

Số: /QĐ-BQL

Khánh Hòa, ngày tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về chất lượng cung cấp dịch vụ của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa

GIÁM ĐỐC BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN PHÁT TRIỂN TỈNH KHÁNH HÒA

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 1711/QĐ-UBND ngày 20/6/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc sáp nhập Ban Quản lý dự án các công trình xây dựng Nha Trang, Ban Quản lý dự án các công trình xây dựng Ninh Hòa, Ban Quản lý dự án các công trình xây dựng huyện Vạn Ninh vào Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa và kiện toàn tổ chức; Quyết định số 1756/QĐ-UBND ngày 24/6/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc sửa đổi một số điều của Quyết định số 1711/QĐ-UBND ngày 20/6/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa; Quyết định số 1816/QĐ-UBND ngày 29/10/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc sửa đổi, bổ sung khoản 2 Điều 1 Quyết định số 1711/QĐ-UBND ngày 20/6/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 1327/QĐ-UBND ngày 26/9/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa về phê duyệt Đề án tự chủ của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 341/QĐ-BQL ngày 01/8/2025 của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt Quy chế tổ chức và hoạt động;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành chính Tổng hợp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về chất lượng cung cấp dịch vụ của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Phòng Hành chính Tổng hợp có trách nhiệm tham mưu, giúp Giám đốc Ban theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện Quyết định này.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 220/QĐ-BQL ngày 17/10/2023 về việc sửa đổi, bổ sung Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về chất lượng cung cấp dịch vụ của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa.

Điều 4. Trưởng phòng: Quản lý dự án (1, 2, 3, khu vực Nha Trang, khu vực Ninh Hòa, khu vực Vạn Ninh), Hành chính Tổng hợp, Tài chính Kế toán và toàn thể viên chức, người lao động tại Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa, các bộ phận liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Như Điều 4;
- Lưu: VT, HCTH.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thanh Hiến

QUY TRÌNH

Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về chất lượng cung cấp dịch vụ

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BQL ngày tháng 10 năm 2025
của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa)

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự và phương pháp thống nhất trong việc tiếp nhận, giải quyết, xử lý đơn kiến nghị của tổ chức, cá nhân về chất lượng cung cấp dịch vụ của Ban quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa đảm bảo minh bạch, kịp thời, hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của đối tượng phục vụ, tuân thủ các quy định pháp luật.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho quá trình tiếp nhận, giải quyết, xử lý đơn kiến nghị của tổ chức, cá nhân về chất lượng cung cấp dịch vụ thuộc thẩm quyền của Ban, bao gồm: thái độ phục vụ, tác phong, việc thực hiện các quy định khi xử lý thủ tục, tư vấn... không áp dụng cho khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền riêng theo pháp luật.

3. TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU LIÊN QUAN

3.1. Từ viết tắt:

Các từ viết tắt có liên quan được sử dụng:

- PAKN: phản ánh, kiến nghị.
- HCTH: Hành chính Tổng hợp.
- VC, NLĐ: Viên chức, người lao động.
- MXH: mạng xã hội.

3.2. Tài liệu liên quan: Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

- Qua đường dây nóng: QT-XV-01.
- Trực tiếp: QT- XV-02.
- Qua đơn thư: QT- XV-03.
- Qua phản ánh thông tin đại chúng, mạng xã hội: QT- XV-04.

4. NỘI DUNG

4.1. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng: QT-XV- 01

Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Thời gian	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin	VC, NLĐ phụ trách đường dây nóng	VC, NLĐ được phân công thực hiện công tác thường trực đường dây nóng. Khi tiếp nhận kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm: + Giải thích rõ, xử lý ngay những vấn đề có thể; + Nếu vượt quá thẩm quyền thì ghi nhận thông tin, chuyển Lãnh đạo để xử lý thông tin và chuyển đơn vị đầu mối thực hiện.	Trong ngày	
Bước 2	Chuyển giao	Lãnh đạo Ban	Lãnh đạo Ban chuyển đơn vị đầu mối để xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị.	Trong ngày	
Bước 3	Kiểm tra, xác minh, đề xuất hướng giải quyết	Đơn vị đầu mối	- Các phòng chuyên môn, cá nhân có liên quan nghiên cứu nội dung PAKN viết bản tường trình (<i>nếu cần thiết</i>), họp phân tích sự việc, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo gửi tới đơn vị đầu mối. - Đơn vị đầu mối phối hợp với cá nhân, đơn vị liên quan tìm hiểu, nghiên cứu, đề xuất biện pháp giải quyết, báo cáo Lãnh đạo Ban.	03 ngày làm việc	
Bước 4	Giải quyết, phê duyệt	Lãnh đạo Ban	Lãnh đạo Ban họp (hoặc kết hợp trong cuộc họp giao ban) để phân tích sự việc, thống nhất hướng giải quyết): - Đối với phản ánh, kiến nghị tiêu cực: + Phê duyệt văn bản xử lý đối với cá nhân, bộ phận trong Ban có liên quan; + Phê duyệt văn bản trả lời (<i>nếu có yêu cầu trả lời bằng văn bản</i>) hoặc thống nhất nội dung trả lời cá nhân, đơn vị có phản ánh, kiến nghị (<i>nếu có yêu cầu gặp trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại</i>). - Đối với phản ánh, kiến nghị tích cực: Lãnh đạo khen ngợi, động viên trong giao ban, có hình thức khen thưởng phù hợp.	02 ngày làm việc	Văn bản trả lời thực hiện tham mưu, phê duyệt, ban hành trên hệ thống E-Office
Bước 5	Trả lời các bên liên quan và hoàn thiện, lưu	- VC, NLĐ được phân công - Phòng HCTH	- Trả lời phản ánh, kiến nghị: + VC, NLĐ được phân công gặp mặt trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại; + Hoặc Phòng HCTH gửi văn bản trả lời (<i>đã được duyệt</i>) tới địa chỉ người, đơn vị	01 ngày làm việc	

Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Thời gian	Ghi chú
	trữ hồ sơ		phản ánh, kiến nghị. - Phòng HCTH cập nhật vào Sổ tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, lưu giữ hồ sơ, thông tin liên quan. Tổng hợp báo cáo cơ quan thẩm quyền theo quy định		

4.2. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trực tiếp tại Ban: QT-XV- 02

Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Thời gian	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin	VC, NLĐ phụ trách tiếp nhận thông tin	- VC, NLĐ được phân công cần có thái độ lịch sự nhã nhặn và lắng nghe ý kiến người dân, tuyệt đối không tranh cãi với người dân. VC, NLĐ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm sau đây: + Giải thích rõ, xử lý ngay những vấn đề có thể, hoặc chuyển tới cá nhân bộ phận liên quan; + Cá nhân và bộ phận liên quan khi nhận được thông tin có trách nhiệm xử lý ngay hoặc phải trực tiếp đến tận nơi kiểm tra xử lý; + Nếu vượt quá thẩm quyền thì chuyển Lãnh đạo để xử lý thông tin và chuyển đơn vị đầu mối. Đối với đơn gửi trực tiếp tại Ban QLDA, văn thư	Trong ngày	
Bước 2	Chuyển giao	Lãnh đạo Ban	Lãnh đạo Ban chuyển đơn vị đầu mối để xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị.	Trong ngày	
Bước 3	Kiểm tra, xác minh, đề xuất hướng giải quyết	Đơn vị đầu mối	Các phòng chuyên môn và cá nhân có liên quan nghiên cứu nội dung phản ánh, kiến nghị viết bản tường trình (<i>nếu cần thiết</i>), họp phân tích sự việc, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo gửi tới đơn vị đầu mối. - Đơn vị đầu mối phối hợp với cá nhân, đơn vị liên quan tìm hiểu, nghiên cứu, đề xuất biện pháp giải quyết, báo cáo Lãnh đạo Ban.	03 ngày làm việc	
Bước 4	Giải quyết, phê duyệt	Lãnh đạo Ban	Lãnh đạo Ban họp (<i>hoặc kết hợp trong cuộc họp giao ban</i>) để phân tích sự việc, thống nhất hướng giải quyết.	02 ngày làm việc	Văn bản trả lời thực hiện tham

Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Thời gian	Ghi chú
			- Đối với phản ánh, kiến nghị tiêu cực: + Phê duyệt văn bản xử lý đối với cá nhân, bộ phận trong Ban có liên quan; + Phê duyệt văn bản trả lời <i>(nếu có yêu cầu trả lời bằng văn bản)</i> hoặc thống nhất nội dung trả lời cá nhân, đơn vị có phản ánh, kiến nghị <i>(nếu có yêu cầu gặp trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại)</i>. - Đối với phản ánh, kiến nghị tích cực: Lãnh đạo khen ngợi, động viên trong giao ban, có hình thức khen thưởng phù hợp		mưu, phê duyệt, ban hành trên hệ thống E-Office
Bước 5	Trả lời các bên liên quan và hoàn thiện, lưu trữ hồ sơ	- VC, NLĐ được phân công - Phòng HCTH	- Trả lời phản ánh, kiến nghị: + Viên chức được phân công gặp mặt trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại; + Hoặc phòng HCTH gửi văn bản trả lời <i>(đã được duyệt)</i> tới địa chỉ người, đơn vị phản ánh, kiến nghị - Phòng HCTH cập nhật vào Sổ tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, lưu giữ hồ sơ, thông tin liên quan. Tổng hợp báo cáo cơ quan thẩm quyền theo quy định.	01 ngày làm việc	

4.3. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua đơn thư: QT-XV- 03

Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Thời gian	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn thư	VC, NLĐ phụ trách tiếp nhận đơn thư (Văn thư)	VC, NLĐ được phân công phụ trách tiếp nhận đơn thư có trách nhiệm số hóa đơn thư đến và chuyển đơn thư đến Lãnh đạo Ban	Trong ngày	Chuyển qua E-Office
Bước 2	Chuyển giao	Lãnh đạo Ban	Lãnh đạo Ban xử lý thông tin, chuyển đơn vị đầu mối để xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị.	Trong ngày	Chuyển qua E-Office
Bước 3	Kiểm tra, xác minh, đề xuất hướng giải quyết	Đơn vị đầu mối	- Các phòng chuyên môn, cá nhân có liên quan nghiên cứu nội dung phản ánh, kiến nghị viết bản tường trình <i>(nếu cần thiết)</i>, họp phân tích sự việc, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo gửi tới đơn vị đầu mối. - Đơn vị đầu mối phối hợp với cá nhân, đơn vị liên quan tìm hiểu, nghiên cứu, đề xuất biện pháp giải quyết, báo cáo Lãnh	03 ngày làm việc	

Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Thời gian	Ghi chú
			đạo Ban.		
Bước 4	Giải quyết, phê duyệt	Lãnh đạo Ban	Lãnh đạo Ban họp (hoặc kết hợp trong cuộc họp giao ban) để phân tích sự việc, thống nhất hướng giải quyết. - Đối với phản ánh, kiến nghị tiêu cực: + Phê duyệt văn bản xử lý đối với cá nhân, bộ phận trong Ban có liên quan. + Phê duyệt văn bản trả lời (nếu có yêu cầu trả lời bằng văn bản) hoặc thống nhất nội dung trả lời cá nhân, đơn vị có phản ánh, kiến nghị (nếu có yêu cầu gặp trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại). - Đối với phản ánh, kiến nghị tích cực: Lãnh đạo khen ngợi, động viên trong giao ban, có hình thức khen thưởng phù hợp.	02 ngày làm việc	Văn bản trả lời thực hiện tham mưu, phê duyệt, ban hành trên hệ thống E-Office
Bước 5	Trả lời các bên liên quan và hoàn thiện, lưu trữ hồ sơ	- VC, NLD được phân công - Phòng HCTH	- Trả lời phản ánh, kiến nghị + VC, NLD được phân công gặp mặt trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại; + Hoặc phòng HCTH gửi văn bản trả lời (đã được duyệt) tới địa chỉ người, đơn vị phản ánh, kiến nghị. - Phòng HCTH cập nhật vào Sổ tiếp nhận và xử lý PAKN, lưu giữ hồ sơ, thông tin liên quan. Tổng hợp báo cáo cơ quan thẩm quyền theo quy định.	01 ngày làm việc	

4.4. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua thông tin đại chúng, mạng xã hội (có nhiều lượt người xem): QT-XV- 04

Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Thời gian	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận thông tin	VC, NLD phụ trách	VC, NLD được phân công phụ trách tiếp nhận có trách nhiệm chuyển thông tin đến Lãnh đạo Ban hoặc lãnh đạo Ban trực tiếp tiếp nhận thông tin.	Trong ngày	
Bước 2	Chuyển giao	Lãnh đạo Ban	Lãnh đạo Ban xử lý thông tin, chuyển đơn vị đầu mối để xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị.	Trong ngày	
Bước 3	Kiểm tra, xác minh, đề xuất hướng	Đơn vị đầu mối	- Các phòng chuyên môn, cá nhân có liên quan nghiên cứu nội dung phản ánh, kiến nghị viết bản tường trình (nếu cần thiết), họp phân tích sự việc, ghi biên bản, tổng	03 ngày làm việc	

Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Thời gian	Ghi chú
	giải quyết		hợp báo cáo gửi tới đơn vị đầu mối; - Đơn vị đầu mối phối hợp với cá nhân, đơn vị liên quan tìm hiểu, nghiên cứu, đề xuất biện pháp giải quyết, báo cáo Lãnh đạo Ban. - Trường hợp thông tin PAKN được xác minh là không đúng sự thật, đơn vị đầu mối đề xuất phương án đính chính thông tin.		
Bước 4	Giải quyết, phê duyệt	Lãnh đạo Ban	Lãnh đạo Ban họp (hoặc kết hợp trong cuộc họp giao ban) để phân tích sự việc, thống nhất hướng giải quyết. - Đối với phản ánh, kiến nghị tiêu cực: + Phê duyệt văn bản xử lý hoặc nhắc nhở rút kinh nghiệm đối với cá nhân, bộ phận có liên quan; + Phê duyệt phương án đính chính thông tin trong trường hợp thông tin PAKN được xác minh là không đúng sự thật. - Đối với phản ánh, kiến nghị tích cực: Lãnh đạo khen ngợi, động viên trong giao ban, có hình thức khen thưởng phù hợp.	02 ngày làm việc	Văn bản xử lý thực hiện tham mưu, phê duyệt, ban hành trên hệ thống E-Office
Bước 5	Trả lời các bên liên quan và hoàn thiện lưu trữ hồ sơ	Phòng HCTH	Trường hợp xác định được cá nhân, đơn vị đăng tải thông tin: + VC, NLĐ được phân công gặp mặt trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại; + Hoặc phòng HCTH gửi văn bản trả lời (đã được duyệt) tới địa chỉ người, đơn vị phản ánh, kiến nghị. Phòng HCTH cập nhật vào Sổ tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, lưu giữ hồ sơ, thông tin liên quan. Tổng hợp báo cáo cơ quan thẩm quyền theo quy định.	01 ngày làm việc	

Tổng thời gian giải quyết là 07 ngày làm việc (gồm cả thời gian tiếp nhận, xử lý và phản hồi).

Trường hợp vụ việc phức tạp, cần xác minh lại sự việc, liên quan đến nhiều phòng/bộ phận, Phòng chuyên môn phải có báo cáo Giám đốc Ban và thông báo rõ lý do, thời hạn dự kiến cho cá nhân, tổ chức.

5. Phụ lục

5.1. Tổng hợp phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng: BM-XV-01

[illegible]

5.2. Tổng hợp phản ánh, kiến nghị trực tiếp tại Ban: BM-XV-02

STT	Thời gian tiếp nhận	Người tiếp nhận	Tóm tắt nội dung PAKN	Cách giải quyết	Cá nhân, Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện	Kết quả

5.3. Tổng hợp phản ánh, kiến nghị qua đơn thư: BM-XV-03

[illegible]

5.4. Tổng hợp phản ánh, kiến nghị qua thông tin đại chúng, mạng xã hội: BM-XV-04

STT	Thời gian tiếp nhận	Bộ phận tiếp nhận	Tóm tắt nội dung PAKN	Cách giải quyết	Cá nhân, Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện	Kết quả

5.5. Báo cáo Tổng hợp kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, đơn vị về chất lượng cung cấp dịch vụ:
BM-XV-05

[illegible]