

THÔNG BÁO

Về việc xử lý thông tin từ Đường dây nóng của Thành ủy.

Để đảm bảo thời gian quy định về việc xử lý thông tin từ Đường dây nóng của Thành ủy (trong vòng 05 ngày làm việc), Sở Văn hóa và Thể thao thông báo quy trình xử lý như sau:

1. Tiếp nhận thông tin từ Đường dây nóng của Thành ủy: Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố chuyển thông tin qua email Sở và tin nhắn vào máy điện thoại của Chánh Văn phòng Sở. Quy trình bắt đầu xử lý Đường dây nóng được tính từ thời điểm nhận được tin nhắn.

2. Nhân viên tiếp nhận Đường dây nóng:

- Mở phần mềm tiếp nhận thông tin.
- Vào sổ theo dõi quá trình và kết quả xử lý thông tin Đường dây nóng.
- In nội dung thông tin chuyển Chánh Văn phòng Sở
- Cập nhật tình trạng “Đang xử lý” trên phần mềm Đường dây nóng để phản hồi cho các tổ chức, cá nhân liên quan biết và theo dõi.

3. Chánh Văn phòng Sở phân loại nội dung thông tin và chuyển đến các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở để xử lý thông tin theo thẩm quyền.

4. Các phòng, đơn vị thuộc Sở xử lý các thông tin Đường dây nóng ; tham mưu văn bản của Sở phản hồi kết quả xử lý, chuyển Văn phòng Sở (Bộ phận Tổng hợp) để trình Phó Giám đốc Sở phụ trách phê duyệt nội dung.

5. Phó Giám đốc Sở phê duyệt nội dung và chuyển trả Văn phòng Sở để phản hồi về Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố và các tổ chức, cá nhân liên quan.

Lưu ý:

- Quy định về thời gian xử lý và phản hồi kết quả Đường dây nóng tại Sở Văn hóa và Thể thao là 05 ngày làm việc, cụ thể:

+ Mục 1, 2, 3: xử lý trong 01 ngày làm việc.

+ Mục 4: xử lý trong 03 ngày làm việc.

+ Mục 5: xử lý trong 01 ngày làm việc

- Các phòng, đơn vị nhận được thông tin Đường dây nóng do Văn phòng Sở chuyển đến cần khẩn trương tiến hành xác minh, xử lý và tham mưu văn bản trả lời của Sở, đảm bảo thời gian quy định (03 ngày làm việc).

- Đối với vụ việc phức tạp cần có thời gian xử lý dài đề nghị các phòng, đơn vị sớm thông báo bằng văn bản việc giải quyết để Văn phòng Sở phản hồi cho Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố và các tổ chức, cá nhân liên quan.

- Nhân viên tiếp nhận lập sổ cập nhật theo dõi, đơn đốc quá trình xử lý Đường dây nóng đảm bảo đúng thời gian quy định (05 ngày làm việc).

Đề nghị các phòng, đơn vị phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Sở để xử lý tốt thông tin tiếp nhận từ Đường dây nóng của Thành ủy./.

Nơi nhận:

- BGĐ Sở;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở;
- Lãnh đạo VPS;
- Lưu: VT, CNTT-Q.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Võ Trọng Nam