

QUY TRÌNH NỘI BỘ VỀ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỔ CÁO CỦA BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN PHÁT TRIỂN TỈNH KHÁNH HÒA

(Ban hành kèm theo Quyết định số 110/QĐ-BQL ngày 05 tháng 11 năm 2020

của Ban Quản lý Dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa)

Đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
Phòng Tổ chức hành chính và Ban Giám đốc	Bước 1	Tiếp nhận và phân loại hồ sơ				04 giờ làm việc (1/2 ngày làm việc)	
Phòng Tổ chức hành chính	Bước 1.1	Tiếp nhận hồ sơ	Cán bộ văn thư	Thực hiện tiếp nhận đơn theo quy định tại Điều 5, 6 Chương II Thông tư 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 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, vào sổ công văn đến.	Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, cán bộ văn thư phải lập biên nhận, kèm theo bảng kê chi tiết danh mục hồ sơ cung cấp theo biểu mẫu BM01.		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 Bru Chính. - Gửi đơn đến các cơ quan khác, chuyển đến Ban QLDA theo đúng quy định pháp luật (Bao gồm nhận trên hệ thống quản lý văn bản E-Office và trên hệ Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa).
Phòng Tổ chức hành chính	Bước 1.2	Phân loại hồ sơ	Cán bộ văn thư	Thực hiện 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

Đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
							<p>tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.</p> <p>- Phân loại theo điều kiện xử lý: Đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý.</p> <p>- Phân loại theo tiêu chí khác: Theo quy định tại khoản 4, 5, 6 – điều 6 Thông tư số 07/2014/TT-TTCP.</p>
Phòng Tổ chức hành chính	Bước 1.3	Số hóa văn bản, cập nhật lên hệ thống quản lý văn bản điện tử	Cán bộ văn thư	<p>- Tiến hành scan, số hóa văn bản, đăng tải lên phần mềm hệ thống quản lý văn bản: E – Office.</p> <p>- Tạo công việc trên phần mềm hệ thống quản lý văn bản E – Office và chuyển cho Giám đốc Ban xử lý và theo dõi công việc trên hệ thống E – Office.</p>			

Đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
Ban Giám đốc	Bước 1.4	Phân công thụ lý hồ sơ	Giám đốc Ban	Xem xét nội dung đơn thư và phê, chuyên lên phần mềm hệ thống quản lý văn bản E – Office cho Phòng chuyên môn tham mưu xử lý đơn.	Bút phê ý kiến chỉ đạo thực hiện việc giải quyết đơn thư nhận được cho phòng chuyên môn tham mưu xử lý đơn (Phòng chuyên môn liên quan đến nội dung của đơn thư gửi đến)		
Phòng tham mưu xử lý đơn	Bước 2					03 ngày	
Phòng chuyên môn tham mưu xử lý đơn	Bước 2.1	Xem xét và xử lý hồ sơ	Trưởng phòng chuyên môn	Xem xét nội dung đơn và phân công cho cán bộ tham mưu xử lý đơn			
Cán bộ chuyên môn tham mưu xử lý đơn	Bước 2.2	Tham mưu trả lời đơn	Cán bộ chuyên môn	Xem xét hồ sơ nhận được, tính đầy đủ của hồ sơ, tham mưu phương án xử lý đơn thư theo quy định.	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)		<ul style="list-style-type: none"> - 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-TTCP; - 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-TTCP; - 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

Đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
							quan tiền 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-TTCP.
Cán bộ chuyên môn tham mưu xử lý đơn	Bước 2.3	Văn bản trả lời đơn	Cán bộ được phân công	- Tham mưu, soạn thảo văn bản trả lời đơn, trình lãnh đạo phòng xem xét; sau khi lãnh đạo phòng xem xét, thống nhất nội dung văn bản trả lời đơn, Cán bộ tham mưu trình Ban Giám đốc có ý kiến chỉ đạo. Nếu Ban Giám đốc có ý kiến chỉ đạo thì tiến hành cập nhật vào văn bản trả lời đơn trước khi trình phê duyệt.	- 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 hoặc không đủ điều kiện thụ lý: Bộ phận tham mưu hướng dẫn, hoặc trả lời cho người gửi đơn (theo biểu mẫu BM02), hoặc soạn thảo văn bản chuyển đơn đến các cấp có thẩm quyền để xử lý (theo biểu mẫu BM03) - Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết, Bộ phận tham mưu phải có		

Đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
					thông báo thụ lý đơn gửi cho người khiếu nại, tố cáo, người kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo. Đồng thời, soạn thảo văn bản trả lời đơn, theo biểu mẫu BM04.		
Ban Giám đốc	Bước 3	Phê duyệt văn bản trả lời đơn	Giám đốc Ban	Xem xét, kiểm tra toàn bộ hồ sơ được Phòng chuyên môn tham mưu trả lời đơn. Ký phê duyệt văn bản trả lời đơn đã được phòng chuyên môn tham mưu trả lời đơn		01 ngày	
Phòng Tổ chức hành chính và Phòng chuyên môn	Bước 4	Phát hành văn bản trả lời đơn				04 giờ làm việc (1/2 ngày)	
Phòng Tổ chức hành chính	Bước 4.1	Tiếp nhận hồ sơ trả lời đơn	Cán bộ Văn thư	Tiếp nhận hồ sơ đã được Ban Giám đốc phê duyệt, hực hiện quy trình đóng dấu, vào sổ Văn thư theo quy định. Cung cấp thông tin số công văn để cán bộ tham mưu trình ký số.			

Đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
Phòng chuyên môn tham mưu xử lý đơn	Bước 4.2	Trình ký số	Cán bộ được phân công	- Chuyển file ký số trên E-office cho lãnh đạo phòng; sau đó lãnh đạo phòng trình Ban Giám đốc ký số.			
Ban Giám đốc	Bước 4.3	Ký số văn bản	Giám đốc Ban	Ký số văn bản đã phê duyệt, gửi chuyển cho cán bộ tham mưu và cán bộ văn thư.			
Phòng Tổ chức hành chính	Bước 4.4	Phát hành văn bản	Cán bộ văn thư	Thực hiện đăng tải nội dung văn bản lên E – Office và phát hành văn bản trả lời đơn			Thực hiện chuyển văn bản trả lời cho người gửi đơn bằng các phương thức sau: - Văn bản điện tử (theo đường email, E - Office). - Gửi văn bản bằng dịch vụ bưu chính. - Thông báo bằng điện thoại cho người gửi đơn đến nhận trực tiếp văn bản trả lời tại văn phòng Ban QLDA.
Phòng chuyên môn tham mưu xử lý đơn thư	Bước 4.5	Báo cáo kết quả xử lý đơn thư	Cán bộ được phân công tham mưu xử lý đơn	Báo cáo kết quả xử lý đơn thư trên Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.			Cán bộ được phân công thực hiện đầy đủ quy trình báo cáo kết quả xử lý đơn thư trên Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo theo trình tự, quy định.

Tổng thời gian thực hiện quy trình xử lý đơn thư: 05 ngày; *Đính kèm: Biểu mẫu BM-01, biểu mẫu BM-02, biểu mẫu BM-03.*