

Số: 2231 /QĐ-UBND

Hải Phòng, ngày 09 tháng 8 năm 2021

### QUYẾT ĐỊNH

**Quy định việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về vi phạm trong công tác phòng, chống dịch bệnh Covid-19 trên địa bàn thành phố thông qua điện thoại đường dây nóng**

### ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Luật Phòng, chống bệnh truyền nhiễm số 03/2007/QH12 ngày 21/11/2007;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Công điện số 121/CD-TTg ngày 23/01/2020 và Chỉ thị số 05/CT-TTg ngày 28/01/2020 của Thủ tướng Chính phủ về phòng, chống dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp do chủng mới của vi rút Corona gây ra;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quy định việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về vi phạm trong công tác phòng, chống dịch bệnh Covid-19 trên địa bàn thành phố thông qua điện thoại đường dây nóng.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc các Sở, ban, ngành thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Y tế;
- TTTU, TTHĐND TP;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội HP;
- CT, các PCT UBND TP;
- Báo HP, Chuyên đề AN HP;
- Đài PTTH Hải Phòng;
- CVP, các PCVP UBND TP;;
- Các Phòng chuyên viên;
- Ban Tiếp công dân TP;
- Các CV: YT, NC;
- Lưu:VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Tùng



Hải Phòng, ngày 09 tháng 8 năm 2021

### QUY CHẾ

**Quy định việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về vi phạm trong công tác phòng, chống dịch bệnh Covid-19 trên địa bàn thành phố thông qua điện thoại đường dây nóng**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2231 /QĐ-UBND ngày 09 / 8 /2021 của Ủy ban nhân dân thành phố)*

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

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với việc vi phạm các quy định trong công tác phòng, chống dịch bệnh Covid-19 trên địa bàn thành phố thông qua điện thoại đường dây nóng (sau đây gọi tắt là đường dây nóng).

2. Quy chế này áp dụng đối với các Sở, ban, ngành, đơn vị, địa phương, liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh và phối hợp giải quyết các kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố.

3. Các tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị.

4. Quy chế này không quy định việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, hướng dẫn, giải đáp pháp luật và các quy định khác ngoài việc vi phạm các quy định trong công tác phòng, chống dịch bệnh Covid-19 trên địa bàn thành phố.

#### **Điều 2. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng**

1. Đường dây nóng hoạt động từ 06h00' đến 24h00' các ngày trong tuần; chỉ tiếp nhận và trao đổi thông tin liên quan đến việc vi phạm các quy định trong công tác phòng, chống dịch bệnh Covid-19 trên địa bàn thành phố; không sử dụng đường dây nóng vào mục đích cá nhân.

Số điện thoại đường dây nóng: 0889.397.397

2. Việc tiếp nhận thông tin (được ghi âm), xử lý thông tin phản ánh của các tổ chức, cá nhân phải được ghi nhận kịp thời, đầy đủ và giao cho các Sở, ban, ngành, đơn vị, địa phương liên quan giải quyết theo thẩm quyền và thời hạn quy định tại Quy định này.

3. Trường hợp tiếp nhận những kiến nghị cần phải xử lý khẩn cấp, khi nhận được thông tin, các Sở, ban, ngành, đơn vị, địa phương phải tổ chức kiểm tra, có biện pháp xử lý kịp thời, đồng thời cung cấp kết quả để người quản lý đường dây nóng tổng hợp báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố.

4. Nghiêm cấm hành vi: Cung cấp, phản ánh thông tin sai sự thật, sử dụng từ ngữ không đúng chuẩn mực, xúc phạm, quấy rối qua điện thoại, làm ảnh hưởng, gián đoạn đến công việc của cán bộ tiếp nhận thông tin và hoạt động của





đường dây nóng. Các hành vi trên tùy từng mức độ nghiêm trọng sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 3. Nội dung phản ánh, kiến nghị**

1. Những hành vi vi phạm trong công tác phòng, chống dịch bệnh Covid-19 trên địa bàn thành phố; các đối tượng không thực hiện các quy định của Trung ương, thành phố và trái với quy định của pháp luật.

2. Các kiến nghị xử lý các hành vi vi phạm.

3. Những giải pháp, đề xuất giải quyết các hành vi vi phạm.

### **Điều 4. Cách thức phản ánh kiến nghị và cơ quan tiếp nhận thông tin đường dây nóng**

1. Các tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị gọi điện trực tiếp vào số điện thoại đường dây nóng số: **0889.397.397 (từ 6h00' đến 24h00' các ngày trong tuần)**.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố là cơ quan tiếp nhận thông tin đường dây nóng và đề xuất lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố giao các đơn vị liên quan giải quyết theo quy định, phản hồi thông tin kịp thời đến tổ chức, cá nhân và báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố kết quả giải quyết. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố phân công cán bộ quản lý đường dây nóng tiếp nhận, xử lý thông tin (Phòng Hành chính - Tổ chức giúp Chánh Văn phòng lập danh sách các phòng, ban và phân công cán bộ, lãnh đạo Văn phòng):

- Phân chia 3 ca trực: Từ 6h00'-12h00'; từ 12h00'-18h00'; từ 18h00'-24h00'.

- Thành phần và số lượng của mỗi ca trực: 01 Phó Chánh Văn phòng và 03 cán bộ.

### **Điều 5. Quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin đường dây nóng**

1. Tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị

Người quản lý đường dây nóng nhận tin nhắn, cuộc gọi có nội dung phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân, có trách nhiệm ghi chép đầy đủ các thông tin về tổ chức, cá nhân và các nội dung phản ánh, kiến nghị vào sổ nhật ký (tên, chức danh người gọi điện, tên tổ chức, địa chỉ, điện thoại, phản ánh, nội dung kiến nghị, thời gian tiếp nhận).

2. Xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị

- Trong thời gian ca trực làm việc, kể từ khi nhận được thông tin phản ánh, kiến nghị, bộ phận tiếp nhận thông tin phải báo cáo Phó Chánh Văn phòng phụ trách ca trực để giao cho Phòng chuyên môn trực thuộc liên quan đề xuất giải quyết. Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố thì chủ động giải quyết theo quy định.

- Trong thời hạn 03 giờ, kể từ khi nhận được nhiệm vụ giao, Phòng chuyên môn Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố phải lập Phiếu trình và dự thảo văn bản giao nhiệm vụ, trình lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, lãnh



đạo Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo giao cho các Sở, ngành, đơn vị, địa phương liên quan xem xét, đề xuất, giải quyết kiến nghị theo quy định. Trường hợp cần phải chỉ đạo gấp, trong thời hạn 01 giờ kể từ khi nhận được nhiệm vụ, Phòng chuyên môn phải đề xuất văn bản chỉ đạo.

- Đối với phản ánh, kiến nghị đơn giản, thuộc thẩm quyền giải quyết của một đơn vị: Trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản giao nhiệm vụ của Ủy ban nhân dân thành phố, Sở, ngành, đơn vị, địa phương phải xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị và trả lời của tổ chức, cá nhân hoặc đề xuất phương án giải quyết, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố.

- Đối với kiến nghị phức tạp, liên quan đến việc phối hợp giải quyết của nhiều đơn vị: Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản giao nhiệm vụ của Ủy ban nhân dân thành phố, Sở, ngành, đơn vị, địa phương được giao chủ trì phải xử lý, giải quyết phản ánh kiến nghị và trả lời tổ chức, cá nhân hoặc đề xuất phương án giải quyết, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố.

- Trường hợp tiếp nhận phản ánh, kiến nghị khẩn cấp cần phải xử lý gấp, Phó Chánh Văn phòng phụ trách ca trực báo cáo ngay lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố (trực tiếp hoặc qua điện thoại) để có chỉ đạo giải quyết kịp thời.

#### **Điều 6. Tổ chức thực hiện**

1. Quy chế này được đăng tải trên Cổng Thông tin điện tử thành phố và được thông báo rộng rãi cho các đơn vị, tổ chức, cá nhân biết. Đường dây nóng bắt đầu hoạt động từ ngày 10/8/2021.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm quản lý, phối hợp, đôn đốc các Sở, ngành, đơn vị, địa phương tham gia giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua đường dây nóng theo Quy chế này và các quy định của pháp luật liên quan.

3. Các Sở, ngành, đơn vị, địa phương khi nhận được văn bản giao nhiệm vụ phải khẩn trương xem xét giải quyết hoặc đề xuất giải quyết theo đúng thời hạn, quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh kịp thời phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định./.

