

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH ĐỒNG THÁP**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 45/UBND-KSTTHC  
V/v chấn chỉnh, củng cố hoạt  
động các đường dây nóng trên địa  
bàn tỉnh Đồng Tháp

Đồng Tháp, ngày 04 tháng 9 năm 2021

Kính gửi:

- Các sở và cơ quan ngang sở;
- Các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trực thuộc;
- Các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh;
- Ủy ban nhân dân cấp huyện;

Qua kiểm tra, giám sát công tác trực đường dây nóng tại các cơ quan, đơn vị, địa phương thời gian qua cho thấy vẫn còn nhiều hạn chế, bất cập. Cụ thể như: Cùng một cấp hành chính nhưng có quá nhiều số điện thoại đường dây nóng; đường dây nóng không có người trực; người tiếp nhận thông tin chỉ tiếp nhận trả lời qua loa thiếu trách nhiệm; hướng dẫn gọi lòng vòng qua nhiều số khác, không lập sổ theo dõi xử lý phản ánh v.v..

Để chấn chỉnh tình trạng trên, hỗ trợ người dân gặp khó khăn do ảnh hưởng của dịch COVID-19 được kịp thời, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tỉnh yêu cầu:

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương thiết lập và cung cấp lại số điện thoại đường dây nóng thống nhất của từng cơ quan, đơn vị, địa phương (*theo mẫu gửi kèm*).

*Lưu ý:* Mỗi cơ quan đơn vị địa phương chỉ có duy nhất một số điện thoại đường dây nóng thống nhất chung.

2. Sau khi thiết lập đường dây nóng, các cơ quan, đơn vị địa phương phải nhanh chóng thực hiện các công việc sau:

- Tuyên truyền số điện thoại đường dây nóng đến người dân bằng các hình thức phù hợp trong tình hình dịch bệnh diễn biến phức tạp.

- Tổ chức phân công và có cơ chế phối hợp đồng bộ giữa các bộ phận, đơn vị trực thuộc để xử lý phản ánh được kịp thời. Tuyệt đối không được để người dân phải liên hệ nhiều cơ quan, qua nhiều số điện thoại mới được hỗ trợ giải quyết.

- Bố trí nhân sự trực đường dây nóng 24/24 giờ, xử lý kịp thời các phản ánh của người dân gặp khó khăn do ảnh hưởng của dịch COVID-19. Việc tiếp nhận, giải quyết phản ánh của người dân phải được ghi chép rõ ràng vào Sổ theo dõi để quản lý thông tin tiếp nhận.

3. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tỉnh nếu để xảy ra việc người dân phản ánh nhưng không có người tiếp nhận thông tin; hướng dẫn lòng vòng; không xử lý kịp thời các nội dung phản ánh...

4. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương khẩn trương thực hiện nghiêm túc các nội dung nêu trên, báo cáo UBND Tỉnh trong ngày 06/9/2021 (*kèm theo các tài liệu chứng minh*).

Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh theo dõi, kiểm tra việc thực hiện và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tỉnh kịp thời./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Các Phó Chủ tịch UBND Tỉnh;
- LĐVP UBND Tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC <sup>D</sup>.

**CHỦ TỊCH**

**Phạm Thiện Nghĩa**

**Phụ lục**  
**DANH SÁCH SỐ ĐIỆN THOẠI ĐƯỜNG DÂY NÓNG DO CƠ QUAN,**  
**ĐƠN VỊ VÀ ĐỊA PHƯƠNG QUẢN LÝ**

*(Kèm theo Công văn số 45/UBND-KSTT ngày 04 tháng 9 năm 2021  
của Ủy ban nhân dân Tỉnh)*

STT	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG	SỐ ĐIỆN THOẠI ĐƯỜNG DÂY NÓNG	GHI CHÚ
<b>A</b>	<b>CƠ QUAN, ĐƠN VỊ</b>		
1			
2			
3			
4			
...			
<b>B</b>	<b>CẤP HUYỆN</b>		
1			
2			
3			
4			
...			
<b>C</b>	<b>CẤP XÃ</b>		
1			
2			
3			
4			
...			

