

Số: 128 /QĐ-BQL

Khánh Hòa, ngày 23 tháng 11 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Rà soát, đơn giản hóa, hợp lý hóa Quy trình thủ tục giao dịch, phục vụ khách hàng của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa năm 2018

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

Căn cứ Quyết định số 2303/QĐ-UBND ngày 21/8/2015 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;

Căn cứ Quyết định số 2304/QĐ-UBND ngày 21/8/2015 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;

Căn cứ 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;

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 3322/QĐ-UBND ngày 03/11/2017 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 3777/QĐ-UBND ngày 25/12/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2016-2020;

Căn cứ Quyết định số 03/QĐ-BQL ngày 18/01/2018 về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2018 của Ban QLDA Phát triển tỉnh Khánh Hòa;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức hành chính,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình thủ tục giao dịch, phục vụ khách hàng của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa năm 2018.

Điều 2. Trưởng phòng Tổ chức hành chính có trách nhiệm tham mưu, giúp Giám đốc Ban triển khai, đôn đốc, theo dõi 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 105/QĐ-BQL ngày 04/10/2017 của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa về Quy định, Quy chế về thái độ, trách nhiệm, Quy trình, thủ tục giao dịch phục vụ khách hàng của Ban QLDA Phát triển tỉnh Khánh Hòa 2017

Điều 4. Các Trưởng phòng: Tổ chức hành chính, Tài chính kế Toán, Quản lý dự án 1, Quản lý dự án 2, Quản lý dự án 3, Môi trường xã hội và toàn thể cán bộ viên chức Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4 (thi hành);
- Sở Nội vụ (báo cáo);
- Lưu: VT, TCHC.

GIÁM ĐỐC



Người ký: Châu Ngô Anh Nhân
Cơ quan: Ban Quản lý dự án phát triển, Tỉnh Khánh Hòa
Chức vụ: Giám đốc
Thời gian ký: 23.11.2018
23:01:27 +07:00

QUY TRÌNH

Về thủ tục giao dịch, phục vụ khách hàng
của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa năm 2018
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 128/QĐ-BQL ngày 23/11/2018
của Giám đốc Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích, phạm vi áp dụng, đối tượng áp dụng

1. Mục đích

- Tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho tổ chức và cá nhân khi liên hệ giải quyết các thủ tục, công việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban QLDA Phát triển tỉnh Khánh Hòa.

- Nâng cao chất lượng phục vụ, ý thức kỷ luật và thái độ, trách nhiệm phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức của Ban. Đảm bảo công khai, minh bạch, đúng quy định của pháp luật.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành hoạt động chuyên môn của Ban và trong giao dịch, cung cấp dịch vụ, cho tổ chức, cá nhân.

2. Phạm vi áp dụng

- Quy trình này hướng dẫn về thái độ, hành vi ứng xử, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức Ban QLDA Phát triển tỉnh Khánh Hòa trong công tác phục vụ khách hàng và đối tác, trong giao tiếp giữa cá nhân với đồng nghiệp.

3. Đối tượng áp dụng

- Toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) của Ban QLDA áp dụng thực hiện theo quy trình này.

Điều 2. Nội dung của Quy trình thủ tục giao dịch phục vụ khách hàng

2.1. Quy tắc chung

- Thủ tục phục vụ khách hàng, đối tác phải đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật.

- Công khai các thủ tục giao dịch phục vụ khách hàng, mức thu phí, lệ phí, giấy tờ, hồ sơ và thời gian giải quyết công việc của khách hàng, đối tác.

- Nhận yêu cầu và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (do Phòng Tổ chức hành chính làm đầu mối).

- Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện, đúng hẹn, đúng nội dung, đầy đủ, rõ ràng những vấn đề mà khách hàng và đối tác yêu cầu trên cơ sở các quy định của Nhà nước, của Ban QLDA Phát triển tỉnh Khánh Hòa. Tuyệt đối không tự đặt ra những điều kiện không có trong các quy định trên.

- Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng chuyên môn có liên quan và đúng thẩm quyền khi giải quyết công việc của khách hàng, đối tác.

- Thường xuyên cập nhật các thông tin mới nhất về các quy định, hướng dẫn của cơ quan quản lý nhà nước cũng như quy chế của Ban để đảm bảo sẵn sàng cung cấp thông tin đầy đủ, chân thực nhất cho khách hàng và đối tác.

- Tuân thủ nghiêm túc nội quy, quy chế của Ban và các quy định pháp luật.

- Tuân thủ các quy định, quy trình và thao tác nghiệp vụ đã được ban hành.

- Luôn có thái độ làm việc nghiêm túc, nhiệt tình, không ngại khó, cầu thị, thẳng thắn, chân thành tham gia đóng góp trong công việc.

- Thường xuyên học tập, nâng cao trình độ, chủ động sáng tạo hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao.

- Làm việc khoa học, chuyên nghiệp, năng động; không trốn tránh hay đùn đẩy trách nhiệm.

- Tuyệt đối giữ bí mật về những thông tin quan trọng trong hoạt động của Ban, đặc biệt thông tin liên quan công tác đấu thầu.

2.2 Ứng xử với Khách hàng, đối tác, cá nhân, tổ chức

- Tạo dựng phong cách phục vụ khách hàng, đối tác thể hiện tính chuyên nghiệp, năng động và hiệu quả: giải quyết nhanh chóng, đúng hẹn, đúng nội dung, đầy đủ, rõ ràng các yêu cầu của khách hàng trên cơ sở các quy định của Nhà nước, và của Ban.

- Có thái độ tôn trọng, thân thiện, niềm nở, ân cần, gần gũi, tận tình, chu đáo, và sẵn sàng phục vụ với khách hàng, đối tác.

- Biết lắng nghe khách hàng, thực hiện đúng các cam kết với khách hàng, đối tác.

- Quan tâm, giải quyết công việc một cách nhanh gọn, hiệu quả theo yêu cầu chính đáng của khách hàng, đối tác.

- Tạo sự thoải mái, tin tưởng và hài lòng của khách hàng, người dân đối với dịch vụ, công việc của Ban.

Điều 3. Nguyên tắc và quy trình tiếp nhận hồ sơ của khách hàng, đối tác, phối hợp xử lý và trả kết quả

3.1 Khi khách hàng, đối tác, cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết công việc, thủ tục hành chính, tùy từng trường hợp cụ thể, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (do Phòng TCHC làm đầu mối) kiểm tra hồ sơ và xử lý.

3.2 Lưu đồ nghiệp vụ khi khách hàng giao dịch trực tiếp hoặc gửi hồ sơ qua email, trang web của Ban:

TT	Các bước thực hiện	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm thực hiện
B1	Khách hàng đến Bộ phận tiếp nhận nộp/viết đề nghị dịch vụ vào mẫu có sẵn hoặc gửi hồ sơ qua email, trang web	Thực hiện ngay	- Khách hàng - CB tiếp nhận
B2	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">CB tiếp nhận hướng dẫn khách hàng, tiếp nhận hồ sơ (phối hợp với Phòng chuyên môn)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">Hướng dẫn khách hàng liên hệ cơ quan, đơn vị thẩm quyền nếu không thuộc phạm vi công việc của Ban</div> </div>	Thực hiện ngay	- CB tiếp nhận - Phòng chuyên môn
B3	Số hóa, chuyển yêu cầu đến lãnh đạo qua E-office	Thực hiện ngay	- CB tiếp nhận
B4	Chuyển yêu cầu các phòng chức năng tham mưu giải quyết qua E-office	Trong ngày	-Lãnh đạo đơn vị
B5	Phòng chuyên môn tham mưu giải quyết, trình Lãnh đạo qua E-office.	03 ngày làm việc	-Phòng chuyên môn
B6	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">Lãnh đạo xét duyệt, chuyển Bp. Tiếp nhận qua E-office</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">Bp. Tiếp nhận trả kết quả cho khách hàng (sử dụng email/tin nhắn nếu có)</div> </div>	Trong ngày	-Lãnh đạo đơn vị - Bp. Tiếp nhận và trả kết quả
	Tổng thời gian thực hiện	04 ngày làm việc	

Giải thích:

B.1.a Trường hợp khách hàng, đối tác, cá nhân, tổ chức liên hệ trực tiếp tại Ban:

- Trường hợp yêu cầu của khách hàng, đối tác, tổ chức, cá nhân không thuộc phạm vi, lĩnh vực hoạt động, giải quyết của Ban thì hướng dẫn để khách hàng, đối tác, tổ chức, cá nhân liên hệ với cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn khách hàng, đối tác, tổ chức, cá nhân hoàn chỉnh hồ sơ trong 01 lần bằng phiếu hướng dẫn, trong đó ghi rõ tài liệu, giấy tờ còn thiếu, nội dung chưa phù hợp và cách thức điều chỉnh, bổ sung cho đúng quy định.

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì cấp phiếu biên nhận hồ sơ kèm phiếu hẹn; nhập thông tin vào phần mềm E-Office, trình thông tin và hồ sơ cho Lãnh đạo Ban để phân công nhiệm vụ cho Phòng chuyên môn, cán bộ phụ trách tham mưu xử lý.

B.1.b Trường hợp tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ điện tử qua địa chỉ email, trang web của Ban (kdpm@khanhhoa.gov.vn, khanhhoadpmu@gmail, www.kdpm.vn):

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra, hướng dẫn hoàn chỉnh hồ sơ (khi cần thiết thì phối hợp với phòng chuyên môn có liên quan). Nếu hồ sơ đã đầy đủ, hợp lệ thì tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu biên nhận hồ sơ vào tài khoản của khách hàng, đối tác, tổ chức, cá nhân ngay trong ngày nhận được hồ sơ đầy đủ, hợp lệ; nhập thông tin vào E-Office, chuyển hồ sơ điện tử cho Lãnh đạo Ban để phân công nhiệm vụ cho phòng chuyên môn, cán bộ phụ trách tham mưu xử lý.

B.2 Trách nhiệm của các phòng chuyên môn

a. Phối hợp chặt chẽ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong việc hướng dẫn, kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ ban đầu. Trường hợp hồ sơ phức tạp, cần hướng dẫn trực tiếp thì phòng chuyên môn phối hợp Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân ngay tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đồng thời với việc hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn.

Trường hợp khách hàng, đối tác tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử thì sau khi nhận được hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các phòng chuyên môn phải kiểm tra ngay và thông báo cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để tiếp nhận hồ sơ và gửi phiếu biên nhận cho tổ chức, cá nhân ngay trong ngày làm việc. Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì chuyển nội dung hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để chuyển vào tài khoản của tổ chức, cá nhân.

Đối với trường hợp phát hiện nội dung hồ sơ chưa đầy đủ, Trưởng phòng chuyên môn thụ lý hồ sơ phối hợp với Bộ phận tiếp nhận đề nghị tổ chức, cá nhân bổ túc hồ sơ, trong đó nêu rõ nội dung và tài liệu đề nghị bổ sung, căn cứ pháp lý của việc đề nghị bổ túc và thời gian hoàn thành việc bổ túc hồ sơ. Đề nghị bổ túc hồ sơ chỉ được thực hiện tối đa 01 lần và phải thực hiện trong khoảng 1/3 thời gian đầu của tổng thời gian giải quyết thủ tục, tính từ khi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ và cấp phiếu biên nhận. Các giấy tờ, tài liệu hoặc nội dung được yêu cầu bổ sung, hoàn thiện là các loại giấy tờ, nội dung được pháp luật quy định phải có trong hồ sơ của thủ tục đó; không được yêu cầu bổ sung các loại giấy tờ, nội dung không được pháp luật quy định.

Trong trường hợp này, tổng thời gian giải quyết thủ tục được cộng thêm thời gian mà tổ chức, cá nhân thực hiện bổ túc hồ sơ.

Việc bổ túc hồ sơ phải tuân thủ quy trình xử lý, giải quyết thủ tục, phải thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và được phản ánh đầy đủ thông tin trên phần mềm E-Office hoặc Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả.

b. Tiếp nhận, tham mưu xử lý, trình kết quả cho Lãnh đạo Ban phê duyệt, chuyển kết quả giải quyết đã được phê duyệt cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đúng thời hạn quy định. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết theo quy định của pháp luật, phòng chuyên môn tham mưu Lãnh đạo Ban có thông báo từ chối giải quyết, nêu rõ lý do, kèm theo hồ sơ, chuyển cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả lại cho khách hàng, đối tác, tổ chức, cá nhân.

c. Trường hợp vì lý do khách quan không thể giải quyết thủ tục hành chính đúng thời gian theo quy định thì ít nhất 02 ngày trước ngày gửi kết quả cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Trưởng phòng chuyên môn thụ lý hồ sơ có trách nhiệm trình lãnh đạo Ban ký văn bản thông báo về việc trễ hạn, giải thích rõ lý do, xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả, chuyển cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Trước ngày đến hạn trả kết quả ít nhất 01 ngày, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông báo bằng điện thoại và bằng văn bản cho người nộp hồ sơ, không để tổ chức, cá nhân đi lại nhiều lần.

B.6 Trả kết quả giải quyết cho khách hàng, đối tác, tổ chức, cá nhân

a. Trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp tại Văn thư:

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra kết quả giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, bảo đảm chính xác, đầy đủ các giấy tờ, tài liệu theo quy định; thu phiếu biên nhận, phí, lệ phí (nếu có); chuyển hồ sơ lưu cho phòng chuyên môn có liên quan và cập nhật thông tin vào phần mềm E-office.

- Trường hợp khách hàng, đối tác, tổ chức, cá nhân đăng ký nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng hình thức chuyển phát nhanh thì cán bộ văn thư tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển hồ sơ cho Bưu điện để chuyển trả cho khách hàng đúng theo quy định.

b. Trường hợp nộp hồ sơ điện tử trực tuyến qua mạng Internet:

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm kiểm tra, đối chiếu hồ sơ chính thức với hồ sơ điện tử đã nộp trực tuyến để bảo đảm sự trùng khớp, chính xác về thành phần, thể thức và nội dung hồ sơ; thu phí, lệ phí, thu phiếu biên nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết cho khách hàng, đối tác, tổ chức, cá nhân; chuyển hồ sơ lưu cho phòng chuyên môn liên quan, cập nhật thông tin vào phần mềm E-Office.

c. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải thường xuyên theo dõi, đôn đốc các phòng chuyên môn phối hợp giải quyết kịp thời các vấn đề phát sinh hoặc

các hồ sơ ách tắc, trễ hạn. Các phòng chuyên môn chịu trách nhiệm xem xét, xử lý hồ sơ theo chức năng, nhiệm vụ chuyên môn, phối hợp với các bộ phận liên quan khác hoàn thành các bước công việc, trả kết quả theo đúng thời hạn quy định.

Đối với các hồ sơ thủ tục cần ý kiến tham gia của các cơ quan, đơn vị khác, sau khi tiếp nhận và xử lý các nội dung thuộc trách nhiệm của mình, Ban QLDA Phát triển tỉnh Khánh Hòa có văn bản kèm theo hồ sơ để gửi cho các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, xử lý theo đúng quy định.

Văn bản gửi kèm hồ sơ phải nêu rõ nội dung yêu cầu của khách hàng, đối tác, tổ chức, cá nhân, danh mục tài liệu thành phần của hồ sơ, số bộ hồ sơ, thời hạn hẹn trả kết quả, thời hạn đề nghị cơ quan, đơn vị liên quan xử lý và gửi lại kết quả (có dự phòng thời gian hồ sơ đi trên đường công văn). Phòng chuyên môn tham mưu, giúp Lãnh đạo Ban theo dõi, kiểm soát quá trình phối hợp xử lý của các cơ quan có liên quan đến khi nhận lại kết quả xử lý.

Trường hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ, xử lý theo chức năng cần thêm thời gian xác minh hoặc vì lý do khách quan không thể trả lời đúng hạn, phải có văn bản thông báo, nêu rõ lý do, gửi Ban QLDA Phát triển tỉnh Khánh Hòa trước ngày hẹn trả kết quả cho khách hàng ít nhất 02 ngày để thông báo cho tổ chức, cá nhân. Việc hẹn lại thời gian trả kết quả chỉ được thực hiện tối đa 01 lần đối với mỗi hồ sơ và cộng thêm không quá 1/3 tổng thời gian dành cho phần xử lý của mình.

Trường hợp các cơ quan, đơn vị đã kết nối hệ thống trực tuyến với Ban QLDA Phát triển tỉnh Khánh Hòa, việc chuyển hồ sơ, xử lý và nhận lại kết quả giải quyết thực hiện theo Quy chế do Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành.

3.3 Lưu đồ nghiệp vụ khi giao dịch qua điện thoại

TT	Các bước thực hiện	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm thực hiện
B1	Khách hàng gọi điện đến tổng đài, nhắc máy trong vòng 3 hồi chuông	Thực hiện ngay	- CB. Tiếp nhận
B2	Chào khách hàng theo mẫu: “Dạ, Phòng TCHC, Bp. Tiếp nhận xin nghe.”	Thực hiện ngay	- CB. Tiếp nhận
B3	Lắng nghe và ghi chép thông tin khách hàng yêu cầu	Thực hiện ngay	- CB. Tiếp nhận
B4	Tóm tắt lại yêu cầu để khẳng định đã hiểu đúng ý khách hàng cần hỏi	Thực hiện ngay	- CB. Tiếp nhận
B5	Các nội dung vượt quá quyền hạn: Chuyển ý kiến đến lãnh đạo	Thực hiện ngay	- Lãnh đạo đơn vị - CB. Tiếp nhận
B6	Lãnh đạo trực tiếp giải quyết hoặc chuyển Phòng chuyên môn giải quyết và chuyển kết quả về Bp. Tiếp nhận và trả kết quả. Xử lý và trả lời khách hàng	Tối đa 03 ngày làm việc	- Lãnh đạo đơn vị - Các phòng chức năng - CB. Tiếp nhận
Tổng thời gian thực hiện		03 ngày làm việc	

Điều 4. Các quy tắc giao tiếp với khách hàng, đối tác, cá nhân, tổ chức

- Phục vụ khách hàng theo đúng thứ tự; Chủ động chào khách hàng và đề nghị được giúp đỡ ngay khi đến lượt khách hàng; Luôn mỉm cười, hướng mắt về phía khách thể hiện sự quan tâm, thân thiện, tận tâm giải quyết các yêu cầu của khách hàng trong quá trình giao tiếp.

- Hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ, ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu. Không để khách hàng phải đến lần thứ 2. Trong giao tiếp sử dụng từ ngữ đơn giản với âm lượng đủ nghe, không nói quá to hoặc quá nhỏ. Trường hợp khách hàng nghe chưa rõ phải nhắc lại với thái độ từ tốn, nhẫn nại. Tuyệt đối không được có thái độ cáu gắt với khách hàng.

- Xung hô phải phù hợp với người nghe và nên sử dụng từ trung tính (tôi).
- Lắng nghe lời người khác nói, không cắt ngang giữa chừng câu nói của người khác khi biết người ta định nói gì trước.
- Không nên tranh cãi, nếu cần thiết hãy giữ thái độ bình tĩnh.
- Trả lời thẳng câu hỏi của đối tác, nếu không biết câu trả lời hoặc không chắc chắn vào những gì mình nói, hãy nói sẽ trả lời cho họ sau khi đã có đáp án chính xác.
- Không nói những thông tin thừa và bí mật.
- Nên xác nhận lại với khách hàng những điều đã được thống nhất để có thể đưa ra cách giải quyết thích hợp.
- Chủ động cảm ơn hoặc xin lỗi khách hàng trong quá trình giao dịch tùy vào các tình huống thể hiện sự chân thành và tiếp thu. Đừng bao giờ quên “Cảm ơn” và một lời chào tốt đẹp trước khi kết thúc.

Chương II

TRÁCH NHIỆM THI HÀNH

Điều 5. Trách nhiệm của Giám đốc Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa

1. Bố trí cán bộ, công chức, viên chức đúng chuyên môn, nghiệp vụ làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
2. Chỉ đạo nghiêm yết công khai các quy định, thủ tục hành chính, giấy tờ, hồ sơ, mức thu phí, lệ phí và thời gian giải quyết các loại công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết. Phối hợp với cơ quan bưu điện triển khai phương thức chuyển phát nhanh nhằm tạo thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân.
4. Tổ chức tập huấn về nghiệp vụ và cách giao tiếp với các tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết công việc cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
5. Thông tin, tuyên truyền để khách hàng, đối tác, tổ chức, cá nhân biết về hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết , cách thức tra cứu, hoàn chỉnh, nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
6. Thường xuyên chỉ đạo rà soát, chấn chỉnh các hạn chế, thiếu sót; xây dựng và thực hiện các biện pháp nhằm không ngừng cải tiến chất lượng, hiệu quả phục vụ, giải quyết công việc, nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, đối tác, tổ chức, cá nhân.

Điều 6. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức

Thực hiện theo các Quy trình thủ tục giao dịch phục vụ khách hàng của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa.

Điều 7. Điều khoản thi hành

1. Giao Phòng Tổ chức hành chính có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn hướng dẫn, triển khai và kiểm tra việc thực hiện Quy trình này.

2. Trong quá trình thực hiện nếu gặp vướng mắc, tổ chức, cá nhân và cán bộ, công chức, viên chức kịp thời phản ánh cho Lãnh đạo Ban để xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.

GIÁM ĐỐC



Người ký: Châu Ngô Anh Nhân
Cơ quan: Ban Quản lý dự án phát triển, Tỉnh Khánh Hòa
Chức vụ: Giám đốc
Thời gian ký: 23.11.2018 23:01:46
+07:00