Bình Dương
01.08.2021 15:31:00
+07:00

| | |
|---|---|
| UBND TỈNH BÌNH DƯƠNG<br>**BAN CHỈ ĐẠO PC DỊCH BỆNH COVID-19** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**<br>**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: 139 /QĐ-BCĐ | *Bình Dương, ngày 01 tháng 8 năm 2021* |

HỎA TỐC

# QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy chế phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua Hệ thống đường dây nóng 1022 trên địa bàn tỉnh Bình Dương trong thời gian thực hiện phòng, chống dịch bệnh Covid-19**

## TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO PHÒNG, CHỐNG DỊCH BỆNH COVID-19 TỈNH

*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 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 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 Quyết định số 1825/QĐ-UBND ngày 15/7/2021 của UBND tỉnh Bình Dương về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo phòng, chống dịch bệnh Covid-19 tỉnh Bình Dương;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 64/TTr-STTTT ngày 29/07/2021,*

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua Hệ thống đường dây nóng 1022 trên địa bàn tỉnh Bình Dương trong thời gian thực hiện phòng, chống dịch bệnh Covid-19.

**Điều 2.** Giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành, Giám đốc Công an tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, Giám đốc Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ cho thuê Hệ thống đường dây nóng và Thủ trưởng các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này, kể từ ngày ký./.

***Nơi nhận:***
- TT. Tỉnh ủy,TT.HĐND tỉnh;
- CT, PCT.UBND tỉnh;
- BTG Tỉnh ủy;
- Như Điều 3;
- Các Sở, Ban, ngành[19]; CA tỉnh;
- TT.ĐP PÚN, TT.TT Chỉ huy Covid-19;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- LĐVP, Dg, CV, TH;
- Lưu: VT.

**TM.TRƯỞNG BAN**
**PHÓ TRƯỞNG BAN THƯỜNG TRỰC**

**CHỦ TỊCH UBND TỈNH**
**Võ Văn Minh**

| | |
|---|---|
| UBND TỈNH BÌNH DƯƠNG<br>**BAN CHỈ ĐẠO PC DỊCH BỆNH COVID-19** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**<br>**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

# QUY CHẾ

**Phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua Hệ thống đường dây nóng 1022 trên địa bàn tỉnh Bình Dương trong thời gian thực hiện phòng, chống dịch bệnh COVID-19**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 139 /QĐ-BCĐ ngày 01/ 8 /2021 của Ban chỉ đạo Phòng chống dịch bệnh COVID-19 tỉnh)*

## Chương I
## QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định nguyên tắc phối hợp, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh, Trung tâm Chỉ huy điều phối hoạt động của các đội phản ứng nhanh phòng, chống dịch bệnh COVID-19, Trung tâm Xử lý thông tin và ra mệnh lệnh chỉ huy phòng, chống dịch bệnh COVID-19 qua Hệ thống đường dây nóng tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp của tỉnh *(sau đây gọi tắt là Hệ thống đường dây nóng 1022)*.

b) Quy chế này không quy định việc tiếp nhận thông tin khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật; các yêu cầu về cứu nạn, cứu hộ và phòng cháy chữa cháy.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho các đối tượng sau:

a) Trung tâm Chỉ huy điều phối hoạt động của các đội phản ứng nhanh phòng, chống dịch bệnh COVID-19.

b) Trung tâm Xử lý thông tin và ra mệnh lệnh chỉ huy phòng, chống dịch bệnh COVID-19.

c) Các Sở, Ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; các đội phản ứng nhanh trực thuộc UBND cấp huyện; UBND cấp xã; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống đường dây nóng 1022 để tiếp nhận, xử lý các phản ánh yêu cầu của cá nhân, tổ chức (sau đây gọi là các cơ quan, đơn vị).

d) Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ cho thuê Hệ thống đường dây nóng 1022.

đ) Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

1. Hệ thống đường dây nóng 1022: là Trung tâm liên lạc hoạt động 24 giờ/ngày và 7 ngày trong tuần, trên địa bàn tỉnh Bình Dương để tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức bằng nhiều phương thức khác nhau: thoại (cố định, di động), thư điện tử, các ứng dụng trên Internet... Hệ thống sẽ tiếp nhận, xử lý, trả lời tự động hoặc thông qua nhân viên trực Hệ thống đường dây nóng hoặc chuyển tiếp cho các cơ quan, đơn vị chức năng xử lý để có kết quả trả lời.

2. Cơ quan xử lý: là các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh nêu tại Điểm a,b,c Khoản 2 Điều 1 Quy chế này, có trách nhiệm xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân theo chức năng, nhiệm vụ đã được giao.

**Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị qua Hệ thống đường dây nóng 1022**

1. Việc phối hợp tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân được đặt dưới sự chỉ đạo, điều hành của Trung tâm Xử lý thông tin và ra mệnh lệnh chỉ huy phòng, chống dịch bệnh COVID-19.

2. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh và Trung tâm Chỉ huy điều phối hoạt động của các đội phản ứng nhanh, Trung tâm Xử lý thông tin và ra mệnh lệnh chỉ huy phòng, chống dịch bệnh COVID-19 nhằm giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân trong thời gian thực hiện phòng, chống dịch bệnh COVID-19.

3. Dựa trên chức năng nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh và theo quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

4. Đối với các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân trong phạm vi quản lý của UBND các phường, xã, thị trấn; ngoài việc chuyển trực tiếp cho UBND các phường, xã, thị trấn xử lý; thì được đồng chuyển phản ánh, kiến nghị đó đến UBND cấp huyện chủ quản để biết, đôn đốc, chỉ đạo.

5. Đối với các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân trong phạm vi quản lý của các đơn vị, trung tâm trực thuộc sở, ban, ngành theo phân cấp của UBND tỉnh, ngoài việc chuyển trực tiếp cho đơn vị, trung tâm xử lý; thì được đồng chuyển phản ánh, kiến nghị đó đến sở, ban, ngành chủ quản để biết, đôn đốc, chỉ đạo.

**Điều 4. Mối quan hệ các cơ quan đơn vị liên quan**

1. Trung tâm Xử lý thông tin và ra mệnh lệnh chỉ huy phòng, chống dịch bệnh COVID-19: đóng vai trò chỉ đạo cao nhất đối với việc thực thi tiếp nhận, xử lý tiếp nhận của tất cả các cơ quan, đơn vị; nhận thông tin tổng hợp các yêu cầu, phản ánh trực tiếp từ Hệ thống đường dây nóng 1022 để phục vụ cho việc ra mệnh lệnh chỉ huy phòng, chống dịch bệnh COVID-19 theo khung thời gian 24/7.

2. Trung tâm Chỉ huy điều phối hoạt động của các đội phản ứng nhanh phòng, chống dịch bệnh COVID-19 nhận thông tin tổng hợp các yêu cầu, phản

ánh cần thực hiện kích hoạt đội phản ứng nhanh từ Hệ thống đường dây nóng 1022 để điều phối thực hiện các nhiệm vụ đội phản ứng nhanh trong việc phòng, chống dịch bệnh COVID-19 theo khung thời gian 24/7.

3. Hệ thống đường dây nóng 1022: tiếp nhận trực tiếp thông tin yêu cầu, phản ánh từ người dân, doanh nghiệp để trả lời, xử lý và chuyển xử lý đối với cơ quan, đơn vị và tổ chức có liên quan; Cung cấp thông tin phục vụ ra mệnh lệnh chỉ huy và điều phối hoạt động phản ứng nhanh trong việc phòng, chống dịch bệnh COVID-19.

4. Các Sở, Ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; các đội phản ứng nhanh trực thuộc UBND cấp huyện; UBND cấp xã và các cơ quan đơn vị liên quan có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý thông tin theo khung thời gian 24/7 được chuyển đến từ Hệ thống đường dây nóng 1022.

## Chương II
## QUY ĐỊNH VỀ GỬI, TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ TRẢ LỜI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

### Điều 5. Quy định về tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị

1. Tổ chức, công dân gửi ý kiến phản ánh, kiến nghị đến Hệ thống đường dây nóng 1022 cần cung cấp các thông tin liên quan đến phản ánh, kiến nghị theo quy định tại khoản 1, 2 Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 và khoản 3 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ:

a) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

b) Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

c) Có đầy đủ thông tin về họ tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (nếu có) của cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị (trừ các trường hợp khẩn cấp).

d) Đính kèm các tệp tin có định dạng phù hợp (nếu có).

2. Trong thời gian thực hiện phòng, chống dịch bệnh COVID-19, Hệ thống đường dây nóng 1022 tiếp nhận tất cả các phản ánh, kiến nghị để xử lý hoặc chuyển xử lý theo thẩm quyền. Một số nội dung tiếp nhận cơ bản:

- Phản ánh các vi phạm trong phòng, chống dịch bệnh COVID-19;

- Báo cáo về các trường hợp nhiễm, nghi nhiễm; Báo cáo các trường hợp có triệu chứng liên quan như ho, sốt, tiếp xúc người nhiễm, nghi nhiễm;

- Các yêu cầu giải đáp về chính sách, các hỗ trợ đối với người dân, quy định trong phòng, chống dịch bệnh COVID-19; các chính sách về chốt kiểm tra, lưu thông hàng hóa trong thời gian giãn cách xã hội;

- Các yêu cầu về cứu trợ, cung cấp lương thực, thực phẩm trong thời gian thực hiện giãn cách xã hội;

- Các yêu cầu về cấp cứu ngoại viện;

- Tư vấn các triệu chứng liên quan như ho, sốt, tiếp xúc người nhiễm, nghi nhiễm;

- Các yêu cầu liên quan việc kiểm soát tại các chốt chặn; các yêu cầu về lưu thông hàng hóa;

- Các yêu cầu khác liên quan đến phòng, chống dịch bệnh COVID-19.

**Điều 6. Cách thức xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Hệ thống đường dây nóng 1022 trực tiếp xử lý trả lời cho người dân về các yêu cầu giải đáp về chính sách, các hỗ trợ đối với người dân, quy định trong phòng, chống dịch bệnh COVID-19; các chính sách về chốt kiểm tra, lưu thông hàng hóa trong thời gian giãn cách xã hội. Các Sở, Ban, ngành, cơ quan đơn vị có liên quan có trách nhiệm cử nhân sự đào tạo, tập huấn và cập nhật các chính sách, văn bản mới liên quan cho tổng đài viên phục vụ công tác xử lý, trả lời cho người dân, doanh nghiệp.

2. Hệ thống đường dây nóng 1022 đánh giá, phân loại và chuyển các thông tin xử lý đến các cơ quan đơn vị để phối hợp xử lý:

- Phản ánh các vi phạm trong phòng, chống dịch bệnh COVID-19: gửi UBND cấp huyện, cấp xã để phối hợp xử lý. Thời hạn xử lý nhanh nhất có thể và không quá 05 giờ kể từ khi tiếp nhận;

- Báo cáo về các trường hợp nhiễm, nghi nhiễm; Báo cáo các trường hợp có triệu chứng liên quan như ho, sốt, tiếp xúc người nhiễm, nghi nhiễm: gửi UBND cấp huyện và đầu mối Trung tâm y tế cấp huyện để xử lý ngay lập tức kể từ khi tiếp nhận;

- Các yêu cầu về cứu trợ, cung cấp lương thực, thực phẩm trong khu vực phong tỏa, cách ly: Sở Công thương, Sở Lao động Thương binh – Xã hội, phối hợp cùng Ủy ban Mặt trận Tổ Quốc tỉnh và Hội Chữ thập đỏ tỉnh, các tổ chính chính trị, đoàn thể khác tiếp nhận, xác minh và xử lý các yêu cầu của người dân. Thời gian hoàn thành xử lý nhanh nhất có thể và không quá 04 giờ kể từ khi tiếp nhận;

- Các yêu cầu về cấp cứu liên quan dịch bệnh COVID-19: Trung tâm y tế cấp huyện và Trung tâm Chỉ huy điều phối hoạt động của các đội phản ứng nhanh phòng, chống dịch bệnh COVID-19 xử lý ngay lập tức kể từ khi tiếp nhận;

- Tư vấn các triệu chứng liên quan như ho, sốt, tiếp xúc người nhiễm, nghi nhiễm: Sở Y tế tổ chức đội ngũ Bác sỹ trực và trả lời cho người dân ngay lập tức kể từ khi tiếp nhận;

- Các phản ánh liên quan phòng, chống dịch bệnh COVID-19 trong doanh nghiệp trong và ngoài Khu công nghiệp, các cụm công nghiệp chuyển về Ban quản lý các khu Công nghiệp tỉnh, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Công thương, Sở

Lao động Thương binh – Xã hội, UBND cấp huyện xử lý ngay lập tức kể từ khi tiếp nhận;

- Các nội dung phản ánh liên quan an ninh trật tự: Công an tỉnh tiếp nhận, điều phối lực lượng xử lý ngay lập tức kể từ khi tiếp nhận;

- Các yêu cầu liên quan việc kiểm soát tại các chốt chặn; các yêu cầu về lưu thông hàng hóa: chuyển về Công an tỉnh, Sở Công Thương, Sở Giao thông Vận tải xử lý ngay lập tức kể từ khi tiếp nhận;

- Các nội dung phản ánh khác: chuyển các cơ quan, đơn vị theo chức năng nhiệm vụ tiếp nhận và xử lý theo quy định tại Quy chế tạm thời về tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua Hệ thống đường dây nóng 1022 ban hành tại Quyết định 3401/QĐ-UBND ngày 18/11/2019;

**Điều 7. Trách nhiệm cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị**

1. Cung cấp thông tin trung thực và chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung do mình cung cấp cho Hệ thống đường dây nóng 1022.

2. Nghiêm cấm các hành vi: cung cấp, phản ánh thông tin sai sự thật, mang tính chất hoang báo; sử dụng từ ngữ thô tục, có nội dung bôi nhọ, xúc phạm đến người khác; quấy rối qua điện thoại, gây bức xúc, làm ảnh hưởng, gián đoạn công việc của cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận thông tin và hoạt động của Hệ thống đường dây nóng 1022. Các hành vi nêu trên tùy mức độ nghiêm trọng sẽ bị xem xét, xử lý hoặc chuyển cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 8. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Bố trí cán bộ, công chức, viên chức để thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị từ Hệ thống đường dây nóng 1022 theo khung thời gian 24/7.

2. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.

## Chương III
## TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**Điều 9. Triển khai, thực hiện**

1. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm thực hiện các biện pháp kỹ thuật mở rộng, nâng cấp Hệ thống đường dây nóng 1022 đáp ứng việc thu thập các yêu cầu, phản ánh kiến nghị của người dân và doanh nghiệp trong thời gian thực hiện phòng, chống dịch bệnh COVID-19 trên địa bàn tỉnh; Phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí tăng cường truyền thông đối với công tác tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua Hệ thống đường dây nóng 1022.

2. Công an tỉnh có trách nhiệm phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tiếp nhận, xử lý các nội dung liên quan công tác đảm bảo an ninh trật tự trên địa bàn tỉnh.

3. Sở Y tế thực hiện điều động, sắp xếp phương tiện kỹ thuật phục vụ công tác tiếp nhận thông tin cấp cứu và phản ứng nhanh trong các trường hợp khẩn cấp; bố trí đội ngũ bác sỹ trực tư vấn 24/7 cho người dân, doanh nghiệp các vấn đề liên quan công tác phòng, chống dịch bệnh COVID-19.

4. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm:

- Bố trí nhân sự, trang thiết bị, đường truyền; quản lý tài khoản, mật khẩu an toàn để phục vụ sử dụng, khai thác các công cụ xử lý của Hệ thống đường dây nóng 1022 theo hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông; cung cấp số điện thoại trực 24/7 để phục vụ liên hệ khẩn cấp trong thời gian thực hiện phòng, chống dịch bệnh COVID-19 trên địa bàn tỉnh;

- Thực hiện xử lý các yêu cầu, phản ánh kiến nghị của người dân được Hệ thống đường dây nóng 1022 chuyển đến theo thẩm quyền;

- Cung cấp và thường xuyên cập nhật bộ câu hỏi và câu trả lời đối với những vấn đề thường xuyên được các cá nhân, tổ chức quan tâm thắc mắc để nhân viên trực Hệ thống đường dây nóng 1022 trực tiếp trả lời.

**Điều 10. Chế độ thông tin báo cáo**

Định kỳ hàng ngày, tuần, tháng, quý hoặc đột xuất theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, báo tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị và mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các cơ quan, đơn vị trong việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị.

**Điều 11. Khen thưởng**

1. Cá nhân, tổ chức có những phản ánh, kiến nghị đem lại hiệu quả thiết thực, giúp Chính quyền kịp thời giải quyết các khó khăn, vướng mắc của người dân, đặc biệt trong công tác phòng, chống dịch bệnh COVID-19 thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

Thủ trưởng cơ quan hành chính, sự nghiệp nhà nước thực hiện tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm đề xuất hình thức khen thưởng cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị thiết thực.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định của Quy chế này được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

**Điều 12. Xử lý vi phạm**

1. Cá nhân, tổ chức lợi dụng Hệ thống đường dây nóng 1022 để quấy rối hoặc cung cấp thông tin sai sự thật, gây thiệt hại về tinh thần, vật chất, tùy vào mức độ vi phạm sẽ bị xử lý vi phạm hành chính hoặc hình sự.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, Thủ trưởng cơ quan hành chính, sự nghiệp nhà nước được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách

nhiệm theo quy định pháp luật về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và quy định tại Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 13. Điều khoản thi hành**

1. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc những vấn đề phát sinh vượt thẩm quyền, Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết./.