

## QUY CHẾ

**Tiếp nhận, quản lý và xử lý thông tin phản ánh qua đường dây nóng của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về chi phí không chính thức**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 20 /2022/QĐ-UBND  
Ngày 17 tháng 6 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum)

## CHƯƠNG I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về tiếp nhận, quản lý, xử lý thông tin phản ánh của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Kon Tum liên quan đến hành vi những nhiễu của công chức, viên chức, người lao động làm phát sinh chi phí không chính thức qua đường dây nóng của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Quy chế này không điều chỉnh việc tiếp nhận, trả lời kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo khác hoặc tư vấn, giải đáp pháp luật cho cá nhân, tổ chức có liên quan.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với: Ủy ban nhân dân tỉnh; các cơ quan Trung ương đặt tại tỉnh; các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố thuộc tỉnh; các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân huyện, thành phố (sau đây gọi chung là các cơ quan, đơn vị) và các tổ chức, cá nhân khác của tỉnh Kon Tum có liên quan.

### Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, những từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. Chi phí không chính thức là các khoản chi phí ngoài quy định của Nhà nước mà tổ chức, cá nhân phải chi trả cho công chức, viên chức, người lao động thông qua hành vi những nhiễu khi giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân.

2. Phản ánh là việc các tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin hoặc có ý kiến với Ủy ban nhân dân tỉnh qua đường dây nóng về hành vi những nhiễu của công chức, viên chức, người lao động làm phát sinh các khoản chi phí không chính thức cho tổ chức, cá nhân.

3. Những nhiễu là việc công chức, viên chức, người lao động đòi hỏi các tổ chức, cá nhân chi trả thêm các khoản chi phí ngoài quy định của Nhà nước khi giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân.

4. Xử lý thông tin phản ánh qua đường dây nóng là việc các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền làm rõ thông tin phản ánh, tham mưu chỉ đạo xử lý, tiến hành kiểm tra, xem xét, xử lý và trả lời cho tổ chức, cá nhân có thông tin phản ánh qua đường dây nóng của Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định của Quy chế này.

#### **Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, quản lý và xử lý thông tin qua đường dây nóng**

1. Việc tiếp nhận, xử lý thông tin đảm bảo nhanh chóng, chính xác, đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền; tuân thủ quy định của Quy chế này.
2. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu.

## **CHƯƠNG II TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ QUẢN LÝ THÔNG TIN PHẢN ÁNH QUA ĐƯỜNG DÂY NÓNG**

#### **Điều 5. Quy định về đường dây nóng**

1. Đường dây nóng tiếp nhận thông tin phản ánh về chi phí không chính thức là số điện thoại và thư điện tử công vụ để tiếp nhận những thông tin có liên quan đến hành vi những nhiều của công chức, viên chức, người lao động trong giải quyết công việc cho tổ chức và cá nhân.

2. Số điện thoại đường dây nóng là: **0260.3863526** và Hộp thư điện tử thuộc đường dây nóng là: **ttt@kontum.gov.vn**, đặt tại Bộ phận tiếp công dân của Thanh tra tỉnh Kon Tum và được thông báo rộng rãi trên phương tiện thông tin đại chúng.

#### **Điều 6. Yêu cầu đối với việc cung cấp qua đường dây nóng**

1. Thông tin được cung cấp qua đường dây nóng về Chi phí không chính thức là những thông tin phản ánh xác thực về hành vi những nhiều của công chức, viên chức, người lao động khi giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân.

2. Thông tin được cung cấp qua đường dây nóng phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, trung thực, đầy đủ về nội dung vụ việc, thời điểm, địa điểm, vị trí phát sinh và đối tượng cụ thể.

#### **3. Yêu cầu đối với việc cung cấp thông tin**

a) Trường hợp cung cấp thông tin qua hộp thư điện tử của đường dây nóng: Tổ chức, cá nhân phải ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử liên hệ; nội dung phản ánh; đối tượng phản ánh.

b) Trường hợp cung cấp thông tin qua số điện thoại của đường dây nóng: Tổ chức, cá nhân phải thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại; trình bày rõ nội dung phản ánh; đối tượng phản ánh.

c) Ngoài các thông tin phải cung cấp theo quy định tại điểm a và b khoản 3 Điều này, các tổ chức, cá nhân có tài liệu có liên quan đến nội dung phản ánh

thì cung cấp thông tin qua hộp thư điện tử của đường dây nóng để làm cơ sở xem xét, giải quyết.

#### 4. Các thông tin phản ánh bị từ chối tiếp nhận

- a) Không xác định được nội dung vụ việc cụ thể đang xảy ra;
- b) Tổ chức, cá nhân không cung cấp đầy đủ, cụ thể các nội dung nêu tại khoản 2 và điểm a, b khoản 3 Điều này hoặc nội dung thông tin cung cấp không có căn cứ rõ ràng.
- c) Nội dung thông tin không liên quan đến vụ việc.

### **Điều 7. Quy trình tiếp nhận, làm rõ và xử lý thông tin phản ánh qua đường dây nóng tại Thanh tra tỉnh**

#### 1. Tiếp nhận, làm rõ thông tin phản ánh

Thanh tra tỉnh có trách nhiệm bố trí công chức tiếp nhận, làm rõ thông tin phản ánh qua đường dây nóng:

a) Đối với phản ánh qua Điện thoại: Nhận điện thoại, thực hiện ghi âm, ghi chép đầy đủ thông tin phản ánh theo mẫu Phiếu tiếp nhận phản ánh qua điện thoại kèm theo Quy chế này.

b) Đối với phản ánh qua Hộp thư điện tử: Đăng nhập Hộp thư điện tử, in nội dung phản ánh và các tài liệu kèm theo (*nếu có*); ghi đầy đủ thông tin về tổ chức hoặc cá nhân phản ánh; liên hệ với tổ chức, cá nhân qua điện thoại (*thực hiện ghi âm*) để kiểm tra tính xác thực thông tin về tổ chức, cá nhân hoặc làm rõ nội dung phản ánh cũng như các nội dung khác (*nếu thấy cần thiết*).

c) Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, Thanh tra tỉnh có trách nhiệm kiểm tra tính xác thực thông tin về tổ chức, cá nhân hoặc làm rõ nội dung phản ánh cũng như các nội dung khác.

#### 2. Xử lý thông tin phản ánh

Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày hoàn thành việc kiểm tra tính xác thực thông tin về tổ chức, cá nhân hoặc làm rõ nội dung phản ánh cũng như các nội dung khác, Thanh tra tỉnh có trách nhiệm xử lý thông tin phản ánh:

a) Trường hợp thông tin phản ánh không đúng yêu cầu theo quy định tại Điều 6 Quy chế này thì Thông báo không tiếp nhận phản ánh cho tổ chức, cá nhân phản ánh biết do không đáp ứng yêu cầu.

b) Trường hợp thông tin phản ánh đáp ứng yêu cầu theo quy định tại Điều 6 Quy chế này thì tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển phản ánh đến cơ quan, đơn vị có liên quan xem xét, xử lý và trả lời cho tổ chức, cá nhân phản ánh theo quy định.

Đối với thông tin phản ánh thuộc trách nhiệm xem xét, xử lý và trả lời của Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì cơ quan, đơn vị được giao xem xét, xử lý có trách nhiệm tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, trả lời theo quy định.

### 3. Công khai việc xử lý thông tin phản ánh

Thông báo không tiếp nhận phản ánh và văn bản của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển đến cơ quan, đơn vị liên quan được Thanh tra tỉnh gửi đến tổ chức, cá nhân phản ánh (*gửi đến địa chỉ hoặc gửi qua Hộp thư điện tử của tổ chức, cá nhân phản ánh*); đồng thời công khai trên Trang Thông tin điện tử của Thanh tra tỉnh văn bản của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển đến cơ quan, đơn vị liên quan.

#### **Điều 8. Quy trình xem xét, xử lý thông tin phản ánh qua đường dây nóng tại các cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ xử lý**

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc xem xét, xử lý thông tin phản ánh qua đường dây nóng của Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ có trách nhiệm tổ chức kiểm tra, xác minh tính xác thực của thông tin và làm rõ nội dung phản ánh.

2. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc việc kiểm tra, xác minh, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm

a) Tổ chức xem xét, xử lý theo đúng thẩm quyền và quy định của Quy chế này.

b) Trả lời hoặc tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trả lời kết quả xử lý phản ánh bằng văn bản theo đúng thẩm quyền quy định để tổ chức, cá nhân biết (*gửi đến địa chỉ hoặc gửi qua Hộp thư điện tử của tổ chức, cá nhân phản ánh*).

Trường hợp phản ánh có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì việc trả lời phải thực hiện và quản lý theo chế độ mật.

c) Báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả xử lý thông tin phản ánh của tổ chức, cá nhân; đồng thời gửi báo cáo về Thanh tra tỉnh để theo dõi.

3. Trường hợp hết thời hạn mà chưa xử lý xong thì Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình xử lý phản ánh và xin gia hạn thời gian xử lý; đồng thời gửi báo cáo về Thanh tra tỉnh để theo dõi. Thời gian xử lý được gia hạn do Ủy ban nhân dân tỉnh quy định tại Văn bản cho phép gia hạn.

### 3. Công khai kết quả xử lý phản ánh

Kết quả xử lý phản ánh của tổ chức, cá nhân được các cơ quan, đơn vị công khai trên Trang Thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị (*trừ trường hợp thuộc chế độ mật*).

#### **Điều 9. Trích xuất, quản lý thông tin phản ánh qua đường dây nóng**

1. Thông tin cung cấp qua số điện thoại của đường dây nóng được trích xuất thành bản ghi âm; thông tin được cung cấp qua hộp thư điện tử của đường dây nóng được trích xuất thành văn bản theo yêu cầu và chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Bản ghi âm phải có tem ghi rõ tên, địa chỉ người cung cấp thông tin, tóm tắt nội dung thông tin và phải có chữ ký của người tiếp nhận, trích xuất thông tin xác nhận về tính chính xác, toàn vẹn của nội dung thông tin, tính xác thực về nguồn gốc và thông tin về người phản ánh.

3. Văn bản trích xuất thông tin cung cấp qua hộp thư điện tử phải có chữ ký của người tiếp nhận để xác nhận về tính chính xác, toàn vẹn của nội dung thông tin, tính xác thực về nguồn gốc và thông tin về người gửi thông điệp.

4. Tài liệu được trích xuất phải ghi rõ vào sổ theo dõi và quản lý theo đúng quy định của Quy chế này; nghiêm cấm tiết lộ thông tin về họ tên, địa chỉ người cung cấp thông tin và nội dung phản ánh cho những đối tượng không có trách nhiệm, không có thẩm quyền xử lý, giải quyết vụ việc.

### **Điều 10. Quản lý, lưu trữ hồ sơ, báo cáo tình hình thực hiện Quy chế**

1. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo mở sổ theo dõi việc tiếp nhận, xử lý phản ánh và lưu trữ hồ sơ, tài liệu xử lý phản ánh đúng theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

2. Định kỳ 6 tháng và hằng năm, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Thanh tra tỉnh*) tình hình thực hiện Quy chế tại cơ quan, đơn vị mình (*lồng ghép trong báo cáo công tác phòng, chống tham nhũng 6 tháng, năm*).

3. Định kỳ 6 tháng và hằng năm, Thanh tra tỉnh có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh tình hình thực hiện Quy chế của các cơ quan trên địa bàn tỉnh (*lồng ghép trong báo cáo công tác phòng, chống tham nhũng 6 tháng, năm*)”.

## **CHƯƠNG III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 11. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị**

1. Thanh tra tỉnh có trách nhiệm quản lý và chỉ đạo việc tiếp nhận, quản lý và xử lý thông tin được cung cấp qua đường dây nóng theo đúng Quy chế này. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và pháp luật về việc tổ chức quản lý, sử dụng đường dây nóng và việc tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng do đơn vị quản lý.

2. Sở Tài chính phối hợp với Thanh tra tỉnh tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí để trang bị cơ sở vật chất cho đường dây nóng; đảm bảo đường dây nóng vận hành, hoạt động liên tục, hiệu quả, thông suốt.

3. Sở Thông tin và Truyền thông, Báo Kon Tum, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh có trách nhiệm thường xuyên tuyên truyền về đường dây nóng của Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm niêm yết Quy chế này tại trụ sở và công khai trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị để tổ chức, cá nhân biết và thực hiện.

Thủ trưởng cơ quan, đơn vị được Ủy ban nhân dân tỉnh giao xem xét, xử lý phản ánh có trách nhiệm kiểm tra, xem xét, xử lý, trả lời hoặc tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trả lời cho tổ chức, cá nhân có thông tin phản ánh đúng theo thẩm quyền, thời gian quy định và chịu trách nhiệm về nội dung trả lời hoặc tham mưu trả lời.

5. Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm xem xét, xử lý đối với các cơ quan, đơn vị, cá nhân không thực hiện, thực hiện không đầy đủ quy định của Quy chế này.

### **Điều 12. Trang thiết bị đảm bảo cho việc thực hiện**

1. Bộ phận tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng được trang bị máy tính kết nối internet; ổ cứng di động phục vụ cho việc lưu trữ và trích xuất dữ liệu; máy điện thoại cố định có chức năng: lưu, hiển thị số điện thoại gọi đi và gọi đến, ghi âm lời thoại, ghi lại lời nhắn thoại của người cung cấp thông tin; USB để ghi âm.

2. Người được giao nhiệm vụ trực đường dây nóng chịu trách nhiệm bảo quản các trang thiết bị nêu trên, kịp thời báo cáo để sửa chữa, thay thế khi có hư hỏng.

### **Điều 13. Khen thưởng, kỷ luật**

Cơ quan, đơn vị, cá nhân và công chức, viên chức, người lao động tỉnh Kon Tum thực hiện tốt Quy chế này được xem xét khen thưởng hoặc đề nghị khen thưởng theo quy định của pháp luật; trường hợp vi phạm hoặc thiếu trách nhiệm thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật, xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

### **Điều 14. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình tổ chức thực hiện có khó khăn, vướng mắc, bất cập, các cơ quan, đơn vị báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Thanh tra tỉnh*). Thanh tra tỉnh có trách nhiệm xem xét, tổng hợp, tham mưu sửa đổi, bổ sung trong trường hợp cần thiết./.

---

**MẪU PHIẾU**

**TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH QUA ĐIỆN THOẠI**

*(Ban hành kèm theo Quy chế tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh qua đường dây nóng của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về chi phí không chính thức)*

**1. Thông tin về tổ chức, cá nhân phản ánh**

Tên tổ chức, cá nhân: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....

Email: .....

**2. Nội dung phản ánh**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Số điện thoại gọi đến: .....  
Thời gian phản ánh: ..... giờ .... Phút  
ngày ..... tháng ..... năm .....

*Kon Tum, ngày ..... tháng ..... năm .....*  
**Công chức tiếp nhận điện thoại**  
*(Ký, ghi rõ họ và tên)*