

ATGT

- Lưu cc
- Sở GTVT
- Chi nhánh
Thana

Số: 1368 /QĐ-CĐTNĐ

Hà Nội, ngày 29 tháng 10 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp nhận và xử lý thông tin qua điện thoại đường dây nóng, thư điện tử, cổng thông tin điện tử và mạng xã hội của Cục Đường thủy nội địa Việt Nam

CỤC TRƯỞNG CỤC ĐƯỜNG THỦY NỘI ĐỊA VIỆT NAM

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin năm 2006;

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ về việc ứng dụng Công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2009/TT-BTTTT ngày 31/7/2009 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp thông tin và đảm bảo khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 25/2010/TT-BTTTT ngày 15/11/2010 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc thu thập, sử dụng, chia sẻ, đảm bảo an toàn và bảo vệ thông tin cá nhân trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 4409/QĐ-BGTVT ngày 31/12/2013 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Đường thủy nội địa Việt Nam;

Xét đề nghị của trưởng phòng KHCN-HTQT&MT,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp nhận và xử lý thông tin qua điện thoại đường dây nóng, thư điện tử, cổng thông tin điện tử và mạng xã hội của Cục Đường thủy nội địa Việt Nam.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng, ban cơ quan Cục, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Cục và cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

- Nơi nhận: *STP*
- Như Điều 3;
 - Cục trưởng (để b/c);
 - Lưu: VT, phòng KHCN-HTQT&MT.

**KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG**



Trần Văn Thọ



QUY CHẾ

Tiếp nhận và xử lý thông tin qua điện thoại đường dây nóng, thư điện tử, cổng thông tin điện tử và mạng xã hội của Cục Đường thủy nội địa Việt Nam

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1368 /QĐ-CĐTNĐ, ngày 29 tháng 10 năm 2015 của Cục trưởng Cục Đường thủy nội địa Việt Nam)

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng.

1. Quy chế này quy định về việc tiếp nhận và xử lý thông tin của Cục Đường thủy nội địa Việt Nam đối với các tổ chức, cá nhân liên quan qua các hình thức: điện thoại đường dây nóng; tin nhắn; cổng thông tin điện tử của Cục; thư điện tử, mạng xã hội.

2. Quy chế này áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức, các phòng chuyên môn, nghiệp vụ, đơn vị trực thuộc Cục; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có quan hệ công tác với Cục Đường thủy nội địa Việt Nam (sau đây gọi là Cục), cá nhân, tổ chức thực hiện việc phản ánh, kiến nghị các hoạt động liên quan lĩnh vực giao thông đường thủy nội địa.

Điều 2. Nội dung tiếp nhận thông tin

1) Các hành vi chậm trễ, tiêu cực, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức thuộc Cục.

2) Những khiếm khuyết, sự bất hợp lý, không phù hợp với thực tế của các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến đường thủy nội địa.

3) Các phản ánh, kiến nghị về hoạt động vận tải, an toàn giao thông, hoạt động của cảng, bến thủy nội địa, quản lý hạ tầng, khai thác cát, sỏi trên đường thủy nội địa, phương tiện thủy, đào tạo, chứng nhận khả năng chuyên môn và các vấn đề khác liên quan đến hoạt động giao thông đường thủy nội địa.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận và xử lý thông tin

1) Các cơ quan, đơn vị khi tiếp nhận và xử lý thông tin phải bảo đảm đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn quy định tại Quy chế này và các quy định của pháp luật liên quan đến các lĩnh vực công tác nêu tại Khoản 1, Điều 2 của Quy chế này.

NGH
NB TH
ĐỊA
TN
TH

2) Người cung cấp thông tin có trách nhiệm thông báo tên, địa chỉ của mình, nêu rõ ràng, cụ thể nội dung vụ việc, thời gian, địa điểm xảy ra và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Thông tin về danh tính, địa chỉ của người cấp tin được đảm bảo giữ bí mật. Thông tin có thể bị từ chối tiếp nhận khi người cung cấp thông tin không thực hiện các nội dung trên.

3) Trường hợp người cung cấp tin yêu cầu được biết kết quả xử lý thông tin do mình cung cấp thì cơ quan, đơn vị trực tiếp nhận thông tin có trách nhiệm thông báo cho người đó biết.

Điều 4. Đơn vị và thời gian tiếp nhận thông tin

1. Đơn vị tiếp nhận thông tin

a) Văn phòng Cục là cơ quan đầu mối giúp Cục trưởng tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo số điện thoại: 04.39421887, Fax: 04.389420788; thư điện tử (email): info.viwa@mt.gov.vn.

b) Phòng Vận tải – An toàn giao thông là đơn vị tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua đường dây nóng: 04.3851888 hoặc tin nhắn: 0942.107474, facebook: <https://www.facebook.com/antoanduongthuy>.

c) Phòng Khoa học công nghệ - Hợp tác quốc tế và Môi trường là đơn vị tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thông qua cổng thông tin điện tử của Cục: viwa.gov.vn.

2. Thời gian tiếp nhận thông tin

a) Đối với thông tin tiếp nhận qua điện thoại, fax và email của Văn phòng: Trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần sẽ có chuyên viên tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị.

b) Đối với điện thoại đường dây nóng: trong giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần sẽ có chuyên viên tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị; ngoài giờ hành chính, các ngày nghỉ lễ, Tết, cuộc gọi sẽ được ghi âm và lưu vào hộp thư thoại. Sau khi nhận cuộc gọi, một thông báo sẽ được tự động gửi đến số điện thoại của Trưởng phòng Vận tải - An toàn giao thông để xử lý.

c) Đối với tin nhắn, sẽ được tự động chuyển đến hộp thư thoại. Sau khi nhận tin nhắn, một thông báo sẽ được tự động gửi đến số điện thoại của Trưởng phòng Vận tải - An toàn giao thông để xử lý.

d) Đối với thông tin qua Cổng thông tin điện tử, thông báo sẽ tự động chuyển đến chuyên viên tiếp nhận tin của Phòng Khoa học công nghệ - Hợp tác quốc tế và Môi trường để xử lý.

e) Đối với thông tin qua mạng xã hội, thông báo sẽ tự động chuyển đến chuyên viên tiếp nhận tin của Phòng Vận tải - An toàn giao thông để xử lý.

Điều 5. Quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển tiếp và xử lý thông tin

1. Tiếp nhận thông tin

a) Đối với thông tin tiếp nhận qua điện thoại, fax và email của Văn phòng Ngay sau khi nhận phản ánh, Chánh Văn phòng xác minh nội dung thông tin, tổng hợp, phân loại tin.

b) Đối với thông tin tiếp nhận qua đường dây nóng, tin nhắn, mạng xã hội Ngay sau khi nhận phản ánh, Trưởng phòng Vận tải – An toàn giao thông xác minh nội dung thông tin và chuyển tiếp thông tin về Văn phòng Cục để tổng hợp, phân loại tin.

c) Đối với thông tin tiếp nhận qua cổng thông tin điện tử Ngay sau khi nhận phản ánh, Trưởng Phòng Khoa học công nghệ - Hợp tác quốc tế và Môi trường xác minh nội dung thông tin và chuyển tiếp thông tin về Văn phòng Cục để tổng hợp, phân loại tin.

2. Phân loại và chuyển tiếp thông tin

Sau khi nhận được thông tin, Văn phòng xử lý như sau:

a) Đối với phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung theo quy định tại Khoản 1 Điều 2 của Quy chế này hoặc các phản ánh, kiến nghị nhưng không xác định rõ được tên, địa chỉ, số điện thoại của người phản ánh kiến nghị để liên hệ làm rõ hoặc không thể liên hệ được, Văn phòng lưu hồ sơ;

b) Đối với các nội dung phản ánh thuộc thẩm quyền của các phòng, ban, đơn vị trực thuộc Cục, Văn phòng chuyển trực tiếp đến phòng, ban, đơn vị liên quan xử lý;

c) Đối với những nội dung quan trọng, cấp thiết, Văn phòng báo cáo Cục trưởng xem xét, xử lý;

d) Đối với những nội dung ngoài thẩm quyền xử lý, Văn phòng chuyển thông tin đến đơn vị có thẩm quyền và báo lại cho đơn vị trực tiếp nhận thông tin được biết;

e) Việc chuyển thông tin từ Văn phòng Cục đến các đơn vị không quá 04 giờ kể từ khi tiếp nhận thông tin. Riêng nội dung thông tin qua đường dây nóng do Lãnh đạo Cục, Văn phòng Cục chuyển đến các đơn vị liên quan phải được xem xét, giải quyết theo chế độ “**khẩn**”.

3. Xử lý thông tin

a) Trưởng các phòng chuyên môn, thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Cục có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý ngay các thông tin liên quan đến công tác quản lý, điều hành và thực thi nhiệm vụ của đơn vị do Lãnh đạo Cục hoặc Văn phòng Cục chuyển

đến. Thời hạn xem xét, giải quyết thông tin không quá 08 giờ làm việc trong ngày đối với nội dung vụ việc bình thường và trong 03 ngày liên tục đối với nội dung vụ việc phức tạp kể từ khi nhận được nội dung thông tin. Kết quả xử lý thông tin phải báo cáo về Cục trưởng Cục Đường thủy nội địa Việt Nam (thông qua Văn phòng Cục) ngay sau khi thông tin được xử lý.

b) Đối với nội dung phản ánh liên quan đến lĩnh vực giao thông đường thủy nội địa trực tiếp là Sở Giao thông vận tải giải quyết, bộ phận được xử lý thông tin phải đề nghị Sở Giao thông vận tải giải quyết thông tin trong thời hạn 3 ngày làm việc và báo cáo kết quả thực hiện về Cục Đường thủy nội địa Việt Nam (thông qua Văn phòng Cục).

c) Văn phòng Cục tổng hợp kết quả xử lý báo cáo Lãnh đạo Cục.

Điều 6. Công khai kết quả xử lý phản ánh kiến nghị và lưu trữ hồ sơ

1. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị:

Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức phải được đăng tải công khai theo một trong các hình thức sau:

- Gửi văn bản thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.
- Đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Cục.
- Đăng tải trên các phương tiện thông tin đại chúng.

2. Lưu trữ hồ sơ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị:

Toàn bộ các văn bản, giấy tờ có liên quan đến quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị phải được các đơn vị lưu trữ theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 7. Điều khoản thi hành

Trưởng các phòng thuộc Cục, thủ trưởng các đơn vị thuộc Cục có trách nhiệm phối hợp xử lý kịp thời các nội dung thông tin trong thời hạn ngắn nhất, tránh tình trạng đùn đẩy trách nhiệm giữa các đơn vị. Chánh Văn phòng Cục có trách nhiệm thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, báo cáo việc thực hiện quy chế này. /.

**KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG**



Trần Văn Thọ