

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HẢI DƯƠNG**

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

Số: 2653 /QĐ-UBND
SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ TỈNH HẢI DƯƠNG

Hải Dương, ngày 30 tháng 9 năm 2016

CÔNG VĂN BẢN

Số 4673 Ngày 03 / 10 / 16
Chuyên ...
...

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế thực hiện Chuyên mục Hỏi - Đáp
trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Hải Dương**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẢI DƯƠNG

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Nghị quyết số 35/NQ-CP ngày 16/5/2016 của Chính phủ về hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp đến năm 2020;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 534/TTr-STTTT ngày 27/7/2016,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế thực hiện Chuyên mục Hỏi - Đáp trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Hải Dương.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan, căn cứ Quyết định thi hành.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ TT&TT;
- Thường trực Tỉnh ủy; (Để báo cáo)
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- VP Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- VP HĐND tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Báo Hải Dương;
- Đài PT&TH tỉnh;
- Cổng TTĐT tỉnh;
- Trung tâm Công báo – Tin học;
- Lưu: VT, (50b) Nam

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lương Văn Cầu

QUY CHẾ

**Thực hiện Chuyên mục Hỏi - Đáp trên Cổng thông tin
điện tử tỉnh Hải Dương**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 263/QĐ-UBND ngày 30 tháng 9 năm 2016
của UBND tỉnh Hải Dương)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc thực hiện Chuyên mục Hỏi - Đáp trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Hải Dương.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Quy chế này áp dụng đối với các Sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (*sau đây gọi là các cơ quan, đơn vị*) và các cá nhân, tổ chức tham gia Chuyên mục Hỏi - Đáp trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Hải Dương.

2. Quy chế này không áp dụng đối với việc tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến quy định về việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo của cá nhân, tổ chức. Việc hỏi của các cá nhân, tổ chức và việc trả lời của các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh theo Quy chế này không bị điều chỉnh bởi Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và văn bản pháp luật khác có liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết đơn thư phản ánh, kiến nghị.

**Chương II
QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

Điều 3. Câu hỏi và câu trả lời

1. Câu hỏi quy định tại Quy chế này là những yêu cầu giải đáp của cá nhân, tổ chức về các quy định của pháp luật thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương.

2. Câu hỏi ghi rõ các thông tin về tổ chức, cá nhân đặt câu hỏi, cụ thể:

a) Đối với câu hỏi của tổ chức: Ghi rõ họ và tên, chức vụ người đại diện theo pháp luật hoặc người được ủy quyền hỏi, số điện thoại liên hệ; số Quyết định (*hoặc giấy chứng nhận*) thành lập tổ chức; địa chỉ trụ sở chính, địa chỉ hộp thư điện tử của tổ chức; nội dung câu hỏi.

b) Đối với câu hỏi của cá nhân: Ghi rõ họ và tên, Quốc tịch, số chứng minh thư nhân dân, số thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu, địa chỉ nơi đang sinh sống, học tập, làm việc, địa chỉ hộp thư điện tử; nội dung câu hỏi.

3. Câu hỏi của tổ chức, cá nhân đưa lên Chuyên mục Hỏi - Đáp phải được soạn thảo dưới dạng chữ tiếng Việt có dấu, sử dụng Bộ mã các ký tự chữ Việt theo tiêu chuẩn TCVN 6909:2001, không viết tắt, không sử dụng các ký hiệu không được thừa nhận theo quy định, nội dung câu hỏi phải cụ thể, không hỏi chung chung.

4. Câu trả lời của các cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1 Điều 2 của Quy chế này chỉ có giá trị tham khảo, không phải là cơ sở pháp lý để giải quyết các quan hệ dân sự, kinh tế và các quan hệ pháp luật khác.

5. Nội dung câu trả lời cần ngắn gọn, đúng trọng tâm câu hỏi; ghi chính xác số, ký hiệu, trích yếu, ngày, tháng, năm, tên cơ quan ban hành văn bản quy phạm pháp luật được sử dụng để trả lời.

6. Câu trả lời ghi rõ các thông tin về cơ quan, đơn vị, cá nhân đại diện trả lời, cụ thể: Ghi rõ tên, địa chỉ cơ quan, đơn vị trả lời; họ và tên, chức vụ, điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử của người đại diện cơ quan, đơn vị trả lời.

Điều 4. Địa chỉ nhận câu hỏi và câu trả lời

1. Địa chỉ nhận câu hỏi là hộp thư điện tử hoidap@haiduong.gov.vn do Sở Thông tin và Truyền thông quản lý.

2. Địa chỉ nhận câu trả lời của các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm trả lời là hộp thư điện tử tinbai@haiduong.gov.vn do Sở Thông tin và Truyền thông quản lý.

3. Các cơ quan, đơn vị cung cấp địa chỉ hộp thư điện tử, số điện thoại đường dây nóng chính thức và thông tin cán bộ đầu mối (*họ tên, chức vụ, điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử*) của cơ quan, đơn vị mình cho Sở Thông tin và Truyền thông để thiết lập hệ thống gửi nhận câu hỏi và trả lời.

Điều 5. Tiếp nhận, xử lý, phân loại câu hỏi và thực hiện việc trả lời

1. Việc tiếp nhận câu hỏi trên Chuyên mục Hỏi - Đáp được thực hiện 24/24h vào tất cả các ngày trong tuần.

2. Chỉ xử lý các câu hỏi có nội dung hỏi về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính, tìm hiểu cơ hội đầu tư và các thông tin khác với mục tiêu tạo điều kiện tối đa để các tổ chức, cá nhân được đối thoại với các cơ quan nhà nước thuộc tỉnh.

3. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm làm đầu mối tiếp nhận câu hỏi được gửi về địa chỉ hộp thư điện tử quy định tại khoản 1 Điều 4 của Quy chế này.

4. Chậm nhất sau 01 giờ đồng hồ, kể từ thời điểm tiếp nhận câu hỏi, căn cứ vào nội dung câu hỏi, Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm phân loại, chuyển câu hỏi cho cơ quan, đơn vị theo đúng chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị được giao, đồng thời, gửi tin nhắn thông báo tới người phụ trách đường dây nóng của cơ quan, đơn vị được chuyển câu hỏi (*trường hợp câu hỏi*

được gửi đến ngoài giờ hành chính các ngày làm việc thì thời điểm tiếp nhận câu hỏi được tính tại thời điểm giờ hành chính kế tiếp).

5. Trường hợp câu hỏi không đúng thẩm quyền giải quyết, chậm nhất sau 01 giờ đồng hồ, kể từ thời điểm nhận được câu hỏi, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chuyển trả lại câu hỏi về Sở Thông tin và Truyền thông theo địa chỉ hộp thư điện tử quy định tại khoản 2 Điều 4 của Quy chế này (*trường hợp hết giờ hành chính mà cơ quan, đơn vị chưa kịp chuyển trả lại câu hỏi thì câu hỏi phải được chuyển trả lại vào thời điểm giờ hành chính kế tiếp*).

6. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm trả lời câu hỏi liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị mình theo chức năng, nhiệm vụ được giao và phải chịu trách nhiệm về câu trả lời đó (*trong trường hợp câu hỏi cần sự phối hợp liên ngành để trả lời thì cơ quan, đơn vị nhận được câu hỏi do Sở Thông tin và Truyền thông gửi đến sẽ chủ trì, lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan, tổng hợp và đại diện trả lời câu hỏi*).

7. Trường hợp câu trả lời chưa đáp ứng được yêu cầu, tổ chức, cá nhân có thể hỏi bổ sung.

Điều 6. Trình tự thực hiện việc trả lời

1. Thời gian trả lời trên Chuyên mục Hỏi - Đáp thực hiện theo quy định sau:

a) Ba (03) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được câu hỏi do Sở Thông tin và Truyền thông gửi đến đối với các câu hỏi thuộc thẩm quyền giải quyết;

b) Năm (05) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được câu hỏi do Sở Thông tin và Truyền thông gửi đến đối với những câu hỏi cần sự phối hợp liên ngành;

2. Người đại diện trả lời câu hỏi trên Chuyên mục Hỏi - Đáp là lãnh đạo các cơ quan, đơn vị hoặc người được người đứng đầu ủy quyền.

3. Chậm nhất sau 01 giờ đồng hồ, kể từ thời điểm nhận được câu trả lời do các cơ quan, đơn vị gửi đến, Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm đăng tải các câu trả lời lên Chuyên mục Hỏi - Đáp, đồng thời, gửi vào địa chỉ hộp thư điện tử của người hỏi (*trường hợp hết giờ hành chính thì câu trả lời được đăng tải vào thời điểm giờ hành chính kế tiếp*).

Điều 7. Một số hành vi bị cấm

Lợi dụng Chuyên mục Hỏi - Đáp để xâm hại lợi ích Quốc gia, danh dự của cá nhân, tổ chức, bản sắc văn hóa của dân tộc:

1. Kích động bạo lực, tuyên truyền phản Cách mạng, gây rối, chia rẽ gây mất đoàn kết giữa các dân tộc, nội bộ, mất trật tự an toàn xã hội; xâm hại an ninh mạng.

2. Đưa các thông tin sai sự thật nhằm mục đích nói xấu, bôi nhọ, hạ thấp danh dự, uy tín của tổ chức, cá nhân khác...

3. Gây ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của cơ quan, đơn vị.

4. Đưa nội dung, hình ảnh phản cảm, trái với thuần phong mỹ tục của người Việt Nam, trái với các quy định của pháp luật.
5. Có các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Kinh phí hoạt động

1. Kinh phí bảo đảm cho hoạt động của Chuyên mục Hỏi – Đáp được bố trí trong kinh phí hoạt động hàng năm của Cổng thông tin điện tử của tỉnh.
2. Các câu trả lời đăng trong Chuyên mục Hỏi – Đáp được trả nhuận bút như tin, bài đăng trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

Điều 9. Trách nhiệm thực hiện

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1 Điều 2 Quy chế này chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.
2. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị nghiên cứu đưa việc thực hiện Quy chế này là một trong những tiêu chí chấm điểm cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan, đơn vị.
3. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm đôn đốc, theo dõi các cơ quan, đơn vị thực hiện Quy chế này; định kỳ hàng tháng, tổng hợp tình hình thực hiện, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.
4. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung, đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định. *flm*

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Lương Văn Cầu