

Số: 2110/QĐ-UBND

Lâm Đồng, ngày 13 tháng 11 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý, phối hợp và công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Đường dây nóng và hộp thư điện tử Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lâm Đồng

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LÂM ĐỒNG

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 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 định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Lâm Đồng tại Tờ trình số 2873/TTr-VP ngày 11 tháng 11 năm 2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý, phối hợp và công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Đường dây nóng và hộp thư điện tử Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lâm Đồng.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc/Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường, đặc khu và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình Lâm Đồng;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, TTTT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**


Nguyễn Ngọc Phúc

**QUY CHẾ****Tiếp nhận, xử lý, phối hợp và công khai kết quả giải quyết
phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp**

*(Kèm theo Quyết định số 2101/QĐ-UBND ngày 13 tháng 11 năm 2025
của Chủ tịch UBND tỉnh Lâm Đồng)*

**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, phối hợp và công khai kết quả trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về những vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của Nhân dân thông qua Đường dây nóng và hộp thư điện tử của Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lâm Đồng.

b) Quy chế này không quy định về việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho các đối tượng sau:

a) Các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh; UBND các xã, phường, đặc khu (sau đây gọi tắt là UBND cấp xã) có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp khi nội dung phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực được giao phụ trách.

b) Người dân và doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị gửi đến Đường dây nóng của Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lâm Đồng.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Tuân thủ các quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

2. Bảo đảm tính công khai, minh bạch, khách quan, trung thực trong quá trình tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị.

3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý và trả lời phải cụ thể, rõ ràng, bảo đảm thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện, tạo điều kiện cho người dân, doanh

nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị; phối hợp kịp thời giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị. Đồng thời nâng cao trách nhiệm, phản hồi đầy đủ, kịp thời tránh chậm trễ trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

4. Bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu trong quá trình gửi, chuyển, xử lý và lưu trữ các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

Chương II

NỘI DUNG, CÁCH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 3. Nội dung phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận qua Đường dây nóng

1. Khó khăn, vướng mắc trong quá trình giao dịch, giải quyết thủ tục hành chính với các cơ quan hành chính nhà nước các cấp và sở, ngành trên địa bàn tỉnh.

2. Việc các cơ quan hành chính nhà nước, sở, ngành của tỉnh Lâm Đồng giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp chậm so với thời gian quy định.

3. Thái độ, hành vi giao tiếp, ứng xử thiếu văn hóa, từ chối hoặc kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính không có lý do chính đáng, hoặc có biểu hiện nhũng nhiễu, gây phiền hà; không giải quyết hoặc giải quyết không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức;

4. Việc cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức tự ý đặt thêm yêu cầu nộp thêm các loại giấy tờ ngoài quy định, yêu cầu người dân, doanh nghiệp bổ sung không cần thiết hoặc đùn đẩy, né tránh trách nhiệm trong quá trình giải quyết.

5. Kiến nghị cơ quan nhà nước các cấp nghiên cứu, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc hủy bỏ các quy định, thủ tục hành chính không còn phù hợp với thực tiễn; đề xuất những giải pháp, sáng kiến góp ý mới về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của Nhân dân.

Điều 4. Cách thức và thời gian gửi phản ánh, kiến nghị

1. Cách thức gửi phản ánh, kiến nghị

a) Người dân gửi phản ánh, kiến nghị qua:

- Số điện thoại Đường dây nóng: **02633.545455**.

- Số điện thoại kết nối Zalo: **0328.29990**.

- Hộp thư điện tử: **duongdaynong@lamdong.gov.vn**.

b) Doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị qua: Trang thông tin đối thoại doanh nghiệp tại địa chỉ: **<https://lamdong.gov.vn/sites/doanhnghiep/doithoai-dn/SitePages/Home.aspx>**.

2. Thời gian tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

a) Đối với phản ánh, kiến nghị qua điện thoại: Trong giờ hành chính các ngày làm việc (Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút; Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút).

b) Ngoài giờ hành chính: người dân và doanh nghiệp có thể phản ánh, kiến nghị qua:

- Hộp thư điện tử;
- Trang thông tin đối thoại doanh nghiệp tại địa chỉ:

<https://lamdong.gov.vn/sites/doanhnghiep/doithoai-dn/SitePages/Home.aspx>.

- Nhắn tin gửi Zalo qua số điện thoại di động: 0328.29990.

Điều 5. Yêu cầu đối với nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Phản ánh, kiến nghị được thể hiện bằng tiếng Việt có dấu, ngắn gọn, rõ ràng, dễ hiểu.

2. Nội dung phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi quy định tại Điều 3 của Quy chế này.

3. Thông tin người gửi phản ánh, kiến nghị phải ghi rõ:

- Đối với cá nhân: Họ và tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (nếu có).

- Đối với cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp: Tên cơ quan, tổ chức hoặc doanh nghiệp; họ tên người đại diện; địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (nếu có).

4. Phản ánh, kiến nghị nặc danh, mạo danh, không đủ thông tin hoặc không thuộc phạm vi tại khoản 3 Điều này sẽ không được tiếp nhận, xử lý.

Điều 6. Tiếp nhận, xử lý và công khai phản ánh, kiến nghị trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lâm Đồng

1. Phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được tiếp nhận thông qua đường dây nóng và hộp thư điện tử Cổng Thông tin điện tử tỉnh Lâm Đồng. Sau khi được cơ quan có thẩm quyền xử lý và trả lời, nội dung phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý được công khai trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh.

2. Các nội dung phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý, trả lời được Cổng Thông tin điện tử tỉnh tổng hợp, lưu trữ và công khai theo quy định, làm căn cứ phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, kiểm tra, thống kê và báo cáo của Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan.

3. Việc công khai thông tin trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh phải bảo đảm không tiết lộ thông tin cá nhân, bí mật đời tư hoặc bí mật kinh doanh của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Chương III

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

Điều 7. Quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Tiếp nhận và tổng hợp phản ánh, kiến nghị:

- Trung tâm Thông tin (đơn vị quản lý vận hành Cổng Thông tin điện tử tỉnh) là đầu mối tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp qua Đường dây nóng, hộp thư điện tử và dự thảo chỉ đạo trình Chánh Văn phòng UBND tỉnh ký để chuyển đến các sở, ngành, các xã, phường, đặc khu. Trước 16h ngày thứ năm hàng tuần sẽ tổng hợp chuyển đến Chánh Văn phòng UBND tỉnh để báo cáo lãnh đạo UBND tỉnh cho cuộc họp giao ban tuần.

- Trường hợp nội dung cần xử lý gấp thì chuyển đến cho Chánh Văn phòng trước 16h hàng ngày.

2. Trường hợp phản ánh, kiến nghị không được tiếp nhận, giải quyết vì không bảo đảm theo quy định tại Điều 3, Điều 5 Quy chế này, Trung tâm Thông tin có trách nhiệm thông báo cho người dân, doanh nghiệp biết nội dung phản ánh, kiến nghị không được tiếp nhận xử lý, đồng thời nêu rõ lý do.

3. Xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

- Các cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ xử lý có trách nhiệm thực hiện giải quyết phản ánh, kiến nghị đúng thẩm quyền, nhiệm vụ được giao, đảm bảo thời gian quy định; sau khi xử lý xong, gửi kết quả thông báo trực tiếp cho người dân, doanh nghiệp và đồng thời gửi về Trung tâm Thông tin – Văn phòng UBND tỉnh để đăng tải công khai trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh theo quy định.

- Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị tối đa là 07 ngày làm việc kể từ ngày cơ quan, đơn vị nhận được, tùy theo mức độ phức tạp của vấn đề.

4. Đối với các phản ánh, kiến nghị của doanh nghiệp, sau khi tiếp nhận và chuyển đến các sở ngành liên quan giải quyết theo thẩm quyền, đồng thời gửi cho Trung tâm Xúc tiến đầu tư Du lịch và Thương mại để tổng hợp, rà soát, liên hệ và mời các doanh nghiệp đến tham dự hội nghị đối thoại giải quyết khó khăn cho doanh nghiệp hàng tháng, hàng quý do UBND tỉnh tổ chức.

5. Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị

Trung tâm Thông tin thực hiện đăng tải công khai các kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị sau khi đã được các cơ quan, đơn vị giải quyết và gửi đến, đảm bảo đầy đủ, chính xác và kịp thời trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh.

Điều 8. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Hàng tháng, Trung tâm Thông tin tổng hợp và tham mưu Văn phòng UBND tỉnh báo cáo UBND tỉnh về kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Đường dây nóng và hộp thư điện tử. Đồng thời, theo dõi tiến độ giải quyết của các Sở, ngành, địa phương, đơn vị để kịp thời tham mưu việc đôn đốc hoặc báo cáo UBND tỉnh chỉ đạo đối với các phản ánh, kiến nghị quá hạn.

2. Định kỳ 6 tháng, 01 năm hoặc khi có yêu cầu đột xuất, Trung tâm Thông tin thống kê số lượng phản ánh, kiến nghị; tổng hợp, đánh giá tình hình và kết quả

xử lý của các Sở, ngành, địa phương, đơn vị để tham mưu Văn phòng UBND tỉnh báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét biểu dương, khen thưởng hoặc phê bình chấn chỉnh, trong đó nêu rõ tỷ lệ giải quyết đúng hạn và quá hạn.

Điều 9. Kinh phí thực hiện

Trên cơ sở dự toán do Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Thông tin) xây dựng và căn cứ khả năng cân đối ngân sách nhà nước, Sở Tài chính tổng hợp và tham mưu UBND tỉnh việc bố trí kinh phí để thực hiện tiếp nhận, xử lý, phối hợp và công khai kết quả phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Đường dây nóng Cổng thông tin điện tử tỉnh Lâm Đồng.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Quyền và trách nhiệm của người dân, doanh nghiệp

1. Người dân, doanh nghiệp có quyền phản ánh, kiến nghị với các cơ quan hành chính Nhà nước về các nội dung quy định tại Điều 3 Quy chế này.
2. Có quyền yêu cầu cơ quan hành chính Nhà nước thông báo về tình hình xử lý các nội dung phản ánh, kiến nghị.
3. Phản ánh, kiến nghị phải được trình bày rõ ràng, trung thực, có căn cứ và tuân thủ các nguyên tắc quy định tại Điều 2 Quy chế này.
4. Người dân, doanh nghiệp có trách nhiệm cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu liên quan khi cơ quan, đơn vị giải quyết phản ánh, kiến nghị yêu cầu.

Điều 11. Trách nhiệm thi hành

1. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu; người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.
 2. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh bằng văn bản về Văn phòng UBND tỉnh (thông qua Trung tâm Thông tin) để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp. /.
-