

Số: 18 /QĐ-TTr

Hà Nội, ngày 25 tháng 5 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy định tiếp nhận và xử lý thông tin qua điện thoại của Thanh tra Bộ Giao thông vận tải

CHÁNH THANH TRA BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

Căn cứ Thông tư số 39/2014/TT-BGTVT ngày 12 tháng 9 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Bộ Giao thông vận tải;

Căn cứ Quyết định số 163/QĐ-BGTVT ngày 24 tháng 01 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các tổ chức tham mưu giúp việc Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải;

Căn cứ Văn bản số 2475/BGTVT-TTr ngày 02 tháng 3 năm 2015 của Bộ Giao thông vận tải về việc thiết lập số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh về hoạt động vận tải, đảm bảo trật tự an toàn giao thông;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổng hợp,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định tiếp nhận và xử lý thông tin qua điện thoại của Thanh tra Bộ Giao thông vận tải”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký; thay thế các Quyết định số 09/QĐ-TTr ngày 20 tháng 3 năm 2015 và Quyết định số 45/QĐ-TTr ngày 21 tháng 11 năm 2018 của Chánh Thanh tra Bộ.

Điều 3. Lãnh đạo Thanh tra Bộ, các phòng thuộc Thanh tra Bộ, công chức thuộc Thanh tra Bộ và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Các Thứ trưởng (để báo cáo);
- VP TT Ủy ban ATGT Quốc gia;
- Các Vụ, Văn phòng Bộ;
- Công Thông tin Bộ GTVT;
- Trang thông tin Thanh tra Bộ;
- Lưu: TTr, PCN, PTH.



Lâm Văn Hoàng

QUY ĐỊNH

Tiếp nhận, xử lý thông tin qua điện thoại của Thanh tra Bộ Giao thông vận tải

(Ban hành kèm theo Quyết định số 16 /QĐ-TTr ngày 25 tháng 5 năm 2021 của Chánh Thanh tra Bộ Giao thông vận tải)

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

1. Quy định này quy định việc tiếp nhận và xử lý thông tin qua số điện thoại trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Thanh tra Bộ Giao thông vận tải (sau đây gọi tắt là Thanh tra Bộ).

2. Quy định này áp dụng đối với Lãnh đạo, công chức thuộc Thanh tra Bộ và các đơn vị, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Giải thích từ ngữ:

1. Thông tin là dữ liệu bằng lời nói, hình ảnh, ký tự được tổ chức, cá nhân cung cấp cho số điện thoại tiếp nhận thông tin.

2. Số điện thoại tiếp nhận thông tin là số điện thoại công vụ được phân công cho công chức có trách nhiệm trực, tiếp nhận thông tin.

3. Xử lý thông tin là việc tiếp nhận thông tin, ghi chép, xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý thông tin theo thẩm quyền quy định.

4. Đơn vị tham mưu xử lý thông tin là Phòng chuyên môn thuộc Thanh tra Bộ.

5. Lãnh đạo Thanh tra Bộ là Chánh Thanh tra, Phó Chánh Thanh tra.

Điều 3. Số điện thoại tiếp nhận thông tin

1. Số điện thoại tiếp nhận thông tin thứ nhất là 024.39413313: Tiếp nhận thông tin về khiếu nại, tố cáo, phòng chống tham nhũng (Số điện thoại thứ nhất).

2. Số điện thoại tiếp nhận thông tin thứ hai là 0962.665.953: Tiếp nhận thông tin liên quan đến công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm chuyên ngành trong hoạt động vận tải và đảm bảo trật tự an toàn giao thông (Số điện thoại thứ hai).

3. Số điện thoại được công bố công khai trên cổng thông tin điện tử của Bộ Giao thông vận tải và Trang thông tin của Thanh tra Bộ.

Điều 4. Nguyên tắc chung về tiếp nhận và xử lý thông tin

1. Thông tin được tiếp nhận và xử lý trong giờ hành chính các ngày làm việc theo pháp luật về lao động.

2. Người được phân công trực số điện thoại tiếp nhận thông tin khi tiếp nhận thông tin phải đề nghị người cung cấp thông tin nêu rõ nội dung, họ tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ và các thông tin liên quan để làm rõ (nếu có).

3. Đơn vị được giao trách nhiệm tham mưu giải quyết thông tin tiếp nhận được phải thực hiện kịp thời, đúng thẩm quyền quy định; chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo Thanh tra Bộ và pháp luật về việc tham mưu giải quyết.



4. Từ chối tiếp nhận thông tin hoặc không xử lý thông tin trong trường hợp thông tin cung cấp không xác định được nội dung, địa điểm xảy ra vụ việc, đối tượng có liên quan.

5. Người cung cấp thông tin qua điện thoại Thanh tra Bộ được giữ bí mật về họ tên, địa chỉ và được bảo vệ theo quy định của pháp luật.

6. Việc tiếp nhận, xử lý thông tin khiếu nại, tố cáo thực hiện theo pháp luật về khiếu nại, pháp luật về tố cáo, pháp luật về phòng chống tham nhũng.

Điều 5. Phân công chỉ đạo và trực tiếp nhận, xử lý thông tin

1. Lãnh đạo Thanh tra Bộ được phân công theo từng lĩnh vực chuyên môn trực tiếp chỉ đạo tiếp nhận, xử lý thông tin theo quy định.

2. Số điện thoại thứ nhất giao Phòng Thanh tra 4 trực, tiếp nhận thông tin.

3. Số điện thoại thứ hai giao Phòng Thanh tra chuyên ngành trực, tiếp nhận thông tin.

4. Các đơn vị xử lý thông tin tiếp nhận, tham mưu xử lý theo chức năng, nhiệm vụ được giao theo quy định của Thanh tra Bộ.

Điều 6. Quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin

1. Trường hợp thông tin thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Giao thông vận tải, Thanh tra Bộ, người được phân công trực nghe số điện thoại tiếp nhận thông tin ghi chép tóm tắt nội dung thông tin và ghi âm (nếu có) vào sổ tiếp nhận thông tin và ký xác nhận vào sổ tiếp nhận thông tin; báo cáo Lãnh đạo phòng, Lãnh đạo Thanh tra Bộ để xem xét, xử lý theo quy định.

2. Trường hợp thông tin không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Giao thông vận tải, Thanh tra Bộ thì tùy từng trường hợp người được phân công trực nghe số điện thoại tiếp nhận thông tin chuyên hoặc hướng dẫn tổ chức, cá nhân kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

3. Các đồng chí Lãnh đạo Thanh tra Bộ theo lĩnh vực được phân công chỉ đạo các phòng có liên quan tham mưu xử lý thông tin thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Giao thông vận tải, Thanh tra Bộ; kịp thời báo cáo Chánh Thanh tra Bộ những vấn đề nóng, nổi cộm.

4. Phòng Thanh tra 4, Phòng Thanh tra chuyên ngành có trách nhiệm tổng hợp số liệu về thông tin tiếp nhận và xử lý qua số điện thoại tiếp nhận thông tin báo cáo Chánh Thanh tra Bộ định kỳ hàng tuần, hàng tháng hoặc khi có yêu cầu đột xuất.

5. Sổ ghi trực tiếp nhận thông tin phải có đầy đủ các thông tin sau: số thứ tự, người cung cấp thông tin, nội dung thông tin, thời gian tiếp nhận (ngày giờ), việc xử lý của người trực, chữ ký của người trực và ghi chú khác.

Điều 7. Cơ sở vật chất, kinh phí

1. Phòng được phân công trực số điện thoại tham mưu Lãnh đạo Thanh tra Bộ đề nghị Văn phòng Bộ trang bị điện thoại bảo đảm chất lượng, công nghệ để thực hiện nhiệm vụ không bị gián đoạn.

2. Phòng Tổng hợp tham mưu trình Lãnh đạo Thanh tra Bộ đề nghị Văn phòng Bộ bố trí kinh phí để duy trì số điện thoại tiếp nhận thông tin phản ánh, chế độ chính sách đối với công chức trực điện thoại, tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh theo quy định.



Điều 8. Tổ chức thực hiện và trách nhiệm thi hành

1. Trưởng phòng Thanh tra 4, Trưởng phòng Thanh tra chuyên ngành phân công công chức trong phòng trực điện thoại đường dây nóng.

2. Các Phòng thuộc Thanh tra Bộ căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao chủ trì hoặc phối hợp tham mưu xử lý các nội dung thông tin phản ánh tiếp nhận qua điện thoại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra Bộ theo chỉ đạo của Lãnh đạo Thanh tra Bộ.

3. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vướng mắc, các phòng khẩn trương báo cáo Chánh Thanh tra Bộ (qua đầu mỗi Phòng Tổng hợp) để xem xét, điều chỉnh cho phù hợp. *12*

