Người ký: Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh
Cơ quan: Tỉnh Tây Ninh
Thời gian ký: 12.09.2019 08:20:25 +07:00

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Số: 319 /BC-UBND	*Tây Ninh, ngày 11 tháng 9 năm 2019*

BÁO CÁO RÀ SOÁT

Việc tổ chức đường dây nóng và hộp thư điện tử để tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, khiếu nại, tố cáo về hành vi những nhiễu, gây phiền hà đối với người dân, doanh nghiệp

Thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng những nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc; Công văn số 1450/TTCP-C.IV ngày 26/8/2019 của Thanh tra Chính phủ về triển khai thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ.

UBND tỉnh Tây Ninh báo cáo rà soát việc tổ chức đường dây nóng và hộp thư điện tử để tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, khiếu nại, tố cáo về hành vi những nhiễu, gây phiền hà đối với người dân, doanh nghiệp như sau:

1. Tình hình triển khai thực hiện

Ngày 02/7/2018, UBND tỉnh Tây Ninh đã ban hành Quyết định số 25/2018/QĐ-UBND về việc ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Tây Ninh *(kèm Quyết định)*. Theo đó, UBND tỉnh đã triển khai tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về hành vi sách nhiễu, gây phiền hà, thiếu trách nhiệm, tự ý đặt thủ tục,… của cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh theo hệ thống **đường dây nóng: (0276) 3813.363** và **hộp thư điện tử: kiemsoattthc@tayninh.gov.vn.**

Ngoài ra, một số Sở, ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố cũng triển khai hệ thống đường dây nóng và hộp thư điện tử tại đơn vị để tiếp nhận thông tin của người dân, doanh nghiệp về hành vi những nhiễu, tiêu cực của cán bộ, công chức, viên chức tại đơn vị mình *(kèm Phụ lục)*.

Vì vậy, theo tinh thần Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ; UBND tỉnh và các cơ quan tiếp tục duy trì hoạt động của hệ thống đường dây nóng và hộp thư điện tử đã thông báo công khai để tiếp nhận thông tin của người dân, doanh

nghiệp về hành vi những nhiễu, tiêu cực của cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh.

2. Khó khăn, vướng mắc

- Về cơ chế vận hành:

+ Trong trường hợp UBND tỉnh Tây Ninh đã triển khai hệ thống đường dây nóng và hộp thư điện tử để tiếp nhận thông tin phản ánh hành vi tiêu cực từ người dân, doanh nghiệp trước khi Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ ban hành thì có cần phải triển khai lại hoặc được phép duy trì hoạt động.

+ Chưa được hướng dẫn xác định phạm vi triển khai hệ thống ở cấp nào (chỉ triển khai một đường dây chung cho toàn tỉnh hay tại từng cơ quan, đơn vị).

- Về quy định pháp luật:

+ Theo quy định của Luật Khiếu nại năm 2011 và Luật Tố cáo năm 2018, việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân được thực hiện bằng đơn hoặc trực tiếp trình bày tại cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Do đó hệ thống đường dây nóng và hộp thư điện tử chỉ có thể tiếp nhận phản ánh về hành vi những nhiễu, gây phiền hà chứ không thể tiếp nhận, thụ lý giải quyết theo quy trình giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo theo quy định hiện hành.

+ Việc tiếp nhận thông tin qua điện thoại, hộp thư điện tử chỉ mang tính chất thông tin, chưa đủ cơ sở để xử lý hành vi những nhiễu, gây phiền hà do thiếu chứng cứ chứng minh hành vi tiêu cực của cán bộ, công chức, viên chức; từ đó chưa thể triệt để ngăn chặn tình trạng "tham nhũng vặt".

3. Giải pháp

- Bộ phận quản lý đường dây nóng và hộp thư điện tử phải thường xuyên kiểm tra, đảm bảo thông suốt để tiếp nhận kịp thời thông tin của người dân, doanh nghiệp;

- Về tiếp nhận thông tin phản ánh cụ thể:

+ Đối với những phản ánh liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công: Sau khi tiếp nhận thông tin phản ánh, bộ phận tiếp nhận phải tra cứu hoặc liên hệ xác định ngay tình trạng xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của người phản ánh, xác định nguyên nhân phản ánh và báo cáo Thủ trưởng xử lý.

+ Đối với những phản ánh liên quan đến công tác thanh tra, kiểm tra: Sau khi tiếp nhận thông tin phản ánh, bộ phận tiếp nhận báo cáo nhanh Thủ trưởng để liên hệ Trưởng đoàn thanh tra, kiểm tra và bộ phận giám sát (nếu có) để làm rõ nội dung phản ánh, xử lý theo quy định.

- Thực hiện cơ chế báo cáo nhanh cho Thủ trưởng cơ quan, đơn vị *(không sử dụng văn bản)* khi có thông tin phản ánh của người dân, doanh nghiệp để kịp thời chỉ đạo, xử lý ngay hành vi tiêu cực.

- Sau khi có hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ, Thanh tra tỉnh tham mưu UBND tỉnh điều chỉnh, hướng dẫn các cơ quan thiết lập hệ thống đường dây nóng, hộp thư điện tử trên phạm vi toàn tỉnh.

4. Kiến nghị

UBND tỉnh Tây Ninh kiến nghị Thanh tra Chính phủ có hướng dẫn cụ thể về các cơ quan có trách nhiệm thiết lập đường dây nóng và hộp thư điện tử; phạm vi tiếp nhận thông tin phản ánh để địa phương có cơ sở xây dựng hệ thống đúng với tinh thần Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ.

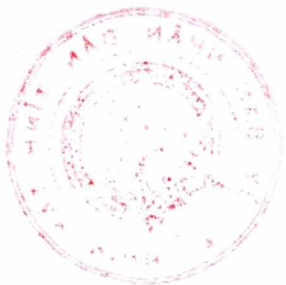
Trân trọng./.

Nơi nhận:
- Thanh tra Chính phủ;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP;
- Thanh tra tỉnh;
- Lưu: VT.VP UBND tỉnh.

Hiệu 17 BCUB

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trần Văn Chiến



ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH TÂY NINH

PHỤ LỤC

Triển khai đường dây nóng, hộp thư điện tử tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Tây Ninh

(Kèm theo báo cáo số 319 /BC-UBND ngày 11 tháng 9 năm 2019 của UBND tỉnh)

1. Các Sở, ngành tỉnh

STT	Cơ quan	Văn bản thông báo	Ngày văn bản	Thông tin đường dân nóng, hộp thư điện tử
1	Sở Tư pháp	1653/TB-STP	15/8/2019	(Tổ chức đấu giá, công chứng và công chức, viên chức trong cơ quan) **Đường dây nóng:** 0276.3825295 – 0901.190.779 (Nguyễn Hoàng Nam – Phó GĐ) 0276.3812339 – 0918.623.408 (Nguyễn Thành Lũy – Chánh Thanh tra) 0276.3822140 – 0978.000.959 (Đặng Thị Bích Hiền – Chánh VP) **Hộp thư điện tử:** sotp@tayninh.gov.vn
		1654/TB-STP	15/8/2019	
2	Sở Xây dựng	1551/TB-SXD	25/6/2019	**Đường dây nóng:** 0276.3821001 – 0913.955.151 (Trương Văn Ngôn – Giám đốc) 0276.9818456 – 0945.701.175 (Võ Thúy Hằng – Chánh Thanh tra) 0276.3814077 – 0988.252.544 (Dư Tuấn Phong – Chánh Văn phòng) **Hộp thư điện tử:** soxaydung@tayninh.gov.vn
3	Sở GTVT	56/TB-SGTVT	20/6/2019	**Đường dây nóng:** 0913.884.028 (Nguyễn Tấn Tài – Giám đốc)

				0908.969.693 (Nguyễn Thái Bình – Chánh Văn phòng) 0919.808.357 (Đặng Diễm Phúc – Chánh Thanh tra) **Hộp thư điện tử:** sogtvt@tayninh.gov.vn
4	Sở KHCN	25/TB-KHCN	17/6/2019	**Đường dây nóng:** 0276.3813609 – 0916.485.486 (Dương Quốc Khánh – Giám đốc) 0276.3825851 – 0918.217.428 (Trương Minh Vũ – Chánh Thanh tra) 0276.3820194 – 0949.660.026 (Trần Hoài Ân – Chánh Văn phòng) **Hộp thư điện tử:** sokhcn@tayninh.gov.vn
5	Sở KHĐT	28/TB-SKHĐT	05/3/2019	**Đường dây nóng:** 0276.3812797 – 0913.955.427 (Bùi Công Sơn – Giám đốc) 0276.3824184 – 0919.069.074 (Nguyễn Kiên Cường – Chánh Thanh tra) 0276.3828036 – 0909.395.453 (Đặng Đình Toàn – Chánh Văn phòng) **Hộp thư điện tử:** sokhdt@tayninh.gov.vn
6	Sở GDĐT	364/TB-SGDĐT	26/02/2019	**Đường dây nóng:** 0276.3827741 – 0919.025.717 (Mai Thị Lệ - Giám đốc) 0276.3827739 – 0913.647.647 (Phan Minh Tùng – Chánh Thanh tra) 0276.3822742 – 0909.712.571

				(Trương Công Thức – Chánh Văn phòng) **Hộp thư điện tử:** thuctc.sotayninh@moet.edu.vn
7	Sở Nội vụ	91/TB-SNV	09/01/2019	**Đường dây nóng:** 0276.3622822 – 0913.160.684 (Trần Minh Nay – Phó Giám đốc) 0276.382535 – 0918.224.880 (Cao Văn Phương – Chánh Thanh tra) **Hộp thư điện tử:** sonv@tayninh.gov.vn
8	Sở TTTT	29/TB-STTTT	23/8/2018	**Đường dây nóng:** 0276.3813318 – 0918.383.936 (Trần Văn Dũng – Phó Giám đốc) 0276.3631168 – 0913.822.727 (Hoàng Xuân Liên – Chánh Thanh tra) 0276.3824666 – 0907.669.239 (Trương Văn Hải – Chánh Văn phòng) **Hộp thư điện tử:** sotttt@tayninh.gov.vn
9	Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh	829/TB-VP	12/02/2018	**Đường dây nóng:** 0276.3822167 – 0888.819.333 (Trương Văn Hùng – Chánh Văn phòng) 0276.3822023 – 0909.395.375 (Lê Quang Định – Phó Trưởng ban TCD) 0276.3822233 – 0915.401.556 (Phạm Vũ Anh Thi – Trưởng phòng Hành chính – Tổ chức) **Hộp thư điện tử:** vpubnd@tayninh.gov.vn

				Phòng KSTTHC của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh **Số điện thoại:** 0276.3813363 **Hộp thư điện tử:** kiemsoattthc@tayninh.gov.vn
10	Sở NNPTNT	07/TB-SNN	08/01/2018	**Đường dây nóng:** 0276.3827263 – 0918.430.310 (Võ Đức Trong – Giám đốc) 0276.3827724 – 0909.505.650 (Nguyễn Thế Triển – Trưởng phòng Tổ chức cán bộ 0276.3822687 – 0913.103.708 (Trần Văn Thạnh – Chánh Thanh tra) **Hộp thư điện tử:** sonnptnt@tayninh.gov.vn
11	Sở Tài chính	123/TB-STC	06/9/2017	**Đường dây nóng:** 0276.3813179 - 0907.909.097 (Nguyễn Văn Đước – Giám đốc) 0276.3825179 – 0978.405.562 (Nguyễn Ngọc Nhi – Chánh Thanh tra) **Hộp thư điện tử:** sotc@tayninh.gov.vn
12	Sở Công thương			**Đường dây nóng:** 0276.3824278 – 0909.563.567 (Lê Thành Công – Giám đốc) 0276.3813169 – 0909.879.747 (Văn Thế Thiện – Chánh Thanh tra) **Hộp thư điện tử:** soct@tayninh.gov.vn
13	Sở Ngoại vụ	04/TB-SNgV	07/11/2017	**Đường dây nóng:** 0276.3810807 – 0913.956.069 (Trang Văn Lý – Giám đốc) 0276.3824343 – 0947.234.968

				(Lê Văn Dũng – Chánh Văn phòng) 0276.3824343 – 0913.137.630 (Trần Đắc Thắng - Chánh Thanh tra) **Hộp thư điện tử:** songoaivu@tayninh.gov.vn
14	Thanh tra tỉnh	20/TB-TTr	01/11/2017	**Đường dây nóng:** 0918.050.444 (Trần Văn Minh Trí – Chánh Thanh tra) 0916.843.977 (Lê Phan Mỹ An – Chánh Văn phòng) **Hộp thư điện tử:** thanhtratinh@tayninh.gov.vn
15	BQL KKT tỉnh	319/TB-BQLKKT	05/9/2018	**Đường dây nóng:** 0276.3922664 – 0909.243.224 (Nguyễn Hồng Sơn – Trưởng ban) 0276.3922663 – 0915.407.354 (Lê Thanh Kiệt – Chánh Văn phòng) 0276.3813584 – 0918.721.248 (Hồ Hải Hiền – Phó Chánh Văn phòng, Tổ trưởng Tổ công vụ) **Hộp thư điện tử:** bqlkkt@tayninh.gov.vn
16	Sở TNMT	Công bố trên trang thông tin điện tử		Tiếp nhận qua bộ phận một cửa Tiếp nhận qua Phòng KSTTHC của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh **Số điện thoại:** 0276.3813363 **Hộp thư điện tử:** kiemsoattthc@tayninh.gov.vn sotnmt@tayninh.gov.vn
17	Sở LĐTBXH	Công bố trên trang thông tin điện tử		Tiếp nhận qua bộ phận một cửa Tiếp nhận qua Phòng KSTTHC của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh

			Số điện thoại: 0276.3813363 **Hộp thư điện tử:** kiemsoattthc@tayninh.gov.vn soldtbxh@tayninh.gov.vn
18	Sở VHTTDL	Công bố trên trang thông tin điện tử	Tiếp nhận qua bộ phận một cửa Tiếp nhận qua Phòng KSTTHC của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh **Số điện thoại:** 0276.3813363 **Hộp thư điện tử:** kiemsoattthc@tayninh.gov.vn sovhttdl@tayninh.gov.vn
19	Sở Y tế	Công bố trên trang thông tin điện tử	Tiếp nhận qua bộ phận một cửa Tiếp nhận qua Phòng KSTTHC của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh **Số điện thoại:** 0276.3813363 **Hộp thư điện tử:** kiemsoattthc@tayninh.gov.vn soyte@tayninh.gov.vn

2. Các huyện, thành phố

STT	Cơ quan	Văn bản thông báo	Ngày văn bản	Thông tin đường dân nóng, hộp thư điện tử
1	Bến Cầu	103/TB-UBND	18/7/2019	**Đường dây nóng:** 0276.3876004 – 0915.058.007 (Trương Thị Phương Thảo – Chủ tịch UBND huyện) 0276.3761558 – 0834.932.101 (Hồ Võ Thái Bình – Chánh VP) 0276.3761345 – 0919.392.662 (Nguyễn Văn Phước – Trưởng phòng Nội vụ) **Hộp thư điện tử:** ubnd-bencau@tayninh.gov.vn

2	Gò Dầu	69/TB-UBND	10/6/2019	**Đường dây nóng:** 0276.3853128 – 0919.585.868 (Hà Văn Cung – Chủ tịch UBND huyện) 0276.3853130 – 0985.261.027 (Huỳnh Văn Tường – Chánh Văn phòng) 0276.3853177 – 0986.459.791 (Đỗ Định Thông – Trưởng phòng Nội vụ) **Hộp thư điện tử:** ubnd-godau@tayninh.gov.vn
3	Tân Biên	Công bố trên trang thông tin điện tử		Tiếp nhận qua bộ phận một cửa Tiếp nhận qua Phòng KSTTHC của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh **Số điện thoại:** 0276.3813363 **Hộp thư điện tử:** kiemsoattthc@tayninh.gov.vn ubnd-tanbien@tayninh.gov.vn
4	Tân Châu	Công bố trên trang thông tin điện tử		**Đường dây nóng:** 0276.3875163 – 0973.523.226 (Tạ Châu Lâm – Chủ tịch UBND huyện) 0276.3875137 – 0977.283.522 (Nguyễn Đình Du – Phó Chánh Văn phòng) 0276.3875114 – 0984.268.669 (Nguyễn Xuân Chiến – Trưởng phòng Nội vụ) **Hộp thư điện tử:** ubnd-tanchau@tayninh.gov.vn
5	Châu Thành	Công bố trên trang thông tin điện tử		Tiếp nhận qua bộ phận một cửa Tiếp nhận qua Phòng KSTTHC của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh **Số điện thoại:**

			0276.3813363 **Hộp thư điện tử:** kiemsoattthc@tayninh.gov.vn ubnd-chauthanh@tayninh.gov.vn
6	Hòa Thành	Công bố trên trang thông tin điện tử	Tiếp nhận qua bộ phận một cửa Tiếp nhận qua Phòng KSTTHC của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh **Số điện thoại:** 0276.3813363 **Hộp thư điện tử:** kiemsoattthc@tayninh.gov.vn ubnd-hoathanh@tayninh.gov.vn
7	Thành phố	Công bố trên trang thông tin điện tử	Tiếp nhận qua bộ phận một cửa Tiếp nhận qua Phòng KSTTHC của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh **Số điện thoại:** 0276.3813363 **Hộp thư điện tử:** kiemsoattthc@tayninh.gov.vn thanhpho@tayninh.gov.vn
8	DMC	Công bố trên trang thông tin điện tử	Tiếp nhận qua bộ phận một cửa Tiếp nhận qua Phòng KSTTHC của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh **Số điện thoại:** 0276.3813363 **Hộp thư điện tử:** kiemsoattthc@tayninh.gov.vn ubnd-dmc@tayninh.gov.vn
9	Trảng Bảng	Công bố trên trang thông tin điện tử	Tiếp nhận qua bộ phận một cửa Tiếp nhận qua Phòng KSTTHC của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh **Số điện thoại:** 0276.3813363 **Hộp thư điện tử:** kiemsoattthc@tayninh.gov.vn ubnd-trangbang@tayninh.gov.vn