

QUY ĐỊNH

Về việc công khai địa chỉ đường dây nóng và hoạt động tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức khi đến liên hệ công tác
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-DAGT ngày /12/2021 của Ban QLDA đầu tư xây dựng các công trình Giao thông tỉnh Khánh Hòa)

Điều 1. Công khai địa chỉ đường dây nóng

- Phòng Kế hoạch Tổng hợp: 0258.3528.027

- Ông Nguyễn Văn Quảng

Phụ trách, quản lý phòng Kế hoạch - Tổng hợp

Số điện thoại cơ quan: 0258.3528.027

Số điện thoại cá nhân: 0905.121.585

Email: bqlctgt @khanhhoa.gov.vn

Điều 2. Nguyên tắc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

Việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị phải kịp thời, đảm bảo đầy đủ các nội dung theo quy định của pháp luật.

Cá nhân, tổ chức khi phản ánh, kiến nghị qua địa chỉ đường dây nóng phải nêu rõ họ tên, nội dung, thời gian địa điểm nơi xảy ra sự việc, có thái độ lịch sự khi giao tiếp.

Người cung cấp thông tin được giữ bí mật về danh tính, số điện thoại, địa chỉ nơi ở.

Điều 3. Nội dung phản ánh, kiến nghị qua địa chỉ đường dây nóng

Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo đề xuất lãnh đạo Ban giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của Ban thì người xử lý đơn báo cáo lãnh đạo Ban quyết định chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trong việc giải quyết hồ sơ chậm so với thời gian quy định, gây khó khăn, những nhiễu, kéo dài thời gian giải quyết.

Điều 4. Trách nhiệm của Lãnh đạo Ban

Sau khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua địa chỉ đường dây nóng thì chuyển phản ánh, kiến nghị và các thông tin tiếp nhận được đến các phòng nghiệp vụ có liên quan để kiểm tra và tham mưu Lãnh đạo Ban xem

xét giải quyết theo thẩm quyền.

Giải quyết những vấn đề khó khăn, vướng mắc do các phòng nghiệp vụ đề xuất.

Điều 5. Trách nhiệm của Phụ trách, quản lý phòng Kế hoạch - Tổng hợp

Tổng hợp, kiểm tra các thông tin một cách chính xác, giao cán bộ phụ trách công việc có liên quan đến thông tin đường dây nóng thực hiện và có ý kiến đề xuất Lãnh đạo phòng, Lãnh đạo Ban đối với thông tin này.

Đối với những phản ánh, kiến nghị khẩn cấp thì chuyển ngay thông tin đến Lãnh đạo Ban đề nghị xem xét giải quyết. Đối với những phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban thì đề xuất Lãnh đạo Ban trả lời theo đúng quy định.

Điều 6. Tổ chức thực hiện

Phòng Kế hoạch - Tổng hợp chủ trì, phối hợp với các phòng nghiệp vụ trong Ban thông báo công khai đến các cá nhân, tổ chức đến liên hệ công tác; Công khai trên bảng thông tin nội bộ Ban; Đăng trên Trang thông tin điện tử của Ban. Báo cáo Lãnh đạo Ban tình hình thông tin qua đường dây nóng trong các cuộc họp giao ban định kỳ.

GIÁM ĐỐC

Đặng Hữu Tài

