đường dây nóng của Ủy ban nhân dân thành phố; quy trình, trách nhiệm phối hợp của các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan trong việc phản ánh thông tin, tiếp nhận, xử lý và trả lời thông tin.

2. Đối tượng áp dụng: Ủy ban nhân dân thành phố; các sở, ban ngành; Ủy ban nhân dân quận, huyện; các cơ quan, đơn vị có liên quan; đại diện tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân phản ánh về những vấn đề có liên quan.

#### **Điều 2. Giải thích từ ngữ.**

1. Đường dây nóng: Là hệ thống quản lý khép kín gồm trang thiết bị viễn thông, số thuê bao điện thoại, trang thiết bị phụ trợ khác và quy trình để tiếp nhận xử lý, trả lời những thông tin của đại diện tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân phản ánh về vấn đề có liên quan đến thành phố.

2. Thông tin phản ánh: Là những nội dung được sử dụng bằng ngôn ngữ tiếng Việt do đại diện của tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân gọi điện thoại đến đường dây nóng để phản ánh các cơ quan nhà nước có thẩm quyền của thành phố.

3. Tiếp nhận thông tin: Là việc cơ quan được giao nhiệm vụ ghi nhận lại thông tin phản ánh trình Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giao cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền xử lý, trả lời.

4. Xử lý, trả lời thông tin: Là việc cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo chức năng, nhiệm vụ phải trả lời, giải đáp để làm rõ các thông tin phản ánh.

5. Phản hồi thông tin: Là việc thông báo kết luận của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, kết quả đã xử lý của các cơ quan có thẩm quyền đến đại diện của tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân phản ánh thông tin.

**Điều 3. Nguyên tắc hoạt động, số điện thoại đường dây nóng của Ủy ban nhân dân thành phố.**

1. Nguyên tắc hoạt động: Đường dây nóng của Ủy ban nhân dân thành phố hoạt động liên tục 24/24 giờ trong ngày, 07 ngày trong tuần; 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.

2. Số điện thoại đường dây nóng của Ủy ban nhân dân thành phố là **888.773.666**.

## **Chương II** **NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

### **Điều 4. Người phản ánh thông tin.**

1. Người phản ánh thông tin là đại diện các tổ chức, doanh nghiệp, nhà đầu tư, cá nhân phản ánh những vấn đề có liên quan đến thành phố Cần Thơ.

2. Người phản ánh thông tin phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân bằng lời nói qua đường dây nóng gồm: Họ tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ, nội dung thông tin phản ánh.

3. Người phản ánh thông tin được giữ bí mật về họ tên, số điện thoại, nội dung phản ánh nếu có yêu cầu; phải chịu trách nhiệm toàn bộ về tính trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh.

### **Điều 5. Cơ quan tiếp nhận, quản lý, phản hồi thông tin.**

1. Sở Kế hoạch và Đầu tư là cơ quan tiếp nhận, quản lý, phản hồi thông tin qua đường dây nóng của Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Thủ trưởng cơ quan tiếp nhận, quản lý, phản hồi thông tin có trách nhiệm trực tiếp quản lý hoặc phân cho cấp dưới quản lý đường dây nóng; bố trí cán bộ trực tiếp để tiếp nhận thông tin phản ánh.

3. Cơ sở vật chất có liên quan phục vụ hoạt động đường dây nóng do Sở Kế hoạch và Đầu tư bố trí, đảm bảo điều kiện hoạt động.

4. Kinh phí hoạt động của đường dây nóng do Sở Kế hoạch và Đầu tư (cơ quan Thường trực Ban chỉ đạo PCI thành phố) thực hiện chi trả từ nguồn kinh phí hoạt động hàng năm của Ban chỉ đạo PCI.

### **Điều 6. Cơ quan xử lý, trả lời thông tin.**

1. Cơ quan xử lý, trả lời thông tin phản ánh từ đại diện các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân trên địa bàn là Ủy ban nhân dân thành phố, các Sở, ban ngành, các cơ quan có liên quan và Ủy ban nhân dân quận, huyện.

2. Cơ quan xử lý, trả lời thông tin có trách nhiệm kiểm tra, xem xét, trả lời các thông tin phản ánh, chỉ đạo xử lý kịp thời những tồn tại, vướng mắc liên quan đến cơ quan mình; trường hợp vượt quá thẩm quyền báo cáo trực tiếp Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố để chỉ đạo giải quyết dứt điểm.

## **Điều 7. Quy trình tiếp nhận, xử lý, trả lời thông tin phản ánh.**

1. Tiếp nhận thông tin phản ánh: Thông tin phản ánh được ghi âm lại, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo, chuyển cho người hoặc cơ quan có thẩm quyền để xử lý qua hệ thống Quản lý điều hành văn bản điện tử của thành phố ngay trong ngày làm việc.

2. Xử lý, trả lời thông tin:

a) Đối với thông tin khẩn cấp thì cần phải xử lý ngay trong ngày làm việc; các thông tin về khiếu nại, tố cáo và các thông tin có tính chất phức tạp, thời gian xử lý theo quy định hiện hành; các thông tin khác xử lý tối đa trong 03 ngày làm việc.

b) Cơ quan xử lý thông tin phải trả lời bằng lời nói qua đường dây nóng hoặc bằng văn bản, chuyển về cơ quan tiếp nhận thông tin (gồm file mềm) qua hệ thống Quản lý điều hành văn bản điện tử của thành phố.

3. Phản hồi thông tin: Khi nhận được kết quả của cơ quan xử lý, trả lời thông tin thì cơ quan tiếp nhận, quản lý thông tin thông báo kết quả đến người phản ánh thông tin ngay trong ngày làm việc bằng hình thức gọi điện thoại trực tiếp hoặc trên Cổng thông tin điện tử của thành phố hoặc bằng các hình thức phù hợp khác.

## **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 8. Trách nhiệm của các Sở, ban ngành, cơ quan có liên quan và Ủy ban nhân dân quận, huyện**

1. Sở Kế hoạch và Đầu tư có trách nhiệm tiếp nhận, phản hồi các thông tin phản ánh và quản lý mọi hoạt động của đường dây nóng.

Thực hiện thống kê, báo cáo kết quả hoạt động đường dây nóng đến Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố định kỳ hàng tháng, quý, 06 tháng, năm và đột xuất khi có yêu cầu.

2. Sở Kế hoạch và Đầu tư chủ trì phối hợp với đơn vị cung cấp đường dây nóng và các cơ quan có liên quan tổ chức công bố số điện thoại đường dây nóng của Ủy ban nhân dân thành phố.

3. Các Sở, ban ngành, cơ quan có liên quan và Ủy ban nhân dân quận, huyện có trách nhiệm kiểm tra, xem xét để trả lời các thông tin phản ánh trong thời gian quy định và chịu trách nhiệm về kết quả trả lời của đơn vị mình; đăng ký họ tên, số điện thoại di động của Thủ trưởng cơ quan; chuẩn bị máy vi tính có loa để tiếp nhận file ghi âm được chuyển đến.

4. Sở Thông tin và truyền thông chỉ đạo các cơ quan báo, đài địa phương, đài truyền thanh các quận huyện và Cổng thông tin điện tử thành phố thường xuyên tuyên truyền về đường dây nóng của Ủy ban nhân dân thành phố.

## **Điều 9. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Khen thưởng: Cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện tốt Quy định này hoặc có ý kiến đề xuất nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động đường dây nóng sẽ được đề xuất khen thưởng theo quy định.

Tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp chính quyền thành phố kịp thời phát hiện tiêu cực, phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý được xem xét khen thưởng theo quy định.

2. Kỷ luật, xử lý vi phạm: Cơ quan, tổ chức, cá nhân vi phạm Quy định này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý, kỷ luật theo quy định của pháp luật và quy định của Ủy ban nhân dân thành phố. Người phản ánh thông tin không trung thực, sai sự thật, xúc phạm đến cơ quan nhà nước, tổ chức, cán bộ, công chức sẽ chịu trách nhiệm trước pháp luật.

## **Điều 10. Điều khoản thi hành.**

1. Đường dây nóng của Ủy ban nhân dân thành phố bắt đầu hoạt động kể từ ngày 05 tháng 9 năm 2016. Sở Kế hoạch và Đầu tư thành lập bộ phận xử lý đường dây nóng đảm bảo đáp ứng yêu cầu xử lý thông tin kịp thời, nhanh chóng, chính xác, hiệu quả

2. Sở Kế hoạch và Đầu tư phối hợp Sở Tài chính thực hiện bố trí kinh phí phục vụ hoạt động đường dây nóng.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc các sở, ban ngành, cơ quan có liên quan và Ủy ban nhân dân quận, huyện phản ánh về Sở Kế hoạch và Đầu tư để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.