

Số: /SGTVT-VP Bà Rịa – Vũng Tàu, ngày tháng 12 năm 2019
Về việc tiếp tục thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

Kính gửi: UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu tại Công văn số 12154/UBND-VP ngày 22/11/2019 về việc tiếp tục thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu; Sở Giao thông vận tải có ý kiến như sau:

1. Công tác triển khai thực hiện

a) Tiếp tục duy trì bộ phận đường dây nóng

Thực hiện chỉ đạo của Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, ngoài việc chỉ đạo vận hành hệ thống Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu (sau đây viết tắt là Đường dây nóng), Sở Giao thông vận tải đã tiếp tục duy trì bộ phận Đường dây nóng của Sở để kịp thời tiếp nhận, xử lý các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân; cụ thể như sau:

- Giám đốc Sở : Trần Thượng Chí;
- Điện thoại liên lạc : 02543.3727838; 0903706338;
- Thư điện tử : chitt@sogtvt.bariavungtau.gov.vn;
- Chánh văn phòng : Nguyễn Ngọc Thạch;
- Điện thoại liên lạc : 02543.727819; 0909818779
- Thư điện tử : thachnn@sogtvt.bariavungtau.gov.vn;

Các thông tin nêu trên, Sở Giao thông vận tải niêm yết tại bộ phận văn thư và tại phòng Tiếp dân.

b) Phân công thực hiện

Sở Giao thông vận tải phân công công chức đầu mối theo dõi, chỉ đạo và trực tiếp tổng hợp báo cáo tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân qua Đường dây nóng gồm:

- Giám đốc Sở trực tiếp chỉ đạo, điều hành;
- Chánh Văn phòng Sở tham mưu Giám đốc Sở giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân;
- Công chức pháp chế cập nhật, tổng hợp các thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân, tham mưu lập báo cáo kết quả xử lý.

Ngoài ra tùy tình hình thực tế, nội dung phản ánh của tổ chức, công dân có liên quan trực tiếp các phòng chuyên môn nghiệp vụ, Trưởng phòng chuyên môn nghiệp vụ và đơn vị sự nghiệp trực thuộc có trách nhiệm thực hiện và báo cáo về công chức đầu mối để xử lý trên hệ thống Đường dây nóng.

c) Tiếp tục thực hiện chỉ đạo của Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh về Đường dây nóng

- Tiếp tục thực hiện nghiêm chỉ đạo của Thường trực Tỉnh ủy tại Thông báo kết luận số 405-TB/TU ngày 22/9/2016; chỉ đạo của UBND tỉnh BR-VT tại Công văn số 8712/UBND-VP ngày 11/10/2016 về việc triển khai thực hiện Thông báo

kết luận số 405-TB/TU ngày 22/9/2016 của Thường trực Tỉnh ủy; Quyết định số 3229/QĐ-UBND ngày 14/11/2016, ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin qua Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu;

- Các Quyết định, văn bản chỉ đạo về Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu đều đã được đăng tải lên hệ thống eOffice, iDesk của Sở GTVT và chuyển đến các phòng chuyên môn nghiệp vụ, đơn vị sự nghiệp trực thuộc biết, thực hiện.

Đồng thời, tại các cuộc họp giao ban hàng tháng, định kỳ các phòng, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở phải báo cáo tình hình, kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân trên hệ thống Đường dây nóng theo chỉ đạo của Giám đốc Sở GTVT tại Công văn số 2401/SGTVT-VP ngày 24/10/2016, đồng thời rút kinh nghiệm qua việc xử lý, giải quyết để hoạt động xử lý thông tin trên hệ thống Đường dây nóng ngày càng nhanh chóng và hoàn thiện hơn;

- Công chức trực tiếp theo dõi, cập nhật, tổng hợp các thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân trên hệ thống Đường dây nóng thường xuyên cập nhật vào hệ thống, thực hiện đăng nhập văn bản trả lời sau khi đã được Lãnh đạo Sở phê duyệt kết quả trả lời cho tổ chức, công dân và báo cáo UBND tỉnh.

2. Xử lý các tồn đọng trên hệ thống Đường dây nóng

Giao Chánh Văn phòng chủ trì kiểm tra và xử lý dứt điểm:

- Các thông tin đã tiếp nhận nhưng chưa giải quyết trên hệ thống;
- Các thông tin đã tiếp nhận, đã giải quyết nhưng chưa thực hiện cập nhật kết quả để kết thúc quy trình;
- Các thông tin đã tiếp nhận không còn giá trị xử lý hoặc thời gian đã lâu mà tổ chức, công dân không tái phản ánh, kiến nghị lần hai thì nêu rõ lý do và kết thúc trên hệ thống;
- Các thông tin đã tiếp nhận, nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết, chuyển trả cho cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để kết thúc quy trình.

3. Kể từ tháng 12/2019, việc thống kê, báo cáo sẽ được trích xuất trên hệ thống phần mềm Đường dây nóng. Do đó Thủ trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc Sở và công chức trực tiếp xử lý phải nhanh chóng xử lý kịp thời, đầy đủ các thông tin và chịu trách nhiệm về tính chính xác của số liệu thống kê trên hệ thống.

4. Giao Văn phòng Sở: tham mưu xây dựng báo cáo sơ kết việc triển khai thực hiện vận hành Đường dây nóng năm 2019 trình Giám đốc Sở phê duyệt gửi UBND tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu trước ngày **22/12/2019**;

Tham mưu Giám đốc Sở đưa việc thực hiện hệ thống Đường dây nóng là **tiêu chí để đánh giá, phân loại và xét khen thưởng** đối với công chức, viên chức hàng năm./.

Nơi nhận:

- Như Kính gửi;
 - Sở Thông tin & Truyền thông;
 - Ban Giám đốc Sở;
 - Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở (t/hiện)
 - VP Sở (đ/đốc, t/hiện);
 - Đăng tải trên Website Sở;
 - Lưu VT.
- Phương – PC.

GIÁM ĐỐC

Trần Thượng Chí