

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA
BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN PHÁT TRIỂN TỈNH KHÁNH HÒA

QUY TRÌNH
XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT
KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

MÃ SỐ QT – 08
LẦN BAN HÀNH: 01

BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN PHÁT TRIỂN TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO	Mã hiệu:	QT-08
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	13/11/18

MỤC LỤC

- SỬA ĐỔI TÀI LIỆU
- 1. MỤC ĐÍCH
 - 2. PHẠM VI
 - 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
 - 4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
 - 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
 - 6. BIỂU MẪU
 - 7. HỒ SƠ CẦN LƯU
 - 8. PHỤ LỤC

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Công Kiệt	Nguyễn Sĩ Thuận	Châu Ngô Anh Nhân
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên	Phụ trách phòng MTXH	Giám đốc Ban QLDA

BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN PHÁT TRIỂN TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO	Mã hiệu:	QT-08
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	13/11/18

PHIẾU PHÂN PHỐI CÁC ẢN BẢN ĐƯỢC KIỂM SOÁT

STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	SỐ LƯỢNG
1	Châu Ngô Anh Nhân	Giám đốc Ban QLDA	01 bản
2	Hồ Tấn Quang	Phó Giám đốc Ban QLDA	01 bản
3	Huỳnh Tấn Võ	Kế toán trưởng	01 bản
4	Trần Minh Đức	Trưởng Phòng QLDA 1	01 bản
5	Trương Cao Huy Vũ	Trưởng Phòng QLDA 2	01 bản
6	Huỳnh Quốc Dũng	Trưởng Phòng QLDA 3	01 bản
7	Đặng Hồng Tuấn	Trưởng Phòng TCHC	01 bản
8	Nguyễn Sĩ Thuận	Phụ trách phòng MTXH	02 bản
9	Tổ lưu trữ		01 bản

BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN PHÁT TRIỂN TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO	Mã hiệu:	QT-08
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	13/11/18

I. MỤC ĐÍCH:

Quy định trình tự và phương pháp thống nhất trong việc tiếp nhận, phân loại, tham mưu xử lý đơn và giải quyết khiếu nại tố cáo của Ban Quản lý Dự án Phát triển Khánh Hòa

II. PHẠM VI:

Áp dụng đối với Ban Quản lý Dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa trong việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với công dân, tổ chức, cơ quan có đơn khiếu nại, đơn kiến nghị, phản án, công dân có đơn tố cáo

Phó Giám đốc, Trưởng các phòng và toàn thể CBVC Ban QLDA Phát triển tỉnh Khánh hòa có trách nhiệm thực hiện quy định này.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Luật đất đai số 45/2013/QH13 ngày 29 tháng 11 năm 2013
- Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;
- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
- Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại;
- Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;
- Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định về quy trình tiếp công dân;
- Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh;

BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN PHÁT TRIỂN TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO	Mã hiệu: QT-08
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 13/11/18

- Quyết định Số 01/2012/QĐ-UBND ngày 10 tháng 01 năm 2012 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc Ban hành Quy định trình tự, thủ tục tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa và hệ thống biểu mẫu;
- Quyết định số 2303/QĐ-UBND ngày 21 tháng 8 năm 2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ và đổi tên Ban Quản lý dự án Cải thiện Vệ sinh Môi trường thành phố Nha Trang thành Ban Quản lý Dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa;
- Quyết định số 4050/QĐ-UBND ngày 27/12/2016 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Quản lý Dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa và Quyết định số 2075/QĐ-UBND ngày 18/7/2017 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc điều chỉnh cơ cấu tổ chức của Ban Quản lý Dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa;
- Quyết định số 3322/QĐ-UBND ngày 03/11/2017 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa;

IV. VIẾT TẮT

UBND : Ủy ban Nhân dân

Ban QLDA : Ban Quản lý Dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa

CBVT : Cán bộ văn thư

GD : Giám đốc Ban Quản lý Dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa

BM : Biểu mẫu

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Nguyên tắc xử lý đơn:

BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN PHÁT TRIỂN TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO	Mã hiệu:	QT-08
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	13/11/18

- Việc tiếp nhận, phân loại xử lý đơn tập trung về một đầu mối và phải tuân theo quy định của pháp luật, đảm bảo tính khoa học, khách quan, chính xác, kịp thời.
- Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định tại Điều 5 của Thông tư 07/2014/TT-TTCP này phải được vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi.
- Đơn phải được gửi, chuyển, hướng dẫn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết

5.2 Lưu đồ:

BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN PHÁT TRIỂN TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO	Mã hiệu:	QT-08
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	13/11/18

Stt	Trình tự thực hiện	Chịu trách nhiệm	Mô tả	Thời gian
1	Tiếp nhận đơn	CBVT	5.2.1	01 ngày làm việc
2	Vào sổ, phân loại, trình Giám đốc Ban	CBVT	5.2.2	
3	Phân công thụ lý	GD	5.2.3	
4	Xử lý đơn thư	Bộ phận tham mưu	5.2.4	05 ngày làm việc
5	Soạn thảo văn bản trả lời đơn	Bộ phận tham mưu	5.2.5	
6	Duyệt, ký văn bản	GD	5.2.6	
7	Ký sổ	Bộ phận tham mưu GD	5.2.7	01 ngày làm việc
8	Phát hành văn bản, lưu hồ sơ	CBVT	5.2.8	

BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN PHÁT TRIỂN TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO	Mã hiệu:	QT-08
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	13/11/18

5.3 Mô tả:

5.3.1 Tiếp nhận đơn:

Việc tiếp nhận, phân loại đơn thực hiện theo quy định tại Điều 5, 6 Chương II Thông tư 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo.

Bộ phận Văn thư có thể tiếp nhận đơn từ các nguồn sau:

- Gửi đơn trực tiếp đến văn phòng Ban QLDA
- Gửi đơn qua dịch vụ Bưu Chính
- Gửi đơn đến các cơ quan khác, chuyển đến Ban QLDA theo đúng quy định pháp luật

Đối với đơn tiếp nhận trực tiếp từ người khiếu nại, tố cáo, người kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo, CBVT đơn phải lập biên nhận, kèm theo bảng kê chi tiết danh mục hồ sơ cung cấp (nếu có). Biên nhận cần phải có thông tin liên lạc (số điện thoại, địa chỉ email, địa chỉ liên hệ...) theo **biểu mẫu QT-08/M.01** để thực hiện liên lạc, trả lời đơn thư bằng điện thoại hoặc email.

5.3.2 Phân loại đơn:

- Ngay khi nhận đơn thư, bộ phận Văn thư phải ghi vào sổ Văn thư và phân loại theo quy trình Quản lý văn bản của Ban QLDA
- Việc phân loại đơn thư được phân loại như sau:
 - Phân loại theo nội dung: Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh
 - Phân loại theo điều kiện xử lý: Đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý
 - Phân loại theo tiêu chí khác: Theo quy định tại khoản 4, 5, 6 – điều 6

BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN PHÁT TRIỂN TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO	Mã hiệu:	QT-08
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	13/11/18

Thông tư số 07/2014/TT-TTCT

- CBVT tiến hành scan, số hóa văn bản, đăng tải lên E – Office
- CBVT chịu trách nhiệm tạo công việc trên E – Office, chuyển cho GD xử lý và theo dõi công việc trên hệ thống E – Office.

5.3.3 Phân công thụ lý:

GD xem xét nội dung đơn thư, phê chuyển trên E – Office cho Bộ phận tham mưu xử lý đơn

5.3.4 Xử lý đơn thư:

- Việc xử lý đơn khiếu nại thực hiện theo quy định tại các Điều 7, 8, 9, 10, 11, 12 mục 1 của Thông tư 07/2014/TT-TTCT;
- Việc xử lý đơn tố cáo thực hiện theo quy định tại các Điều 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 mục 2 của Thông tư 07/2014/TT-TTCT;
- Việc xử lý đơn kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo; đơn có nhiều nội dung khác nhau; đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, cơ quan thi hành án; đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan quyền lực nhà nước; đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo thực hiện theo quy định tại các Điều 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 mục 3 của Thông tư 07/2014/TT-TTCT;
- Nếu là đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban, cán bộ phòng chuyên môn tham mưu Lãnh đạo Ban trả lời cho công dân hoặc tham mưu cho Hội đồng Bồi thường, hỗ trợ, tái định cư dự án trả lời đơn cho công dân theo quy định (đối với các dự án do Ban QLDA Phát triển tỉnh Khánh Hòa làm chủ đầu tư)

5.3.5 Soạn thảo văn bản trả lời đơn:

BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN PHÁT TRIỂN TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO	Mã hiệu:	QT-08
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	13/11/18

- Văn bản soạn thảo trên phần mềm soạn thảo văn bản, tuân thủ các quy định về trình bày văn bản.
- Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu đơn không thuộc trách nhiệm tham mưu, không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban QLDA hoặc không đủ điều kiện thụ lý: Bộ phận tham mưu hướng dẫn, hoặc trả lời cho người gửi đơn **(theo biểu mẫu QT-08/M.02)**, hoặc soạn thảo văn bản chuyển đơn đến các cấp có thẩm quyền để xử lý **(theo biểu mẫu QT-08/M.03)**
- Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết, Bộ phận tham mưu phải thực hiện xem xét, giải quyết đơn thư, soạn thảo văn bản trả lời đơn, trình GD xem xét phê duyệt theo quy trình trình ký văn bản. Nếu GD có ý kiến chỉ đạo thì tiến hành cập nhật trong văn bản xử lý đơn trước khi trình phê duyệt lại.

5.3.6 Duyệt, ký văn bản:

GD có trách nhiệm xem xét, cho ý kiến và phê duyệt văn bản trả lời đơn theo văn bản trình lên từ Bộ phận tham mưu.

5.3.7 Ký số:

- Cán bộ tham mưu nhận văn bản đã được phê duyệt, chuyển cho CBVT thực hiện đóng dấu, vào sổ Văn thư và chuyển cho các đơn vị liên quan theo quy trình quản lý văn bản.
- Cán bộ tham mưu thực hiện trình GD ký số văn bản xử lý đơn bằng email
- GD ký số, gửi chuyển cho cán bộ tham mưu và CBVT bằng email
- Cán bộ tham mưu ghi chú, phản hồi công việc trên E – Office, đính kèm văn bản trả lời (nếu có)

5.3.8 Phát hành văn bản, lưu hồ sơ

- CBVT cấp số công văn, đóng dấu, vào sổ Công văn và lưu hồ sơ theo quy định.

BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN PHÁT TRIỂN TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO	Mã hiệu: QT-08
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 13/11/18

- CBVT thực hiện đăng tải nội dung văn bản lên E – Office
- CBVT thực hiện chuyển văn bản trả lời cho người gửi đơn bằng các phương thức sau:
 - o Văn bản điện tử (theo đường email, E - Office)
 - o Gửi văn bản bằng dịch vụ bưu chính
 - o Thông báo bằng điện thoại cho người gửi đơn đến nhận trực tiếp văn bản trả lời tại văn phòng Ban QLDA

5.4 Theo dõi, báo cáo tình hình xử lý đơn:

Phòng Môi trường xã hội chủ trì cùng với các phòng chuyên môn tổ chức tốt công tác tiếp công dân để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và đơn thư khiếu nại, tố cáo tại Trụ sở tiếp công dân và báo cáo tình hình công tác tiếp nhận đơn, trước ngày 25 hàng tháng

Phân công cán bộ làm việc tại Trụ sở tiếp công dân để tiếp công dân định kỳ để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân khi công dân trực tiếp đến Trụ sở tiếp công dân theo qui định của pháp luật.

VI. BIỂU MẪU:

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	QT-08/M.01	Giấy biên nhận đơn khiếu nại, tố cáo
2.	QT-08/M.02	Thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý
3.	QT-08/M.03	Công văn chuyển đơn cho các cấp thẩm quyền

VII. HỒ SƠ LƯU

Stt	Tên Biểu mẫu	Nơi lưu	Hạn lưu trữ
1.	Giấy biên nhận đơn khiếu nại, tố cáo	Bộ phận Văn thư	Theo quy định
2.	Thông báo về việc khiếu nại không	Bộ phận Văn thư	Theo quy

BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN PHÁT TRIỂN TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO	Mã hiệu: QT-08
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 13/11/18

	đủ điều kiện thụ lý	Bộ phận Tham mưu	định
3.	Công văn chuyển đơn cho các cấp thẩm quyền	Bộ phận Văn thư Bộ phận Tham mưu	Theo quy định

VIII. PHỤ LỤC:

- QT-08/M.01
Giấy biên nhận đơn khiếu nại, tố cáo
- QT-08/M.02
Thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý
- QT-08/M.03
Công văn chuyển đơn cho các cấp thẩm quyền