

THÔNG BÁO

Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh của khách du lịch tại Điểm du lịch văn hoá, trải nghiệm cộng đồng Làng Trầm

Căn cứ Luật Du lịch ngày 19/6/2017;

Căn cứ Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/1/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch;

Căn cứ Quyết định số 1732/QĐ-UBND ngày 09/9/2026 của Ủy ban nhân dân xã Sơn Dương về việc thành lập Ban Quản lý điểm du lịch văn hoá, trải nghiệm cộng đồng Làng Trầm giai đoạn 2026-2030;

Nhằm không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo môi trường du lịch an toàn, thân thiện và đáng tin cậy, Ban Quản lý điểm du lịch văn hoá, trải nghiệm cộng đồng Làng Trầm trân trọng thông báo chính thức tiếp nhận mọi phản ánh, kiến nghị, góp ý của quý du khách về các hoạt động tại điểm du lịch, cụ thể như sau:

1. Mục đích tiếp nhận

Lắng nghe trực tiếp ý kiến của du khách để khắc phục kịp thời các hạn chế để hoàn thiện dịch vụ và mang đến trải nghiệm tốt nhất cho mọi trải nghiệm của du khách. Mọi phản ánh đều được bảo mật thông tin và xử lý theo đúng quy trình chuyên nghiệp.

2. Các kênh tiếp nhận phản ánh

Quý du khách có thể gửi phản ánh, kiến nghị qua các kênh chính thức sau:

- Trực tiếp: Văn phòng Ban Quản lý Điểm du lịch văn hoá trải nghiệm cộng đồng Làng Trầm – thôn Trầm, xã Sơn Dương, tỉnh Tuyên Quang, giờ làm việc: 8:00 - 17:00 tất cả các ngày trong tuần.

- Hotline đường dây nóng: 0912.936.616 (hoạt động 24/7 để xử lý sự cố khẩn cấp)

- Website chính thức: sonduong.tuyenquang.gov.vn

3. Thông tin du khách cần cung cấp

Để quá trình xác minh và xử lý phản ánh diễn ra nhanh chóng, quý du khách vui lòng cung cấp các thông tin sau:

- Họ tên, số điện thoại, email liên hệ.
- Thời gian lưu trú/sử dụng dịch vụ tại điểm du lịch.
- Nội dung phản ánh chi tiết, thời điểm và địa điểm phát sinh sự việc.
- Yêu cầu xử lý cụ thể.
- Chứng cứ liên quan (*nếu có*): ảnh, video, hóa đơn hoặc tài liệu liên quan.

4. Quy trình xử lý phản ánh

Bước 1: Tiếp nhận, ghi nhận yêu cầu và xác nhận đã nhận được phản ánh với du khách.

Bước 2: Kiểm tra, xác minh thông tin và hồ sơ liên quan đến phản ánh.

Bước 3: Phối hợp các bộ phận liên quan để đề xuất phương án giải quyết.

Bước 4: Thông báo kết quả xử lý và phương án giải quyết chi tiết cho du khách.

Bước 5: Thực hiện giải pháp và lưu trữ hồ sơ theo quy định bảo mật.

5. Cam kết thực hiện

Mọi phản ánh của quý du khách đều được tiếp nhận và xử lý với tinh thần thiện chí, minh bạch và công bằng. Chúng tôi cam kết bảo vệ thông tin cá nhân của du khách theo chính sách bảo mật dữ liệu, chỉ sử dụng thông tin để giải quyết phản ánh và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Trân trọng cảm ơn những đóng góp quý báu của quý du khách, góp phần xây dựng điểm du lịch văn hoá trải nghiệm cộng đồng Làng Trầm ngày càng phát triển./.

Nơi nhận:

- Đảng uỷ xã;
- Ủy ban nhân dân xã;
- Phòng Văn hóa – Xã hội xã;
- Chánh, Phó CVP HĐND và UBND xã;
- Công an xã, BCHQS xã;
- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã;
- Cổng thông tin điện tử xã;
- Các thôn trong xã;
- Lưu: BQL.

**TM. BAN QUẢN LÝ
TRƯỞNG BAN**

**PHÓ CHỦ TỊCH UBND XÃ
Dương Văn Tuấn**