

QUY TRÌNH

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

*(Ban hành kèm theo Quyết định số:124/QĐ-BQL ngày 03 tháng 12 năm 2020
của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa)*

1. MỤC ĐÍCH

Qui 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 (Ban) nhằm không ngừng đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của cá nhân, tổ chức.

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.

3. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU LIÊN QUAN

3.1. Định nghĩa, từ viết tắt:

- Các thuật ngữ, định nghĩa có liên quan được sử dụng.

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

Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận PAKN và xử lý thông tin	Cán bộ phụ trách đường dây nóng	- Cán bộ được phân công thường trực 24/24 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 chuyển Lãnh đạo để xử lý thông tin và chuyển Đơn vị đầu mối (ĐVĐM)	Trong ngày
Bước 2	Xác minh nội dung PAKN vượt quá thẩm quyền người tiếp nhận	Ban Giám đốc (BGĐ)	BGĐ chuyển Đơn vị đầu mối để xác minh nội dung PAKN	Trong ngày
Bước 3	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 ĐVĐM. - ĐVĐM phối hợp với cá nhân, đơn vị liên quan tìm hiểu, nghiên cứu, đề xuất biện pháp giải quyết, báo cáo BGĐ.	02 ngày
Bước 4	Giải quyết, phê duyệt	Ban Giám đốc	Lãnh đạo Ban họp (<i>hoặc kết hợp trong cuộc họp giao ban</i>) để phân tích sự việc, thống nhất hướng giải quyết. - Đối với PAKN 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 PAKN (<i>nếu có yêu cầu gặp trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại</i>). - Đối với PAKN tích cực: Lãnh đạo khen ngợi, động viên trong giao ban, có hình thức khen thưởng phù hợp	
Bước 5	Trả lời các bên liên quan và hoàn thiện, lưu trữ hồ sơ	Cán bộ được phân công, Phòng TCHC	- Trả lời PAKN: + Cán bộ được phân công gặp mặt trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại. + Hoặc phòng TCHC gửi văn bản trả lời (<i>đã được duyệt</i>) tới địa chỉ người, đơn vị PAKN. - Phòng TCHC 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	

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

Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận PAKN và xử lý thông tin	Cán bộ phụ trách tiếp nhận thông tin	- Cán bộ 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. Cán bộ khi tiếp nhận kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm: + 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 (ĐVĐM)	Trong ngày
Bước 2	Xác minh nội dung PAKN vượt quá thẩm quyền người tiếp nhận	Ban Giám đốc (BGĐ)	BGĐ chuyển Đơn vị đầu mối để xác minh nội dung PAKN	Trong ngày
Bước 3	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 ĐVĐM. - ĐVĐM phối hợp với cá nhân, đơn vị liên quan tìm hiểu, nghiên cứu, đề xuất biện pháp giải quyết, báo cáo BGĐ.	02 ngày
Bước 4	Giải quyết, phê duyệt	Ban Giám đốc	Lãnh đạo Ban họp (<i>hoặc kết hợp trong cuộc họp giao ban</i>) để phân tích sự việc, thống nhất hướng giải quyết. - Đối với PAKN 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 PAKN (<i>nếu có yêu cầu gặp trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại</i>). - Đối với PAKN tích cực: Lãnh đạo khen ngợi, động viên trong giao ban, có hình thức khen thưởng phù hợp	
Bước 5	Trả lời các bên liên quan và hoàn thiện, lưu trữ hồ sơ	Cán bộ được phân công, Phòng TCHC	- Trả lời PAKN: + Cán bộ được phân công gặp mặt trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại. + Hoặc phòng TCHC gửi văn bản trả lời (<i>đã được duyệt</i>) tới địa chỉ người, đơn vị PAKN. - Phòng TCHC 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	

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

Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn thư	Cán bộ phụ trách tiếp nhận đơn thư	- Cán bộ được phân công phụ trách tiếp nhận đơn thư có trách nhiệm chuyển thư đến Lãnh đạo Ban (<i>trực tiếp hoặc qua E-office</i>)	Trong ngày
Bước 2	Xác minh nội dung PAKN	Ban Giám đốc (BGĐ)	BGĐ xử lý thông tin, chuyển Đơn vị đầu mối để xác minh nội dung PAKN	Trong ngày
Bước 3	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 ĐVĐM. - ĐVĐM phối hợp với cá nhân, đơn vị liên quan tìm hiểu, nghiên cứu, đề xuất biện pháp giải quyết, báo cáo BGĐ.	02 ngày
Bước 4	Giải quyết, phê duyệt	Ban Giám đốc	Lãnh đạo Ban họp (<i>hoặc kết hợp trong cuộc họp giao ban</i>) để phân tích sự việc, thống nhất hướng giải quyết. - Đối với PAKN 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 PAKN (<i>nếu có yêu cầu gặp trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại</i>). - Đối với PAKN tích cực: Lãnh đạo khen ngợi, động viên trong giao ban, có hình thức khen thưởng phù hợp	
Bước 5	Trả lời các bên liên quan và hoàn thiện, lưu trữ hồ sơ	Cán bộ được phân công, Phòng TCHC	- Trả lời PAKN: + Cán bộ được phân công gặp mặt trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại. + Hoặc phòng TCHC gửi văn bản trả lời (<i>đã được duyệt</i>) tới địa chỉ người, đơn vị PAKN. - Phòng TCHC 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	

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

Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận thông tin	Cán bộ phụ trách	- Cán bộ 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	Xác minh nội dung PAKN	Ban Giám đốc (BGĐ)	BGĐ xử lý thông tin, chuyển Đơn vị đầu mối để xác minh nội dung PAKN	Trong ngày
Bước 3	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 ĐVĐM. - ĐVĐM phối hợp với cá nhân, đơn vị liên quan tìm hiểu, nghiên cứu, đề xuất biện pháp giải quyết, báo cáo BGĐ.	02 ngày
Bước 4	Giải quyết, phê duyệt	Ban Giám đốc	Lãnh đạo Ban họp (<i>hoặc kết hợp trong cuộc họp giao ban</i>) để phân tích sự việc, thống nhất hướng giải quyết. - Đối với PAKN tiêu cực: + Phê duyệt văn bản xử lý đối với cá nhân, bộ phận trong Ban có liên quan. + Phê duyệt văn bản xử lý hoặc nhắc nhở rút kinh nghiệm đối với cá nhân, bộ phận, đơn vị có liên quan. - Đối với PAKN tích cực: Lãnh đạo khen ngợi, động viên trong giao ban, có hình thức khen thưởng phù hợp	
Bước 5	Hoàn thiện lưu trữ hồ sơ	Phòng TCHC	- Phòng TCHC 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	

5. Phụ lục:

- BM-XV-01: Tổng hợp PAKN qua đường dây nóng

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

- BM-XV-02 :Tổng hợp PAKN trực tiếp tại Ban:

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

- BM-XV-03:Tổng hợp PAKN qua đơn thư

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

- BM-XV-04:Tổng hợp PAKN qua thông tin đại chúng, mạng xã hội

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

- BM-XV-05: Báo cáo Tổng hợp kết quả xử lý PAKN của cá nhân, đơn vị về cung cấp chất lượng dịch vụ

STT	Tổng số cuộc gọi PAKN	Tổng số đơn thư	Tổng số người PAKN trực tiếp	Tổng số PAKN qua MXH	Số PAKN đúng phạm vi tiếp nhận	Số PAKN không đúng phạm vi tiếp nhận	Số PAKN được xử lý					Số PAKN được xử lý
							Xử lý CB, NV			Cải tiến quy trình	Cải thiện CSVC	
							Điều chuyển	Khiển trách	Thi đua			

GIÁM ĐỐC

Châu Ngô Anh Nhân