



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH GIA LAI**

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

Số: **8829**/UBND-KTTH

Gia Lai, ngày **31** tháng **12** năm 2025

V/v thực hiện quy trình hoạt động đường dây nóng để tư vấn, giải đáp những vướng mắc cho nhà đầu tư trên địa bàn tỉnh Gia Lai

Kính gửi:

- Sở Tài chính;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường.

Xét đề nghị của Sở Tài chính tại Văn bản số 6166/STC-TTXX ngày 22/12/2025 về việc quy trình hoạt động đường dây nóng để tư vấn, giải đáp những vướng mắc cho nhà đầu tư trên địa bàn tỉnh Gia Lai; Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến như sau:

1. Thống nhất quy trình hoạt động đường dây nóng để tư vấn, giải đáp những vướng mắc cho nhà đầu tư trên địa bàn tỉnh Gia Lai như đề xuất của Sở Tài chính tại Văn bản nêu trên (Có quy trình kèm theo). Giao Sở Tài chính hướng dẫn các đơn vị và địa phương để tổ chức triển khai thực hiện; thường xuyên rà soát quy trình để phù hợp thực tiễn.
2. Giao Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Báo và Đài phát thanh, truyền hình Gia Lai, Cổng thông tin điện tử tỉnh và các website của các sở, ban, ngành, địa phương đồng loạt công bố, thông báo thông tin này để đồng đảo doanh nghiệp, người dân biết, phản ánh và theo dõi.

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan phối hợp thực hiện./

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT. Tỉnh ủy (b/c);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PVP UBND tỉnh;
- TT. PVHCC;
- Lưu: VT, T7.



CHỦ TỊCH

Phạm Anh Tuấn

QUY TRÌNH HOẠT ĐỘNG ĐƯỜNG DÂY NÓNG HỖ TRỢ THÁO GỖ KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC CHO CÁC DOANH NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH GIA LAI

1. Thông tin chung

Đường dây nóng là hệ thống số điện thoại và hộp thư điện tử được công bố và tích hợp tại Mục Đường dây nóng trên Cổng thông tin điện tử Ủy ban nhân dân tỉnh và tại các website của các cơ quan, sở, ngành, địa phương.

Thông tin phản ánh, kiến nghị là những nội dung do cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị trong công tác thực hiện thủ tục đầu tư với các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, được kiến nghị thông qua đường dây nóng.

Điện thoại đường dây nóng:

- 0913475933, ông Nguyễn Bay - Giám đốc Trung tâm Xúc tiến Đầu tư.
- 0906531404, ông Nguyễn Trần Thi - Phó Giám đốc Trung tâm Xúc tiến Đầu tư.

Email đường dây nóng: ipcgialai@gmail.com.

2. Nguyên tắc tiếp nhận và xử lý thông tin

- Việc tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng phải bảo đảm kịp thời, đúng trình tự, thủ tục quy định tại Quy trình này.

- Chỉ thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng thông qua hệ thống số điện thoại, hộp thư điện tử đã được công bố công khai.

- Người cung cấp thông tin qua đường dây nóng sẽ được đảm bảo giữ bí mật về danh tính, địa chỉ khi có yêu cầu; trường hợp người cung cấp thông tin có yêu cầu được biết kết quả xử lý thông tin do mình cung cấp thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý, giải quyết phải thông báo cho người đó biết.

- Từ chối tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng trong các trường hợp sau đây: Người cung cấp thông tin không thông báo họ tên, địa chỉ của mình; nội dung thông tin cung cấp chung chung, không thể xác định được nội dung vụ việc cụ thể, xảy ra ở đâu, có liên quan đến ai; các thông tin không liên quan đến các hoạt động đầu tư dự án.

- Việc tiếp nhận, xử lý và công bố kết quả xử lý các thông tin của cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng phải được vào sổ, lập thành hồ sơ và lưu trữ theo quy định.

3. Thời gian tiếp nhận

- Thời gian tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị qua số điện thoại đường dây nóng là trong giờ hành chính; thời gian tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị qua hộp thư điện tử đường dây nóng là 24/24 giờ và 7 ngày/tuần.

4. Đầu mối tiếp nhận

Sở Tài chính là đơn vị đầu mối tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng đối với các dự án đầu tư trên địa bàn toàn tỉnh.

Trung tâm xúc tiến đầu tư trực thuộc Sở Tài chính bố trí viên chức, người lao động thường trực tiếp nhận và mở sổ theo dõi phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng được quy định tại Quy trình này.

5. Các bước tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị

Công chức, viên chức được phân công tiếp nhận thông tin có trách nhiệm:

Bước 1. Giám đốc Trung tâm xúc tiến đầu tư cử cán bộ phân công thường trực, tiếp nhận thư điện tử các thông tin phản ánh, kiến nghị (gọi tắt là cán bộ được phân công).

Khi tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng, cán bộ được phân công có trách nhiệm phản hồi đối với người cung cấp thông tin về việc đã tiếp nhận thông tin và cập nhật thông tin vào sổ theo dõi phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng.

Bước 2: Cán bộ được phân công báo cáo trực tiếp Giám đốc Trung tâm xúc tiến đầu tư trong khoảng thời gian từ 10 - 15 phút.

Bước 3: Giám đốc Trung tâm xúc tiến đầu tư tham mưu trực tiếp Giám đốc Sở Tài chính hoặc Lãnh đạo Sở phụ trách trong thời gian 5 phút.

- Trường hợp thông tin phản ánh, kiến nghị thuộc trách nhiệm tham mưu, giải quyết của Sở Tài chính, Giám đốc Trung tâm xúc tiến đầu tư có trách nhiệm tham mưu Giám đốc Sở hoặc Lãnh đạo Sở phụ trách xem xét, giải quyết và trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị theo quy định và kết thúc quy trình xử lý hồ trợ.

- Trường hợp thông tin phản ánh, kiến nghị thuộc trách nhiệm tham mưu, giải quyết của đơn vị khác, Giám đốc Sở Tài chính báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh thông qua điện thoại, tin nhắn hoặc email của Chủ tịch UBND tỉnh. Tiếp tục thực hiện chi tiết thêm bước xử lý sau:

Bước 4: Sau khi nhận được thông tin phản ánh, kiến nghị, Chủ tịch UBND tỉnh ủy quyền Giám đốc Tài chính xử lý chuyển nội dung thông tin phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, địa phương liên quan.

Bước 5: Giám đốc Sở Tài chính thông tin đến các cơ quan, địa phương theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh trong thời gian 10 phút.

Bước 6. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của mình, người đứng đầu các cơ quan, địa phương nhận thông tin phản ánh, kiến nghị phải xem xét, giải quyết và

trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân có ý kiến phản ánh, kiến nghị, đồng thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh thông qua Giám đốc Sở Tài chính (cá nhân được Chủ tịch UBND tỉnh ủy quyền xử lý), thời gian thực hiện là 01 ngày.

Bước 7: Giám đốc Sở Tài chính báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả xử lý đồng thời giải quyết và trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị theo quy định và kết thúc quy trình xử lý hồ trợ.

Trường hợp nhận phản ánh qua điện thoại thì thực hiện tương tự như trên và bắt đầu từ Bước 3.

6. Tổng hợp, báo cáo

Định kỳ hàng tuần (cho những kiến nghị chưa được giải quyết), tháng, 6 tháng, năm và khi có yêu cầu, Sở Tài chính phối hợp các cơ quan, địa phương liên quan tổng hợp tình hình, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả tiếp nhận, xử lý các thông tin của tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng.

Nội dung báo cáo phải nêu rõ số lượng thông tin đã tiếp nhận qua số điện thoại, qua hộp thư điện tử (gồm số lượng thông tin tiếp nhận, kết quả phân loại, số lượng được giải quyết, kết quả xử lý; khó khăn, vướng mắc, đề xuất, kiến nghị (nếu có).
