

Trung tâm CNTT

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI  
CỤC QUẢN LÝ XD & CLCTGT

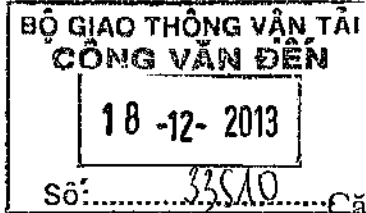
CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 86 /QĐ-CQLXD

Hà Nội, ngày 17 tháng 12 năm 2013

**QUYẾT ĐỊNH**

Ban hành Quy chế hoạt động của Tổ Công tác tiếp nhận và trả lời thông tin phản ánh, góp ý về quản lý xây dựng và chất lượng CTGT



**CỤC TRƯỞNG  
CỤC QUẢN LÝ XÂY DỰNG VÀ CHẤT LƯỢNG CTGT**

Căn cứ Quyết định số 1388/QĐ-BGTVT ngày 23 tháng 5 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục quản lý xây dựng và chất lượng CTGT;

Căn cứ Quyết định số 53/QĐ-CQLXD ngày 30 tháng 10 năm 2012 của Cục trưởng Cục Quản lý xây dựng và CLCTGT Ban hành Quy chế làm việc của Cục Quản lý xây dựng và CLCTGT;

Căn cứ các Chỉ thị số 08/CT-BGTVT ngày 23/5/2013; Số 11/CT-BGTVT ngày 9/7/2013 và số 17/CT-BGTVT ngày 09/9/2013 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng của Bộ GTVT; Tăng cường công tác quản lý chất lượng và công tác chuẩn bị đầu tư các dự án xây dựng công trình Giao thông;

Căn cứ Quyết định số 83/QĐ-CQLXD ngày 28 tháng 11 năm 2013 của Cục trưởng Cục Quản lý xây dựng và CLCTGT về việc thành lập Tổ công tác tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý về quản lý xây dựng và CLCTGT;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Cục,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Tổ Công tác tiếp nhận và trả lời thông tin phản ánh, góp ý về quản lý xây dựng và chất lượng CTGT thuộc Cục Quản lý xây dựng và CLCTGT.

**Điều 2.** Tổ Công tác Tiếp nhận thông tin hoạt động và thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, trả lời cơ quan báo chí và nhân dân theo đúng Quy định của Pháp luật và của Quy chế này.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Các ông trong Ban Lãnh đạo Cục, các cơ quan, đơn vị liên quan và các Thành viên Tổ Công tác tiếp nhận thông tin chịu trách nhiệm thi hành quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Bộ trưởng (đề b/c);
- Các Thứ trưởng (đề b/c);
- Báo Giao thông;
- Trung tâm CNTT Bộ; ✓
- Website Cục;
- Lưu: VP, Tổ công tác.



**Trần Xuân Sanh**

**QUY CHẾ**  
**HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ CÔNG TÁC TIẾP NHẬN, TRẢ LỜI THÔNG TIN**  
**PHẢN ÁNH, GÓP Ý VỀ QUẢN LÝ XÂY DỰNG**  
**VÀ CHẤT LƯỢNG CTGT**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 86 /QĐ-CQLXD ngày 17 /12/2013 của Cục trưởng*  
*Cục QLXD&CL CTGT)*

**Chương I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Mục đích, phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng:**

1. Nâng cao chất lượng công trình giao thông thông qua thông tin phản ánh của nhân dân và các cơ quan Trung ương và địa phương.
2. Quy chế này quy định trách nhiệm, quyền hạn, tổ chức hoạt động của Tổ công tác tiếp nhận, trả lời thông tin và của các cá nhân, tập thể trực thuộc Cục QLXD & CLCTGT trong việc phối hợp với Tổ Công tác tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý về quản lý xây dựng và chất lượng công trình giao thông.
3. Đảm bảo phối hợp thống nhất, hiệu quả giữa các đồng chí Lãnh đạo Cục, Lãnh đạo đơn vị, chuyên viên, giữa các phòng chức năng của Cục và thống nhất các trình tự thực hiện trong việc tiếp nhận, trả lời thông tin phản ánh, góp ý về quản lý xây dựng và chất lượng CTGT qua đường dây nóng của Cục QLXD & CLCTGT.
4. Quy chế này không áp dụng đối với việc tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo.

**Điều 2. Căn cứ pháp lý:**

1. Căn cứ các Chỉ thị số 08/CT-BGTVT ngày 23/5/2013; Số 11/CT-BGTVT ngày 9/7/2013 và số 17/CT-BGTVT ngày 09/9/2013 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng của Bộ GTVT; Tăng cường công tác quản lý chất lượng và công tác chuẩn bị đầu tư các dự án xây dựng công trình Giao thông;
2. Căn cứ Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư, lưu trữ;

3. Căn cứ Thông tư số 01/2011/TT-BNV ngày 19 tháng 01 năm 2011 của Bộ Nội vụ hướng dẫn về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.

4. Căn cứ Quy chế làm việc số 53/QĐ-CQLXD ngày 30/10/2012 của Cục QLXD và QLCL CTGT.

**Điều 3. Định nghĩa và viết tắt:**

1. Thông tin đến là: Tất cả các loại thông tin phản ánh, góp ý về quản lý xây dựng và chất lượng công trình giao thông đến Bộ GTVT thông qua đường dây nóng từ các nguồn khác nhau: Điện thoại, email, tin, bài đăng trên các báo in, báo mạng.
2. Văn bản đi là: Tất cả các loại văn bản trả lời phản ánh của các cơ quan, báo chí, Ban, Ngành và nhân dân (của nhân dân, các cơ quan Trung ương và địa phương) đã được Lãnh đạo Cục ký duyệt để gửi ra bên ngoài hoặc lưu chuyển nội bộ.
3. Chuyên viên phụ trách đường dây nóng là: Thành viên Tổ tiếp nhận thông tin làm công tác tiếp nhận, trả lời phản ánh của nhân dân và các cơ quan Trung ương và địa phương về quản lý xây dựng và chất lượng công trình giao thông.
4. Phiếu thông tin: Là phiếu điền các thông tin nhận được qua đường dây nóng từ các nguồn khác nhau.

**Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, góp ý:**

1. Tuân thủ pháp luật.
2. Công khai, minh bạch, chính xác, nhanh chóng.
3. Quy trình cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
4. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.
5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền.
6. Phối hợp trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

**Điều 5. Thẩm quyền tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý và xử lý thông tin:**

1. Cục QLXD & CL CTGT phân công nhiệm vụ cho Tổ công tác (tại Quyết định số 83/QĐ-CQLXD ngày 28/11/2013) tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý về Quản lý xây dựng và chất lượng công trình giao thông.
2. Các đồng chí Lãnh đạo Cục và các Phòng tham mưu trực thuộc Cục QLXD & CL CTGT có trách nhiệm xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị có liên quan đến công việc do mình phụ trách sau khi Tổ công tác đã tiếp nhận chuyển đến các phản ánh, kiến nghị của nhân dân và các cơ quan Trung ương và địa phương.

## **Chương II**

# **TIẾP NHẬN THÔNG TIN PHẢN ÁNH, GÓP Ý VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH CỦA NGƯỜI DÂN**

### **Điều 6. Trách nhiệm của Tổ công tác tiếp nhận thông tin:**

#### **1. Trách nhiệm của Tổ công tác Tiếp nhận thông tin:**

- Tiếp nhận thông tin phản ánh của người dân với thái độ lịch sự, hòa nhã, văn minh bảo đảm thông tin trao đổi đúng nội dung công việc mà cơ quan, đơn vị, tổ chức đã phản ánh, góp ý kiến và công dân cần hướng dẫn, trả lời.

- Kịp thời báo cáo thông tin phản ánh đến Lãnh đạo Cục để xử lý thông tin đúng Quy trình xử lý thông tin phản ánh góp ý tại Quy chế này.

- Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

- Tổ chức lưu giữ hồ sơ về phản ánh, kiến nghị đã được xử lý theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ, đồng thời lưu vào cơ sở dữ liệu điện tử.

- Đề xuất Lãnh đạo Cục sửa đổi, bổ sung Quy chế, Quy trình tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của các cơ quan báo chí, Ban, Ngành và của người dân.

- Tổ công tác có trách nhiệm đôn đốc, yêu cầu các Phòng trực thuộc Cục gửi văn bản trả lời kịp thời, đúng quy định về việc xử lý thông tin phản ánh, góp ý.

#### **2. Trách nhiệm của Các Phó Cục trưởng và các Phòng trực thuộc Cục:**

- Thông tin phản ánh của xã hội do Tổ công tác Tiếp nhận, được chuyển đến các Phó Cục trưởng và các Phòng tham mưu trực thuộc theo phân công nhiệm vụ của Ban lãnh đạo Cục và các Phòng tại Quyết định số 85/CQLXD-VP ngày 17/12/2013 và Quyết định số 34/CQLXD-VP ngày 29/03/2013 của Cục QLXD & CL CTGT.

- Lãnh đạo Cục và các Phòng tham mưu xử lý thông tin và trả lời kịp thời theo quy chế này.

### **Điều 7. Nội dung phản ánh, góp ý:**

1. Người cung cấp thông tin qua đường dây nóng 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 công tác Tiếp nhận thông tin là đầu mối thông báo kết quả cho người đó biết.

2. Phản ánh và góp ý của người dân về quản lý Xây dựng và chất lượng công trình giao thông được thể hiện ở một số nội dung chính như sau:

a) Tiến độ, chất lượng các công trình giao thông do Bộ GTVT làm chủ đầu tư hoặc các Dự án Bộ ủy quyền cho các Cơ quan khác làm chủ đầu tư;

b) Chất lượng công trình giao thông trong phạm vi cả nước theo nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ GTVT;

c) Các thông tin phản ánh khác có liên quan như: an toàn lao động; vệ sinh môi trường,...

d) Phản ánh, góp ý về các giải pháp để nâng cao công tác Quản lý xây dựng Xây dựng và chất lượng công trình giao thông trên phạm vi cả nước.

### **Điều 8. Địa chỉ tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý:**

Cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, góp ý về quản lý Xây dựng và chất lượng công trình giao thông có thể gọi điện, gửi thư điện tử, hoặc gửi fax thông tin đến địa chỉ tiếp nhận sau:

Tổ Công tác tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý;

- Địa chỉ: Cục Quản lý xây dựng và chất lượng công trình giao thông – 80 Trần Hưng Đạo – Phường Trần Hưng Đạo- Quận Hoàn Kiếm – Thành Phố Hà Nội

- Số điện thoại đường dây nóng:

+ Phía Bắc:

Số cố định: 04.39.42.06.58

Số di động: 09.15.37.95.96 ; 09.17.75.95.96

+ Phía Nam:

Số cố định: 08.38.21.16.69

Số di động: 09.06.04.31.94

- Hộp thư điện tử: cucqlxd@mt.gov.vn.

- Số máy Fax: 04.38.22.19.37

### **Điều 9. Quy trình tiếp nhận và trả lời thông tin:**

1. Thông tin đến đều được tập trung cho Tổ tiếp nhận đường dây nóng. Khi tiếp nhận thông tin, Chuyên viên phụ trách đường dây nóng nhập vào Phiếu thông tin các thông tin sau: Họ tên người phản ánh, địa chỉ liên lạc, số điện thoại, nội dung phản ánh thuộc dự án nào, trên địa phương nào, Chủ đầu tư, Nhà thầu thi công, Tư vấn thiết kế, Tư vấn giám sát; Trong cơ quan Cục ai phụ trách, Phòng nào tham mưu, theo dõi.

2. Khi nhập xong Thông tin, Chuyên viên đường dây nóng chuyển ngay Phiếu thông tin tới Lãnh đạo Cục phụ trách trực tiếp của dự án để xem xét cho ý kiến, nội dung trả lời, bút phê vào Phiếu thông tin gửi cho các Lãnh đạo phòng chuyên trách, Lãnh đạo phòng sẽ giao việc cho cá nhân trong phòng được phân công xử lý theo

chức năng, nhiệm vụ của mình. Trường hợp Lãnh đạo Cục đi công tác hoặc đi họp cần điện thoại hoặc nhắn tin ngay cho Lãnh đạo Cục biết để kịp thời xử lý.

3. Khi nhận được phiếu thông tin, Lãnh đạo phòng có liên quan xem xét văn bản và nội dung yêu cầu xử lý; giao cho các chuyên viên kiểm tra, thu thập chính xác các thông tin liên quan, tham mưu trả lời bằng văn bản, trình Lãnh đạo Cục phê duyệt trước khi trả lời.

4. Các chuyên viên được giao xử lý văn bản, yêu cầu thực hiện ngay theo đúng chức năng nhiệm vụ đã được phân công, trình Lãnh đạo phòng ký tắt và trình Lãnh đạo Cục phụ trách ký chính thức về nội dung, hình thức trả lời và chuyển cho Tổ tiếp nhận thông tin để trả lời.

5. Khi tiếp nhận Văn bản trả lời của các Phòng chuyên môn chuyển đến, Tổ tiếp nhận thông tin cần phân loại và trả lời đúng ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Cục theo một trong các hình thức sau cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị:

5.1. Qua trang thông tin điện tử;

5.2. Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng;

5.3. Gửi công văn thông báo;

5.4. Các hình thức khác (gọi điện thoại, gửi thư điện tử ...).

6. Quản lý văn bản đi:

6.1. Văn thư lập sổ theo dõi văn bản theo đúng quy định của Nhà nước sau đó cập nhật vào máy tính, lưu vào mạng nội bộ hàng tháng.

6.2. Khi văn bản chưa được ban hành chính thức, còn là bản thảo hoặc trên máy tính, các đơn vị không được cung cấp thông tin ra ngoài để đảm bảo đúng các quy định về quản lý văn bản.

6.3. Chuyên viên các phòng có trách nhiệm quản lý và giữ gìn hồ sơ tài liệu trong quá trình xử lý công việc của mình. Sau khi công việc được giải quyết xong phải lập tài liệu thành hồ sơ và nộp vào lưu trữ cơ quan theo quy định. Không một cá nhân, đơn vị nào được giữ các hồ sơ tài liệu này hoặc tùy tiện cung cấp cho cá nhân, cơ quan khác.

7. Lưu hồ sơ:

7.1. Văn thư lưu bản gốc và file của văn bản đi và các tài liệu liên quan (nếu có);

7.2. Chuyên viên được phân công giải quyết lưu vào Hồ sơ công việc: Bản thảo, 01 bản công văn đi và những văn bản liên quan trong quá trình xử lý công việc .

7.3. Tổ tiếp nhận thông tin lưu vào Hồ sơ công việc: Bản thảo, 01 bản công văn đi để phục vụ công tác kiểm tra, tra cứu khi cần thiết.

8. Việc công khai kết quả xử lý, phản ánh kiến nghị được thực hiện theo các hình thức sau:

- 8.1. Đăng tải trên trang thông tin điện tử (website) của Cục, đường link: cucqlxd-bogvt.vn;
- 8.2. Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng;
- 8.3. Gửi công văn thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;
- 8.4. Các hình thức khác (gọi điện, gửi thư điện tử ...).

### **Chương III** **KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM**

#### **Điều 10. Khen thưởng:**

1. Cá nhân, tổ chức có những phản ánh, góp ý về Quản lý xây dựng và chất lượng công trình giao thông đem lại hiệu quả thiết thực, giúp Bộ GTVT nâng cao việc quản lý chất lượng, tiến độ, giá thành công trình giao thông thì được xét khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.
2. Cán bộ, công chức, tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về Quản lý xây dựng và chất lượng công trình giao thông hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định của Quy chế này được xét khen thưởng theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 11. Xử lý vi phạm:**

Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về Quản lý xây dựng và chất lượng công trình giao thông nhưng vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo các quy định tại Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị kiểm điểm, xử lý trách nhiệm theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

### **Chương IV** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 12. Đối với Văn phòng Cục:**

1. Duy trì các số điện thoại đường dây nóng, kết nối mạng hệ thống internet, thiết lập Website, địa chỉ email phục vụ việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

2. Công bố, công khai địa chỉ cơ quan, số điện thoại, các địa chỉ thư tín, Website tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.
3. Tổ chức tiếp nhận các phản ánh, góp ý theo Quy chế này.
4. Thực hiện việc công khai kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, góp ý của cá nhân, tổ chức.
5. Theo dõi, kiểm tra, định kỳ báo cáo Bộ GTVT về tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị người dân hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Bộ GTVT.

**Điều 13. Đối với Tổ công tác Tiếp nhận thông tin:**

1. Xây dựng kế hoạch phân công công việc trong Tổ công tác Tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của người dân;
2. Có kế hoạch bố trí người trực đường dây nóng hợp lý, đảm bảo đường dây hoạt động liên tục, không gián đoạn.
3. Phối hợp với Văn phòng Cục trong công tác quản lý, đăng tải các thông tin trả lời người dân lên Website của Cục, cũng như trả lời trong hộp thư điện tử.

**Điều 14. Điều khoản thi hành:**

1. Các ông trong Ban Lãnh đạo Cục, Trưởng các phòng tham mưu và các thành viên trong Tổ công tác Tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý về Quản lý xây dựng và chất lượng công trình giao thông chịu trách nhiệm thi hành quy chế này./.