UBND TỈNH KHÁNH HÒA **SỞ XÂY DỰNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 8172 /SXD-QLVT	*Khánh Hòa, ngày 24 tháng 7 năm 2026*

V/v chấn chỉnh hoạt động và nâng cao chất lượng phục vụ hành khách của các tuyến xe buýt trên địa bàn tỉnh

Kính gửi: Các đơn vị kinh doanh vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh.

Thời gian qua, Sở Xây dựng tiếp nhận một số phản ánh kiến nghị của người dân về chất lượng vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt như các thông tin thiết yếu phục vụ hành khách về thời gian hoạt động, tần suất chạy xe, giá vé chưa được cập nhật kịp thời; số điện thoại đường dây nóng của tuyến không còn chính xác, không có người tiếp nhận.

Việc niêm yết công khai, duy trì đầy đủ, chính xác các thông tin của tuyến và bảo đảm đường dây nóng hoạt động thông suốt là trách nhiệm của đơn vị kinh doanh vận tải theo quy định tại Điều 17, Điều 18 Thông tư số 36/2024/TT-BGTVT ngày 15/11/2024 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải (nay là Bộ Xây dựng).

Để chấn chỉnh hoạt động, nâng cao chất lượng dich vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bản tỉnh, Sở Xây dựng đề nghị các đơn vị thực hiện các nội dung sau:

1. Rà soát, cập nhật đầy đủ, chính xác và niêm yết công khai các thông tin của từng tuyến đang khai thác (hành trình; thời gian hoạt động trong ngày; tần suất chạy xe; biểu đồ chạy xe; giá vé đã kê khai; số điện thoại đường dây nóng) trên phương tiện, tại điểm đầu, điểm cuối, nhà chờ dọc tuyến và trên các kênh thông tin của đơn vị; kịp thời điều chỉnh khi có thay đổi.

2. Bố trí nhân sự thường trực số điện thoại đường dây nóng, bảo đảm tiếp nhận, xử lý kịp thời thông tin phản ánh của hành khách trong suốt thời gian hoạt động của tuyến; không để xảy ra tình trạng hành khách liên hệ nhưng không có người tiếp nhận.

3. Chấp hành đúng biểu đồ chạy xe đã được công bố; trường hợp có thay đổi về biểu đồ hoạt động, phương tiện khai thác trên tuyến, đơn vị có văn bản báo cáo gửi về Sở Xây dựng để xem xét, quyết định điều chỉnh phù hợp, bảo đảm duy trì chất lượng dịch vụ. Quán triệt đội ngũ lái xe, nhân viên phục vụ trên xe nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; bảo đảm an toàn giao thông, vệ sinh phương tiện, tạo thuận lợi tối đa cho người dân sử dụng dịch vụ xe buýt.

4. Đối với tuyến xe buýt Nha Trang - Cam Ranh - Phan Rang thuộc Công ty Cổ phần Xe khách Phương Trang FUTA Bus Lines đang khai thác: Công ty khẩn trương rà soát, kiểm tra, cập nhật đúng các nội dung niêm yết về biểu đồ, giá vé, số điện thoại đường dây nóng trên tuyến, có văn bản báo cáo kết quả khắc phục về Sở Xây dựng để phản hồi kiến nghị của người dân.

Sở Xây dựng sẽ thường xuyên theo dõi, giám sát việc thực hiện của các đơn vị; trường hợp đơn vị không tuân thủ, Sở sẽ xem xét, xử lý theo quy định hiện hành.

Sở Xây dựng đề nghị các đơn vị nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận: (VBĐT);
- Như trên;
- Giám đốc Sở (báo cáo);
- Lưu: VT, QLVT Hg

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Trần Quang Ngọc