

Số: 3914 /QĐ-UBND

Thanh Hoá, ngày 16 tháng 10 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị
về vệ sinh an toàn thực phẩm qua đường dây nóng trên địa bàn tỉnh**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THANH HÓA

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Nghị quyết số 04-NQ/TU ngày 18/8/2016 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm trên địa bàn tỉnh đến năm 2020;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng điều phối về vệ sinh an toàn thực phẩm tỉnh tại Tờ trình số 57/TTr-VPĐP ngày 03/10/2017 về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý, phản ánh kiến nghị về vệ sinh an toàn thực phẩm qua đường dây nóng trên địa bàn tỉnh,

QUYẾT ĐỊNH:

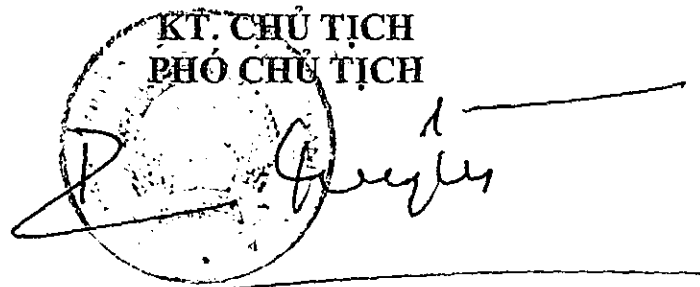
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về vệ sinh an toàn thực phẩm qua đường dây nóng trên địa bàn tỉnh”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc các sở; Trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chánh Văn phòng điều phối về vệ sinh an toàn thực phẩm tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Bộ Y tế (để b/c);
- Thường trực Tỉnh ủy (để b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (để b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Đài PT-TH tỉnh; Báo Thanh Hoá;
- Các Chi cục: Quản lý chất lượng NLSTS; An toàn vệ sinh thực phẩm; Quản lý thị trường;
- Công báo, Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, NN.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phạm Đăng Quyền

QUY CHẾ

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về vệ sinh
an toàn thực phẩm qua đường dây nóng trên địa bàn tỉnh**
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 3944/QĐ-UBND ngày 16 tháng 10 năm 2017
của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa)

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 việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về những dấu hiệu vi phạm trong công tác quản lý an toàn thực phẩm; sản xuất, kinh doanh, bảo quản, chế biến, nhập khẩu, vận chuyển và tiêu dùng thực phẩm thông qua đường dây nóng của Văn phòng điều phối về vệ sinh an toàn thực phẩm (sau đây viết tắt là Văn phòng điều phối).

b) Quy chế này không điều chỉnh việc tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố (sau đây viết tắt là UBND cấp huyện); Ban Chỉ đạo về quản lý vệ sinh an toàn thực phẩm tỉnh; Ban Chỉ đạo về quản lý vệ sinh an toàn thực phẩm huyện, thị xã, thành phố; Văn phòng điều phối tỉnh; Văn phòng điều phối huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

b) Tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị về vệ sinh an toàn thực phẩm.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Đường dây nóng của Văn phòng điều phối về vệ sinh an toàn thực phẩm là các hoạt động tiếp nhận kiến nghị của tổ chức, cá nhân thông qua điện thoại và thư điện tử.

Điều 3. Nguyên tắc quản lý, sử dụng đường dây nóng và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng

1. Nguyên tắc quản lý, sử dụng đường dây nóng

a) Đảm bảo hoạt động thông suốt, liên tục 24/24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần, bao gồm cả ngày nghỉ, ngày lễ.

b) Chỉ cán bộ, công chức được giao mới được sử dụng đường dây nóng để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này; không sử dụng đường dây nóng vào mục đích cá nhân; nghiêm cấm lợi dụng đường dây nóng để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật.

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

a) Việc tiếp nhận và xử lý thông tin phải đảm bảo công khai, minh bạch, đúng trình tự, thủ tục, thời gian, thẩm quyền theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật.

b) Người cung cấp thông tin qua đường dây nóng được đảm bảo giữ bí mật danh tính, địa chỉ; kết quả xử lý thông tin được gửi cho người cung cấp thông tin trong trường hợp có yêu cầu.

Điều 4. Đầu mối đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về vệ sinh an toàn thực phẩm

1. Đầu mối đường dây nóng cấp tỉnh đặt tại Văn phòng điều phối tỉnh, được thông báo công khai trên Cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh và các phương tiện thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh.

- Số điện thoại đường dây nóng: 0237.396.1818.

- Địa chỉ thư điện tử đường dây nóng: vpdpattp@thanhhoa.gov.vn.

2. Đầu mối đường dây nóng cấp huyện đặt tại Văn phòng điều phối huyện, thị xã, thành phố; được thông báo công khai trên Cổng thông tin điện tử của UBND cấp huyện và các phương tiện thông tin của địa phương.

Chương II

NỘI DUNG, YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 5. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Hành vi không thực hiện, thực hiện không đúng quy định trong hoạt động quản lý nhà nước về an toàn thực phẩm của cán bộ, công chức, viên chức.

2. Hành vi vi phạm các quy định pháp luật về an toàn thực phẩm của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh, bảo quản, chế biến, nhập khẩu, vận chuyển và tiêu dùng thực phẩm.

3. Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính không phù hợp với thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, không hợp pháp, trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập có liên quan đến công tác quản lý nhà nước về an toàn thực phẩm.

4. Các giải pháp, sáng kiến về cơ chế chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động quản lý nhà nước về an toàn thực phẩm.

Điều 6. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

1. Tổ chức, cá nhân chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại, thư điện tử đã được công bố công khai.

2. Thông tin phản ánh đến đường dây nóng phải sử dụng bằng ngôn ngữ Tiếng Việt và trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; nêu rõ họ và tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư điện tử (khi cần liên hệ) của tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị đến đường dây nóng.

3. Thông tin phản ánh đến đường dây nóng của Văn phòng điều phối có thể bị từ chối tiếp nhận khi cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin không nêu rõ tên, địa chỉ, số điện thoại của mình; hoặc nội dung thông tin cung cấp không có căn cứ rõ ràng; không xác định được nội dung vụ việc cụ thể đang xảy ra và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; nội dung thông tin không liên quan đến thẩm quyền, phạm vi quản lý của Văn phòng điều phối hoặc của các sở, ban, ngành địa phương có liên quan đến công tác đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

Chương III

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 7. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Cán bộ, công chức trực đường dây nóng ghi nhận kịp thời, đầy đủ thông tin vào sổ nhật ký theo dõi đường dây nóng (*theo Phụ lục đính kèm*).

2. Trong thời hạn 24 giờ, kể từ khi tiếp nhận đầy đủ các thông tin, cán bộ, công chức trực đường dây nóng thể hiện trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân bằng văn bản, báo cáo Lãnh đạo Văn phòng điều phối.

Điều 8. Phân loại và xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Đối với phản ánh, kiến nghị không đúng yêu cầu tại Quy chế này, cán bộ, công chức tiếp nhận thông tin có quyền từ chối tiếp nhận và nêu rõ lý do; đối với phản ánh, kiến nghị chưa đúng nội dung, yêu cầu thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu tại Quy chế này, cán bộ, công chức trực đường dây nóng báo cáo Lãnh đạo Văn phòng điều phối. Lãnh đạo Văn phòng điều phối trực tiếp chỉ đạo các cơ quan, đơn vị xử lý thông tin hoặc tham mưu cho Trưởng Ban Chỉ đạo về quản lý vệ sinh an toàn thực phẩm chuyển thông tin tới các cơ quan, đơn vị có liên quan xử lý, trả lời theo chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền được giao.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của hai hay nhiều cơ quan, đơn vị thì Văn phòng điều phối tiếp nhận, chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị chức năng nghiên cứu, tham mưu cho Trưởng Ban Chỉ đạo trả lời cho tổ chức, cá nhân.

4. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân do Văn phòng điều phối chuyển đến, Trưởng Ban Chỉ đạo giao, các cơ quan, đơn vị có liên quan phải có văn bản trả lời cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị và gửi về Văn phòng điều phối để tổng hợp báo cáo Trưởng Ban Chỉ đạo.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Trách nhiệm của Văn phòng điều phối tỉnh

1. Đầu mối theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về vệ sinh an toàn thực phẩm trên địa bàn tỉnh.

2. Bố trí cán bộ, công chức có trình độ, kiến thức quản lý nhà nước về an toàn thực phẩm, có năng lực phân tích, tổng hợp và kỹ năng giao tiếp để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua đường dây nóng cấp tỉnh.

3. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Thanh Hóa và các đơn vị có liên quan thông báo công khai rộng rãi đường dây nóng của Văn phòng điều phối tỉnh.

4. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của Văn phòng điều phối tỉnh theo đúng quy định của pháp luật và Quy chế này.

5. Tiếp nhận, phân loại, trực tiếp chỉ đạo xử lý hoặc tham mưu cho Trưởng Ban Chỉ đạo chuyên phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tới các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý, trả lời cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

Điều 10. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành cấp tỉnh

1. Trách nhiệm của các sở: Y tế, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Công Thương và các sở, ban, ngành có liên quan

a) Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ theo ngành, lĩnh vực được phân công, phụ trách, chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị chuyên môn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; thông báo kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân.

b) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trả lời phản ánh, kiến nghị theo thẩm quyền trong trường hợp phản ánh, kiến nghị có liên quan đến thẩm quyền giải quyết của hai hay nhiều cơ quan, đơn vị.

2. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Thanh Hóa, Cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan thông báo công khai rộng rãi đường dây nóng của Văn phòng điều phối tỉnh trên sóng phát thanh, truyền hình, báo viết, báo điện tử, website và các hình thức thông tin tuyên truyền phù hợp khác để tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh biết, thực hiện.

Điều 11. Trách nhiệm của UBND các huyện, thị xã, thành phố

1. Thiết lập số điện thoại và địa chỉ thư điện tử đường dây nóng, thông báo công khai trên Cổng thông tin điện tử và các phương tiện thông tin của địa phương.

2. Cử cán bộ tiếp nhận các thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về vệ sinh an toàn thực phẩm qua đường dây nóng cấp huyện và chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan trên địa bàn huyện xử lý, trả lời phản ánh, kiến

ng nghị; thông báo kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân; báo cáo Ban Chỉ đạo về quản lý vệ sinh an toàn thực phẩm tỉnh những phản ánh, kiến nghị vượt thẩm quyền trong thời hạn 24 giờ, kể từ khi tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị.

3. Xử lý, trả lời các thông tin phản ánh, kiến nghị do Văn phòng điều phối tỉnh chuyển đến hoặc Trưởng Ban Chỉ đạo về quản lý vệ sinh an toàn thực phẩm tỉnh giao.

Điều 12. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện báo cáo kết quả xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị đối với những phản ánh, kiến nghị được Trưởng Ban Chỉ đạo tỉnh giao giải quyết theo thẩm quyền về cơ quan tham mưu, giúp việc Ban Chỉ đạo tỉnh (Văn phòng điều phối tỉnh).

2. UBND cấp định kỳ hàng tháng, quý, 06 tháng, 01 năm tổng hợp kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về vệ sinh an toàn thực phẩm của tổ chức, cá nhân qua đường dây nóng cấp huyện vào báo cáo định kỳ công tác đảm bảo an toàn thực phẩm gửi về cơ quan tham mưu, giúp việc Ban Chỉ đạo tỉnh (Văn phòng điều phối tỉnh) để tổng hợp báo cáo Trưởng Ban Chỉ đạo tỉnh; thực hiện báo cáo đột xuất khi có yêu cầu.

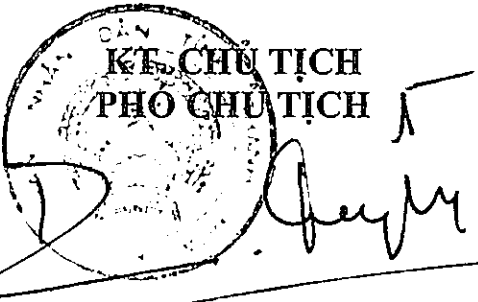
Điều 13. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Người cung cấp thông tin phản ánh, kiến nghị về vệ sinh an toàn thực phẩm qua đường dây nóng, nếu nguồn tin có giá trị, đem lại hiệu quả thiết thực trong việc xử lý các hành vi vi phạm về an toàn thực phẩm được xem xét khen thưởng; nếu cố ý cung cấp thông tin sai sự thật sẽ phải chịu trách nhiệm trước pháp luật.

2. Cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức có thành tích xuất sắc trong công tác tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng được xem xét khen thưởng theo quy định; nếu thiếu trách nhiệm, vi phạm Quy chế này sẽ bị xử lý kỷ luật theo tính chất, mức độ vi phạm.

Điều 14. Điều khoản thi hành

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc có phát sinh cần sửa đổi bổ sung, các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện và các cơ quan, đơn vị có liên quan báo cáo, đề xuất Ban Chỉ đạo tỉnh (qua Văn phòng điều phối tỉnh) để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định./.


Phạm Đăng Quyền