

Số: /QĐ-BTNMT

Hà Nội, ngày tháng năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý thông tin đường dây nóng  
về ô nhiễm môi trường**

**BỘ TRƯỞNG BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG**

*Căn cứ Luật Bảo vệ môi trường năm 2020;*

*Căn cứ Nghị định số 36/2017/NĐ-CP ngày 04 tháng 4 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Tài nguyên và Môi trường;*

*Căn cứ Chỉ thị số 03/CT-BTNMT ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường 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;*

*Xét đề nghị của Tổng Cục trưởng Tổng cục Môi trường.*

**QUYẾT ĐỊNH**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý thông tin đường dây nóng về ô nhiễm môi trường.

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

**Điều 3.** Tổng cục trưởng Tổng cục Môi trường, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng Trần Hồng Hà (để báo cáo);
- Văn phòng Chính phủ;
- Sở TN&MT các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Lưu: VT, TCMT.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

**Võ Tuấn Nhân**

**QUY CHẾ**  
**TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN ĐƯỜNG DÂY NÓNG**  
**VỀ Ô NHIỄM MÔI TRƯỜNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BTNMT ngày tháng năm 2022  
của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường)*

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định nội dung hoạt động đường dây nóng về ô nhiễm môi trường (sau đây viết tắt là đường dây nóng); trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức và cá nhân liên quan trong việc tiếp nhận, xác minh, xử lý và phản hồi thông tin đường dây nóng từ Trung ương đến địa phương.

2. Quy chế này không quy định đối với việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết các đơn thư khiếu nại, tố cáo theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trong lĩnh vực môi trường.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin phản ánh, kiến nghị về ô nhiễm môi trường thông qua đường dây nóng; các cơ quan, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp nhận, xác minh, xử lý và phản hồi thông tin đường dây nóng.

**Điều 3. Mục tiêu**

1. 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 dân cư trong công tác bảo vệ môi trường.

2. Tăng cường năng lực, hiệu quả quản lý, điều hành từ Trung ương đến địa phương trong việc tiếp nhận đầy đủ, kịp thời thông tin về ô nhiễm môi trường thông qua đường dây nóng.

**Điều 4. Giải thích từ ngữ**

Trong Quy chế này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Đường dây nóng là hệ thống khép kín, đồng bộ, bao gồm: điện thoại, thư điện tử (email); các thiết bị viễn thông; thiết bị công cụ hỗ trợ; Hệ thống 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; nhân sự và quy trình tiếp nhận, xác minh, xử lý và phản hồi thông tin của các tổ chức, cá nhân về đối tượng, hành vi và các thông tin liên quan đến ô nhiễm môi trường để các cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ

môi trường từ Trung ương đến địa phương có biện pháp ngăn chặn, xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật. Đường dây nóng bao gồm:

a) Đường dây nóng cấp Trung ương: đường dây nóng của Bộ Tài nguyên và Môi trường và của Cơ quan chuyên môn về bảo vệ môi trường trực thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường. Danh mục đường dây nóng về ô nhiễm môi trường cấp Trung ương cụ thể tại Phụ lục kèm theo Quy chế này;

b) Đường dây nóng cấp địa phương: đường dây nóng của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, của Sở Tài nguyên và Môi trường các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (đường dây nóng cấp tỉnh), của Ủy ban nhân dân cấp huyện (đường dây nóng cấp huyện) và của Ủy ban nhân dân cấp xã (đường dây nóng cấp xã).

2. Hệ thống 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 là hệ thống phần mềm, thông tin điện tử do Bộ Tài nguyên và Môi trường xây dựng (sau đây viết tắt là Hệ thống thông tin) để hỗ trợ việc tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về vi phạm pháp luật tài nguyên và môi trường (trong đó bao gồm các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về ô nhiễm môi trường); được triển khai thực hiện thống nhất từ Trung ương đến địa phương. Hệ thống thông tin được cài đặt, ứng dụng trên máy tính, trang thông tin điện tử (website) và thiết bị di động (Thông tin chi tiết về Hệ thống thông tin tại Phụ lục kèm theo Quy chế này).

3. Thông tin phản ánh, kiến nghị về ô nhiễm môi trường thông qua đường dây nóng (sau đây viết tắt là thông tin đường dây nóng), bao gồm:

a) Thông tin về các đối tượng, hành vi thải chất thải (nước thải, chất thải rắn, khí thải, tiếng ồn) có dấu hiệu gây ô nhiễm môi trường;

b) Thông tin về biến đổi hiện trạng chất lượng môi trường có khả năng do hành vi xả chất thải gây ra;

c) Các thông tin khác liên quan đến ô nhiễm môi trường.

4. Phản ánh, kiến nghị về ô nhiễm môi trường là việc tổ chức, cá nhân gửi các thông tin nêu tại khoản 3 Điều này thông qua đường dây nóng.

5. Người cung cấp thông tin: là tổ chức/cá nhân gọi điện, nhắn tin, gửi email, thông tin thông qua đường dây nóng để phản ánh, kiến nghị về tổ chức/cá nhân có dấu hiệu, hành vi gây ô nhiễm môi trường; hiện trạng biến đổi chất lượng môi trường có khả năng do hành vi xả chất thải gây ra hoặc các thông tin khác liên quan đến ô nhiễm môi trường.

6. Tiếp nhận thông tin: là việc các cơ quan, cá nhân được giao nhiệm vụ quản lý, vận hành đường dây nóng thực hiện ghi nhận, cập nhật, lưu trữ thông tin về đối tượng, hành vi, hiện trạng chất lượng môi trường và các thông tin liên quan đến vụ việc ô nhiễm môi trường vào Hệ thống thông tin.

7. Xác minh thông tin: là việc các cơ quan, cá nhân được giao nhiệm vụ

quản lý, vận hành đường dây nóng thực hiện việc làm rõ tính chính xác của thông tin được phản ánh, kiến nghị thông qua đường dây nóng để triển khai các biện pháp ngăn chặn, xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật.

8. Xử lý vụ việc: là việc các cơ quan, cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm trên cơ sở xác minh tính chính xác của nội dung thông tin tiếp nhận triển khai các hoạt động bao gồm phân công trách nhiệm chủ trì, phối hợp xử lý vụ việc; tổ chức kiểm tra, thanh tra, ngăn chặn, xử lý vụ việc ô nhiễm môi trường; xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ môi trường và yêu cầu các biện pháp khắc phục hậu quả (nếu có).

9. Phản hồi thông tin: là việc cơ quan, cá nhân tiếp nhận thông tin đường dây nóng thông báo kết quả xử lý thông tin tiếp nhận hoặc kết quả xử lý vụ việc cho tổ chức, cá nhân đã cung cấp thông tin phản ánh, kiến nghị thông qua đường dây nóng.

10. Công khai thông tin: là việc cơ quan xử lý vụ việc tiến hành việc công khai kết quả xử lý thông tin tiếp nhận hoặc kết quả xử lý vụ việc trên trang/cổng thông tin điện tử của đơn vị hoặc trên website <https://pakntt.monre.gov.vn> hoặc các hình thức khác phù hợp theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 5. Nguyên tắc tiếp nhận, xác minh, xử lý và phản hồi thông tin đường dây nóng**

1. Việc tiếp nhận, xác minh, xử lý và phản hồi thông tin đường dây nóng phải đảm bảo nhanh chóng, chính xác, đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền; được thực hiện theo chế độ “Khẩn” và ưu tiên.

2. Đảm bảo giữ bí mật về danh tính, điện thoại, địa chỉ, nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin cũng như đảm bảo bí mật thông tin của cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ môi trường. Không sử dụng, lợi dụng đường dây nóng để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật hoặc phục vụ cho mục đích cá nhân.

3. Việc cung cấp thông tin đường dây nóng phải đảm bảo nêu đầy đủ các nội dung cần thiết theo quy định tại Điều 8 Quy chế này và được thể hiện bằng ngôn ngữ tiếng Việt. Từ chối tiếp nhận thông tin trong trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị không rõ ràng (không thể xác định được vụ việc cụ thể, địa điểm xảy ra). Nội dung thông tin đường dây nóng tiếp nhận phải được cập nhật, lưu trữ và quản lý thống nhất từ Trung ương đến địa phương qua Hệ thống thông tin.

4. Việc tiếp nhận thông tin đường dây nóng phải đảm bảo thông suốt, liên tục 24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần, bao gồm cả ngày nghỉ, ngày lễ.

5. Thông tin đường dây nóng là một trong những căn cứ để cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ môi trường từ Trung ương đến địa phương tiến hành xác minh, kiểm tra và xử lý theo quy định của pháp luật.

6. Cơ quan, cá nhân được giao nhiệm vụ quản lý, vận hành đường dây nóng có trách nhiệm tiếp nhận mọi phản ánh, kiến nghị về ô nhiễm môi trường

của các tổ chức, cá nhân thông qua đường dây nóng. Nội dung thông tin đường dây nóng phải được cập nhật, theo dõi, chuyển kịp thời đến Ủy ban nhân dân cấp huyện (Phòng Tài nguyên và Môi trường) qua Hệ thống thông tin để tiến hành xác minh thông tin.

7. Ủy ban nhân dân cấp huyện (Phòng Tài nguyên và Môi trường) có trách nhiệm tổ chức xác minh thông tin hoặc chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp xã xác minh tính chính xác của thông tin; cập nhật kết quả xác minh thông tin, xử lý vụ việc thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của mình lên Hệ thống thông tin hoặc chuyển ngay kết quả xác minh thông tin và tài liệu, chứng cứ thu thập được (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền, trách nhiệm xử lý vụ việc để triển khai các biện pháp ngăn chặn, xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật.

8. Căn cứ kết quả xác minh thông tin được cập nhật trên Hệ thống thông tin, cơ quan có thẩm quyền, trách nhiệm xử lý vụ việc có trách nhiệm phân công đơn vị chủ trì, phối hợp xử lý vụ việc; tổ chức kiểm tra, thanh tra, ngăn chặn hành vi gây ô nhiễm môi trường và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ môi trường và yêu cầu các biện pháp khắc phục hậu quả (nếu có) theo quy định của pháp luật.

9. Cơ quan tiếp nhận thông tin đường dây nóng có trách nhiệm phản hồi thông tin cho người cung cấp thông tin.

10. Cơ quan xử lý vụ việc có trách nhiệm công khai kết quả xử lý thông tin tiếp nhận hoặc kết quả xử lý vụ việc theo quy định của pháp luật.

## **Điều 6. Phân loại thông tin đường dây nóng**

### **1. Phân loại thông tin để xác minh**

a) Thông tin về vụ việc xả chất thải ra môi trường mang tính tức thời, đột xuất, có dấu hiệu gây ô nhiễm môi trường của các cơ sở sản xuất hoặc thông tin về biến đổi hiện trạng chất lượng môi trường trên diện rộng (trong phạm vi cấp huyện quản lý trở lên);

b) Thông tin về vụ việc xả chất thải ra môi trường thường xuyên, liên tục (có tính quy luật) của các cơ sở sản xuất, hộ gia đình, cá nhân hoặc thông tin về biến đổi hiện trạng chất lượng môi trường trên phạm vi hẹp (trong phạm vi cấp xã quản lý).

### **2. Phân loại thông tin theo thẩm quyền, trách nhiệm xử lý vụ việc**

a) Thông tin về các vụ việc ô nhiễm môi trường thuộc thẩm quyền, trách nhiệm xử lý của Trung ương (Bộ Tài nguyên và Môi trường) gồm: các thông tin phản ánh, kiến nghị về vụ việc ô nhiễm môi trường có tính chất liên vùng, liên tỉnh; các dự án, cơ sở thuộc thẩm quyền phê duyệt kết quả thẩm định Báo cáo đánh giá tác động môi trường, cấp giấy phép môi trường hoặc văn bản tương đương của Bộ Tài nguyên và Môi trường hoặc của các Bộ có chức năng quản lý nhà nước về bảo vệ môi trường;

b) Thông tin về các vụ việc ô nhiễm môi trường thuộc thẩm quyền, trách

nhiệm xử lý của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh gồm: các thông tin phán ánh, kiến nghị về vụ việc ô nhiễm môi trường xảy ra trong phạm vi liên huyện trong phạm vi một tỉnh, địa bàn thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước về bảo vệ môi trường của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; các dự án, cơ sở thuộc thẩm quyền phê duyệt kết quả thẩm định Báo cáo đánh giá tác động môi trường, cấp giấy phép môi trường hoặc văn bản tương đương của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

c) Thông tin về các vụ việc ô nhiễm môi trường thuộc thẩm quyền, trách nhiệm xử lý của Ủy ban nhân dân cấp huyện gồm: các thông tin phán ánh, kiến nghị về vụ việc ô nhiễm môi trường xảy ra trong phạm vi liên xã, trên địa bàn thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước về bảo vệ môi trường của Ủy ban nhân dân cấp huyện; các dự án, cơ sở thuộc thẩm quyền cấp giấy phép môi trường hoặc văn bản tương đương của Ủy ban nhân dân cấp huyện;

d) Thông tin về các vụ việc ô nhiễm môi trường thuộc thẩm quyền, trách nhiệm xử lý của Ủy ban nhân dân cấp xã gồm: các thông tin phán ánh, kiến nghị về vụ việc ô nhiễm môi trường xảy ra trên địa bàn có quy mô không gian trong một xã, trên địa bàn thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước về bảo vệ môi trường của Ủy ban nhân dân cấp xã; các dự án, cơ sở thuộc đối tượng đăng ký môi trường hoặc văn bản tương đương thuộc trách nhiệm tiếp nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã và các trường hợp khác ngoài các trường hợp nêu trên.

### **Điều 7. Phương thức tiếp nhận thông tin đường dây nóng**

1. Các phương thức tiếp nhận thông tin đường dây nóng như sau:

a) Gọi điện, nhắn tin vào các số điện thoại đường dây nóng;

b) Gửi thông tin vào thư điện tử đường dây nóng;

c) Gửi thông tin qua Hệ thống thông tin trên website (địa chỉ website: <https://pakntt.monre.gov.vn>) hoặc gửi thông tin qua ứng dụng trên thiết bị di động (tên ứng dụng: paknMonre).

2. Cơ quan tiếp nhận thông tin đường dây nóng phải công khai thông tin số điện thoại và địa chỉ thư điện tử đường dây nóng, Hệ thống thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng và cổng thông tin điện tử của đơn vị theo nguyên tắc sau:

a) Bộ Tài nguyên và Môi trường, Cơ quan chuyên môn về bảo vệ môi trường trực thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường công khai, cập nhật số điện thoại tổng đài, địa chỉ thư điện tử của đường dây nóng cấp Trung ương và Hệ thống thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng, cổng thông tin điện tử của Bộ Tài nguyên và Môi trường và của Cơ quan chuyên môn về bảo vệ môi trường trực thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường;

b) Ủy ban nhân dân cấp tỉnh công khai, cập nhật số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của đường dây nóng các cấp trên địa bàn trên các phương tiện thông tin đại chúng, cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và của Sở Tài nguyên và Môi trường; đồng thời gửi về Bộ Tài nguyên và Môi trường (thông qua Cơ quan

chuyên môn về bảo vệ môi trường trực thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường) để kết nối với số điện thoại tổng đài đường dây nóng cấp Trung ương.

### **Điều 8. Nội dung thông tin tiếp nhận thông qua đường dây nóng**

1. Thông tin của tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị: Họ và tên, địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử.
2. Tên tổ chức, cá nhân có dấu hiệu, hành vi gây ô nhiễm môi trường (nếu xác định được).
3. Thời gian xảy ra hoặc phát hiện vụ việc.
4. Địa điểm, vị trí của vụ việc.
5. Mô tả loại hình ô nhiễm (nước thải, khí thải, chất thải rắn, tiếng ồn); tính chất, mức độ vụ việc (xảy ra tức thời, đột xuất hay thường xuyên, liên tục); phạm vi, mức độ ô nhiễm hoặc thông tin về biến đổi hiện trạng chất lượng môi trường có khả năng do hành vi xả chất thải gây ra.
6. Những bằng chứng kèm theo: ảnh, video, bản ghi âm, tài liệu và hồ sơ khác (nếu có).
7. Các thông tin khác (nếu có).

## **Chương II**

### **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XÁC MINH, XỬ LÝ VÀ PHẢN HỒI THÔNG TIN ĐƯỜNG DÂY NÓNG VỀ Ô NHIỄM MÔI TRƯỜNG**

#### **Điều 9. Tiếp nhận thông tin**

1. Cơ quan, cá nhân được giao nhiệm vụ quản lý, vận hành đường dây nóng có trách nhiệm tiếp nhận, cập nhật đầy đủ nội dung thông tin theo quy định tại Điều 8 vào Hệ thống thông tin.
2. Thời hạn cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin sau khi tiếp nhận
  - a) Không quá 02 giờ kể từ khi nhận được thông tin đối với các vụ việc được phân loại theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 6 Quy chế này;
  - b) Không quá 06 giờ kể từ khi nhận được thông tin đối với các vụ việc được phân loại theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 6 Quy chế này.
3. Cơ quan, cá nhân tiếp nhận thông tin có trách nhiệm chuyển ngay thông tin đã được cập nhật trên Hệ thống thông tin đến cơ quan có thẩm quyền, trách nhiệm xác minh, xử lý thông tin theo nguyên tắc sau:
  - a) Chuyển thông tin đến Ủy ban nhân dân cấp huyện để tiến hành xác minh thông tin đối với trường hợp thông tin chưa rõ ràng, chưa đầy đủ; đồng thời gửi cho Sở Tài nguyên và Môi trường và Cơ quan chuyên môn về bảo vệ môi trường trực thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường để theo dõi, đôn đốc, giám sát;
  - b) Chuyển thông tin đến cơ quan có thẩm quyền, trách nhiệm xử lý vụ việc theo quy định tại khoản 2 Điều 6 Quy chế này đối với trường hợp thông tin

tiếp nhận có nội dung đầy đủ, rõ ràng kèm theo tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ môi trường của tổ chức, cá nhân vi phạm.

4. Đối với các thông tin phản ánh của tổ chức, cá nhân liên quan đến sự cố môi trường do chất thải, cơ quan, cá nhân tiếp nhận thông tin đường dây nóng hướng dẫn tổ chức, cá nhân phản ánh trực tiếp đến đầu số 112 hoặc đến Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã nơi xảy ra sự cố theo đúng Quy chế ứng phó sự cố chất thải ban hành kèm theo Quyết định số 09/2020/QĐ-TTg ngày 18/3/2020 của Thủ tướng Chính phủ.

### **Điều 10. Xác minh thông tin**

1. Ủy ban nhân dân cấp huyện tổ chức xác minh thông tin hoặc chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp xã thông qua các hình thức phù hợp để nhanh chóng xác minh tính chính xác của thông tin và cập nhật kết quả xác minh thông tin lên Hệ thống thông tin. Trường hợp vụ việc phức tạp, vượt quá khả năng chuyên môn cho phép, Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm phối hợp với Sở Tài nguyên và Môi trường để tổ chức xác minh thông tin.

#### 2. Thời hạn xác minh thông tin

a) Không quá 24 giờ kể từ khi thông tin được cập nhật trên Hệ thống thông tin đối với các vụ việc được phân loại theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 6 Quy chế này. Trường hợp địa bàn nơi xảy ra vụ việc cách xa trụ sở của Ủy ban nhân dân cấp huyện/xã, đi lại khó khăn, thời hạn xác minh thông tin có thể kéo dài hơn nhưng không quá 36 giờ;

b) Không quá 72 giờ kể từ khi thông tin được cập nhật trên Hệ thống thông tin đối với các vụ việc được phân loại theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 6 Quy chế này;

c) Theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

3. Trường hợp quá thời hạn xác minh thông tin theo quy định tại khoản 2 Điều này, cơ quan tiếp nhận thông tin có trách nhiệm đôn đốc việc thực hiện xác minh thông tin thông qua Hệ thống thông tin.

#### 4. Xử lý thông tin xác minh

a) Kết quả xác minh thông tin và tài liệu, chứng cứ thu thập phải được cập nhật vào Hệ thống thông tin không quá 03 giờ kể từ khi kết thúc quá trình xác minh thông tin;

b) Trường hợp kết quả xác minh thông tin không chính xác thì cơ quan tiến hành xác minh thông tin cập nhật kết quả xác minh thông tin, kết thúc quy trình xử lý tại Hệ thống thông tin;

c) Trường hợp kết quả xác minh thông tin là chính xác, thuộc thẩm quyền, trách nhiệm xử lý vụ việc của cơ quan xác minh thông tin, phải khẩn trương tổ chức xử lý vụ việc theo quy định của pháp luật; trường hợp không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm xử lý vụ việc của cơ quan xác minh thông tin thì chuyển ngay kết quả xác minh thông tin và tài liệu, chứng cứ thu thập được (nếu có) đến



cơ quan có thẩm quyền, trách nhiệm xử lý vụ việc theo quy định tại khoản 2 Điều 6 của Quy chế này để xử lý vụ việc theo quy định của pháp luật;

5. Trong quá trình xác minh thông tin, nếu phát hiện hành vi gây ô nhiễm môi trường hoặc vi phạm pháp luật về bảo vệ môi trường, gây thiệt hại môi trường hoặc đe dọa đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của người dân, cơ quan tiến hành xác minh thông tin phải áp dụng các biện pháp ngăn chặn, lập biên bản và thông báo ngay cho cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 11. Xử lý vụ việc**

#### 1. Trách nhiệm xử lý vụ việc

a) Bộ Tài nguyên và Môi trường có trách nhiệm chỉ đạo Cơ quan chuyên môn về bảo vệ môi trường trực thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường chủ trì, phối hợp với Sở Tài nguyên và Môi trường xử lý các vụ việc thuộc trường hợp quy định tại điểm a khoản 2 Điều 6 Quy chế này;

b) Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm chỉ đạo Sở Tài nguyên và Môi trường chủ trì, phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp huyện xử lý các vụ việc thuộc trường hợp quy định tại điểm b khoản 2 Điều 6 Quy chế này;

c) Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm chỉ đạo cơ quan chuyên môn trực thuộc và Ủy ban nhân dân cấp xã xử lý các vụ việc thuộc trường hợp quy định tại điểm c, điểm d khoản 2 Điều 6 Quy chế này.

#### 2. Xử lý vụ việc được thực hiện theo nguyên tắc sau:

a) Tổ chức khảo sát, xác định đối tượng, phạm vi, mức độ ô nhiễm môi trường đối với các vụ việc chưa xác định được đối tượng có dấu hiệu vi phạm pháp luật về bảo vệ môi trường hoặc đối tượng gây ô nhiễm môi trường, phạm vi, mức độ ô nhiễm. Căn cứ kết quả khảo sát, tiến hành xử lý vụ việc theo quy định pháp luật;

b) Tổ chức đoàn kiểm tra, thanh tra để xử lý vụ việc theo quy định pháp luật đối với các vụ việc đã xác định được đối tượng có dấu hiệu vi phạm pháp luật về bảo vệ môi trường hoặc đối tượng gây ô nhiễm môi trường;

c) Xử lý vi phạm, yêu cầu khắc phục hậu quả vi phạm và bồi thường thiệt hại về môi trường theo quy định pháp luật.

3. Trong thời hạn không quá 24 giờ kể từ khi có kết quả xử lý vụ việc, cơ quan xử lý vụ việc phải tiến hành cập nhật kết quả xử lý vụ việc vào Hệ thống thông tin.

### **Điều 12. Phản hồi và công khai thông tin**

1. Trong thời gian không quá 24 giờ kể từ khi kết quả xử lý vụ việc được cập nhật trên Hệ thống thông tin, cơ quan tiếp nhận thông tin có trách nhiệm phản hồi kết quả xử lý vụ việc cho tổ chức, cá nhân đã cung cấp thông tin phản ánh về ô nhiễm môi trường. Việc phản hồi thông tin được thực hiện bằng một trong các hình thức sau: văn bản, điện thoại, thư điện tử, trên website

<https://pakntt.monre.gov.vn>.

2. Cơ quan xử lý vụ việc có trách nhiệm công khai kết quả xử lý thông tin tiếp nhận hoặc kết quả xử lý vụ việc trên trang/cổng thông tin điện tử của đơn vị hoặc trên website <https://pakntt.monre.gov.vn> hoặc các hình thức khác phù hợp theo quy định của pháp luật.

### **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 13. Tổ chức quản lý, vận hành đường dây nóng**

1. Xây dựng, quản lý, vận hành đường dây nóng thống nhất từ Trung ương đến địa phương.
2. Bố trí bộ phận, cán bộ quản lý, vận hành đường dây nóng.
3. Bố trí kinh phí thường xuyên từ nguồn sự nghiệp bảo vệ môi trường chi trả cho các hoạt động quản lý, vận hành hệ thống đường dây nóng; xác minh thông tin, xử lý vụ việc được phản ánh qua đường dây nóng; tăng cường năng lực hệ thống đường dây nóng theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 14. Trách nhiệm của Bộ Tài nguyên và Môi trường**

1. Cơ quan chuyên môn về bảo vệ môi trường trực thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường
  - a) Thiết lập số điện thoại tổng đài, thư điện tử đường dây nóng cấp Trung ương đảm bảo thực hiện theo đúng quy định tại khoản 4 Điều 5 Quy chế này; phối hợp với Cục Công nghệ thông tin và Dữ liệu tài nguyên môi trường tổ chức vận hành Hệ thống thông tin để quản lý thống nhất thông tin tiếp nhận, kết quả xử lý thông tin và xử lý vụ việc được phản ánh qua đường dây nóng từ Trung ương đến địa phương;
  - b) Phân công đơn vị, bố trí cán bộ chịu trách nhiệm tổ chức vận hành đường dây nóng cấp Trung ương và thực hiện các nội dung của Quy chế này;
  - c) Tổ chức, hướng dẫn, tập huấn, tuyên truyền về công tác quản lý, vận hành đường dây nóng để các tổ chức, cá nhân nắm bắt, tích cực tham gia cung cấp thông tin phản ánh, kiến nghị về ô nhiễm môi trường;
  - d) Tổ chức kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc thiết lập, vận hành, quản lý đường dây nóng các cấp;
  - đ) Tham mưu, đề xuất với Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường giải quyết những ý kiến phản ánh có tính chất nghiêm trọng hoặc những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình triển khai thực hiện đường dây nóng;
  - e) Hàng năm báo cáo Bộ Tài nguyên và Môi trường kết quả tiếp nhận, xử lý thông tin đường dây nóng trước ngày 25 tháng 12 hàng năm và báo cáo đột xuất khi có yêu cầu của Bộ Tài nguyên và Môi trường.

2. Cục Công nghệ thông tin và Dữ liệu tài nguyên môi trường có trách

nhiệm thực hiện các nội dung sau:

a) Xây dựng, cung cấp tài khoản tham gia Hệ thống thông tin cho các cơ quan, cá nhân được giao vận hành đường dây nóng chậm nhất 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Quy chế này có hiệu lực; tổ chức tập huấn, hướng dẫn sử dụng cho các cơ quan, cá nhân tham gia Hệ thống thông tin;

b) Quản lý, hướng dẫn, vận hành Hệ thống thông tin để quản lý thống nhất thông tin, dữ liệu liên quan đến đường dây nóng; vận hành thông suốt, hiệu quả Hệ thống thông tin theo quy định tại Quy chế quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống 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.

3. Vụ Kế hoạch - Tài chính tham mưu cho lãnh đạo Bộ bố trí kinh phí thường xuyên từ nguồn sự nghiệp bảo vệ môi trường cho các hoạt động của đường dây nóng cấp Trung ương theo thẩm quyền; hướng dẫn các địa phương bố trí kinh phí thường xuyên từ nguồn sự nghiệp bảo vệ môi trường cho các hoạt động của đường dây nóng cấp địa phương.

4. Vụ Thi đua, Khen thưởng và Tuyên truyền, Văn phòng Bộ, Báo Tài nguyên và môi trường, Tạp chí Tài nguyên và Môi trường, Trung tâm Truyền thông tài nguyên và môi trường căn cứ chức năng nhiệm vụ được giao tổ chức phổ biến, tuyên truyền về kết quả vận hành đường dây nóng từ Trung ương đến địa phương theo quy định.

### **Điều 15. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương**

1. Chỉ đạo Sở Tài nguyên và Môi trường thực hiện các nội dung sau:

a) Thiết lập, cập nhật số điện thoại và thư điện tử đường dây nóng cấp tỉnh (không sử dụng điện thoại và thư điện tử cá nhân cho đường dây nóng) đảm bảo thực hiện theo đúng quy định tại khoản 4 Điều 5 Quy chế này, trừ trường hợp các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã thiết lập đường dây nóng chung cho các lĩnh vực; gửi thông tin về Bộ Tài nguyên và Môi trường (thông qua Cơ quan chuyên môn về bảo vệ môi trường trực thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường) chậm nhất 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Quy chế này có hiệu lực để kết nối với số điện thoại tổng đài đường dây nóng cấp Trung ương;

b) Phối hợp với Cục Công nghệ thông tin và Dữ liệu tài nguyên và môi trường, Bộ Tài nguyên và Môi trường tiếp nhận, vận hành và hướng dẫn sử dụng hiệu quả Hệ thống thông tin nhằm quản lý thống nhất thông tin, dữ liệu liên quan đến đường dây nóng;

c) Phân công đơn vị, bố trí cán bộ chịu trách nhiệm tổ chức vận hành hệ thống đường dây nóng cấp tỉnh; phân công Lãnh đạo Sở Tài nguyên và Môi trường phụ trách đường dây nóng cấp tỉnh; phối hợp với ban quản lý khu công nghiệp, khu kinh tế, cụm công nghiệp, lực lượng cảnh sát môi trường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan thực hiện các nội dung của Quy chế này;

d) Phối hợp với Sở Tài chính tham mưu cho lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp tỉnh bố trí kinh phí thường xuyên từ nguồn sự nghiệp bảo vệ môi trường cho các hoạt động của đường dây nóng cấp tỉnh theo thẩm quyền;

đ) Tổ chức hướng dẫn, tập huấn, kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc thiết lập, vận hành, quản lý đường dây nóng cấp huyện và cấp xã (nếu có);

e) Tổ chức tuyên truyền và công khai kết quả hoạt động của đường dây nóng trên địa bàn.

2. Chỉ đạo Ủy ban nhân dân các cấp căn cứ tình hình thực tế tại địa phương, thực hiện các nội dung sau:

a) Thiết lập, cập nhật số điện thoại và thư điện tử đường dây nóng tối thiểu đến cấp huyện (không sử dụng điện thoại và thư điện tử cá nhân cho đường dây nóng) đảm bảo thực hiện theo đúng quy định tại khoản 4 Điều 5 Quy chế này; tiếp nhận và vận hành hiệu quả Hệ thống thông tin nhằm quản lý thống nhất thông tin tiếp nhận, kết quả xử lý thông tin và xử lý vụ việc được phản ánh qua đường dây nóng từ Trung ương đến địa phương;

b) Bố trí cán bộ, phân công lãnh đạo chịu trách nhiệm tổ chức vận hành hệ thống đường dây nóng;

c) Phối hợp với Sở Tài nguyên và Môi trường tổ chức thực hiện các nội dung của Quy chế này.

### **Điều 16. Điều khoản thi hành**

1. Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường, Sở Tài nguyên và Môi trường các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Ủy ban nhân dân các cấp và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm triển khai, tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Kết quả xác minh, xử lý vụ việc phản ánh qua đường dây nóng cập nhật trên Hệ thống thông tin là căn cứ để đánh giá kết quả công tác bảo vệ môi trường của các địa phương hàng năm.

3. Các đơn vị và công chức, viên chức không thực hiện đầy đủ hoặc vi phạm các quy định của Quy chế này, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

4. Khuyến khích, tạo điều kiện và khen thưởng phù hợp cho các cá nhân, tổ chức tham gia cung cấp thông tin, xác minh, xử lý thông tin đường dây nóng. Người cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ môi trường kịp thời phát hiện, xử lý vụ việc về ô nhiễm môi trường được xem xét khen thưởng. Người cung cấp thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin qua đường dây nóng để gây rối, vì mục đích cá nhân, làm mất thời gian của đơn vị tiếp nhận, xử lý thông tin đường dây nóng,... tùy theo mức độ sai phạm sẽ phải bồi thường thiệt hại và bị xử lý theo quy định của pháp luật.

5. Căn cứ vào tình hình thực tế, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành Quy chế 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 thông qua đường dây nóng của địa

phương đảm bảo việc triển khai thực hiện hiệu quả.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị có văn bản báo cáo Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**Phụ lục**  
**DANH MỤC ĐƯỜNG DÂY NÓNG VỀ Ô NHIỄM MÔI TRƯỜNG**  
**CẤP TRUNG ƯƠNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BTNMT ngày tháng năm 2022  
của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường)*

**1. Số điện thoại và thư điện tử đường dây nóng của Bộ Tài nguyên và Môi trường**

a) Số điện thoại: 1800088848

b) Địa chỉ thư điện tử: pakn@monre.gov.vn

**2. Số điện thoại và thư điện tử đường dây nóng của Cơ quan chuyên môn về bảo vệ môi trường trực thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường**

a) Số điện thoại: 1900999915

b) Địa chỉ thư điện tử: duongdaynong@vea.gov.vn

**3. Hệ thống thông tin (sử dụng thống nhất từ Trung ương đến địa phương)**

a) Ứng dụng trên máy tính (chạy trên nền tảng Web) sử dụng trang thông tin điện tử Hệ thống tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về vi phạm pháp luật về tài nguyên và môi trường có địa chỉ như sau:

- <https://pakntt.monre.gov.vn> (dùng cho các tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin phản ánh, kiến nghị về ô nhiễm môi trường);

- <https://pakn.monre.gov.vn> (dùng cho các cơ quan, cá nhân tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị về ô nhiễm môi trường).

b) Ứng dụng trên thiết bị di động phục vụ tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về vi phạm pháp luật về tài nguyên và môi trường có tên như sau: **paknMonre**

*(Thiết bị, điện thoại sử dụng hệ điều hành IOS tải ứng dụng trên kho ứng dụng Appstore; thiết bị, điện thoại sử dụng hệ điều hành Android tải ứng dụng trên kho ứng dụng Googleplay).*