

## **CHỈ THỊ**

### **Về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức và cá nhân về ô nhiễm môi trường thông qua đường dây nóng**

Trong thời gian qua, tình hình ô nhiễm môi trường và các sự cố môi trường có xu hướng ngày càng gia tăng trên phạm vi cả nước. Cùng với đó, các thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân và báo chí đối với các vấn đề môi trường ngày một đa dạng và mang tính thời sự. Tuy nhiên, do nhiều nguyên nhân, công tác tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh về ô nhiễm môi trường từ Trung ương đến địa phương còn lúng túng; chưa nắm bắt kịp thời, xử lý nhanh các thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Để tăng cường tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về ô nhiễm môi trường, phát huy vai trò của người dân và cộng đồng trong bảo vệ môi trường, tạo bước chuyển biến trong công tác ứng phó, xử lý ô nhiễm môi trường, Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường chỉ thị:

1. Lập, vận hành đường dây nóng (gồm số điện thoại và địa chỉ thư điện tử) để tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về ô nhiễm môi trường từ Trung ương đến địa phương hoạt động thông suốt, liên tục 24/24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần, bao gồm cả ngày nghỉ, ngày lễ:

a) Tổng cục Môi trường thiết lập, công khai đường dây nóng của Bộ Tài nguyên và Môi trường (gọi tắt là đường dây nóng cấp trung ương), công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng và Cổng thông tin điện tử của Bộ Tài nguyên và Môi trường, của Tổng cục Môi trường. Hoàn thành trước 30 tháng 10 năm 2017.

b) Sở Tài nguyên và Môi trường thiết lập, chấn chỉnh đường dây nóng của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (gọi tắt là đường dây nóng cấp địa phương), công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng của tỉnh, thành phố và trang thông tin điện tử của Sở Tài nguyên và Môi trường. Hoàn thành trước 15 tháng 11 năm 2017.

2. Xây dựng, ban hành, thực hiện quy trình tiếp nhận, xác minh, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức và cá nhân về ô nhiễm môi trường qua đường dây nóng:

a) Tổng cục Môi trường xây dựng, ban hành quy trình tiếp nhận, xác minh, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức và cá nhân về

ô nhiễm môi trường thống nhất từ trung ương đến địa phương (kèm theo danh mục hệ thống đường dây nóng). Hoàn thành trước 30 tháng 11 năm 2017.

b) Tổng cục Môi trường, Sở Tài nguyên và Môi trường các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện thống nhất quy trình tiếp nhận, xác minh, xử lý và phản ánh, kiến nghị của tổ chức và cá nhân về ô nhiễm môi trường quy định tại điểm a khoản này.

### 3. Tổng cục Môi trường:

a) Chỉ định một đơn vị trực thuộc Tổng cục làm đầu mối vận hành, quản lý đường dây nóng cấp trung ương; bố trí cán bộ thường trực 24/24 giờ để tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng;

b) Chịu trách nhiệm xử lý, phản hồi thông tin đối với các trường hợp: các vấn đề ô nhiễm môi trường có tính chất liên vùng, liên tỉnh; các tổ chức, cá nhân gây ô nhiễm môi trường thuộc thẩm quyền phê duyệt báo cáo đánh giá tác động môi trường (hoặc văn bản tương đương) của Bộ Tài nguyên và Môi trường và của các Bộ có chức năng quản lý nhà nước về bảo vệ môi trường;

c) Bố trí kinh phí thường xuyên cho việc quản lý, vận hành đường dây nóng cấp Trung ương; kinh phí cho việc xác minh, xử lý, phản hồi thông tin qua đường dây nóng cấp Trung ương theo thẩm quyền;

d) Đầu mối theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức và cá nhân về ô nhiễm môi trường thông qua đường dây nóng trên phạm vi cả nước; định kỳ hàng tháng, quý, năm tổng hợp, báo cáo Bộ trưởng kết quả thực hiện.

4. Văn phòng Bộ, Vụ Thi đua – Khen thưởng và Tuyên truyền, Báo Tài nguyên và Môi trường, Tạp chí Tài nguyên và Môi trường tổ chức phổ biến thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân nắm bắt được việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị về ô nhiễm môi trường qua đường dây nóng trên Cổng Thông tin điện tử của Bộ, Báo Tài nguyên và Môi trường, Tạp chí Tài nguyên và Môi trường.

### 5. Sở Tài nguyên và Môi trường các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

a) Quy định cụ thể và bố trí cán bộ thường trực 24/24 giờ để tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng cấp địa phương;

b) Chịu trách nhiệm xử lý, phản hồi thông tin đối với các trường hợp: các vấn đề ô nhiễm môi trường diễn ra trên địa bàn thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước về bảo vệ môi trường của Ủy ban nhân dân các cấp; các trường hợp khác ngoài các trường hợp nêu tại điểm b khoản 3;

c) Bố trí kinh phí thường xuyên cho việc quản lý, vận hành đường dây nóng cấp địa phương; kinh phí cho việc xác minh, xử lý, phản hồi thông tin qua đường dây nóng cấp địa phương theo thẩm quyền;

d) Định kỳ tổng hợp, báo cáo Bộ Tài nguyên và Môi trường (thông qua Tổng cục Môi trường) trước ngày 30 hàng tháng về kết quả tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin qua đường dây nóng cấp địa phương.

6. Cục Công nghệ thông tin và Dữ liệu tài nguyên môi trường tổ chức xây dựng, trình Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường phân mềm trực tuyến tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về vi phạm pháp luật về tài nguyên và môi trường từ Trung ương đến địa phương. Hoàn thành trước 30 tháng 6 năm 2018./.

**Nơi nhận:**

- Thủ tướng Chính phủ (để báo cáo);
- Phó TTg Trịnh Đình Dũng (để báo cáo);
- Văn phòng Chính phủ; các Bộ, cơ quan ngang Bộ (để phối hợp);
- Các Thứ trưởng (để chỉ đạo thực hiện);
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Các đơn vị thuộc Bộ;
- Sở TN&MT các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Lưu: VT, TCMT.

*(Handwritten initials)*

**BỘ TRƯỞNG**



**Tiền Hồng Hà**