

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 120 /QĐ-BQL ngày 26 tháng 11 năm 2021

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 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ, 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 BM.01 Đối với hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ Bưu chính: cán bộ tiếp nhận ký xác nhận, ghi lại số bưu kiện. Đối với hồ sơ chuyển qua Hệ thống quản lý văn bản hoặc trên Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về Khiếu nại tố cáo: nhận hồ sơ, và tạo hồ sơ đến vào hệ thống của Ban QLDA		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 (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 nội dung trình bày trong đơn, mục đích yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề đơn.	Phân loại trên hệ thống		Theo quy định tại Điều 6 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính Phủ

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	Bước 1.3	Số hóa văn bản, cập nhật lên hệ thống quản lý văn bản điện tử	Cán bộ văn thư	- Tiến hành scan, số hóa văn bản, đăng tải lên phần mềm hệ thống quản lý văn bản E – Office và Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về Khiếu nại tố cáo - Tạo công việc trên phần mềm hệ thống quản lý văn bản E – Office, Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về Khiếu nại tố cáo và chuyển cho Giám đốc Ban xử lý và theo dõi công việc trên hệ thống.	Văn bản được lưu trên hệ thống quản lý văn bản đầy đủ (kể cả hồ sơ đính kèm)		
Ban Giám đốc	Bước 1.4	Phân công thụ lý hồ sơ	Giám đốc Ban	Xem xét nội dung đơn thư và phê, chuyển lên phần mềm hệ thống quản lý văn bản E – Office và Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về Khiếu nại tố cáo 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 tham mưu xử lý đơn là Phòng chuyên môn liên quan đến nội dung của đơn thư gửi đến và Phòng chuyên môn được phân công vận hành Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về Khiếu nại tố cáo
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	Bút phê ý kiến chỉ đạo cho cán bộ chuyên môn		
Cán bộ	Bước 2.2	Tham mưu	Cán bộ	Xem xét hồ sơ nhận	- Nếu là đơn thuộc thẩm		- Xử lý đơn khiếu nại,

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
chuyên môn tham mưu xử lý đơn		trả lời đơn	chuyên môn	được, tính đầy đủ của hồ sơ, tham mưu phương án xử lý đơn thư theo quy định.	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) - Nếu là đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc trách nhiệm quản lý của Ban, cán bộ phòng chuyên môn tham mưu Lãnh đạo Ban nội dung văn bản chuyển đơn theo quy định - Nếu là đơn có nhiều nội dung khác, cán bộ tham mưu hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung, gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị cá nhân có thẩm quyền giải quyết (theo mẫu BM.04)		đơn tố cáo thực hiện theo quy định tại mục 1 và mục 2 Chương III Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính Phủ - Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh 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 mục 3 Chương III Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính Phủ
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/văn bản chuyển đơn/văn bản hướng dẫn... trình lãnh đạo phòng xem	- Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu đơn không thuộc trách nhiệm tham mưu, không thuộc thẩm quyền		

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>xét</p> <p>- 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.</p>	<p>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)</p> <p>- Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết, Bộ phận tham mưu phải có 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.</p>		
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 đã được phòng chuyên môn tham mưu	Phê duyệt văn bản được phòng chuyên môn đệ trình	04 giờ làm việc (1/2 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	Văn bản phát hành, chuẩn bị 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
				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.			
Phòng chuyên môn tham mưu xử lý đơn	Bước 4.2	Trình ký số	Cán bộ được phân công	Chuyển file ký số trên Hệ thống E-office, Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về Khiếu nại tố cáo cho lãnh đạo phòng; sau đó lãnh đạo phòng trình Ban Giám đốc ký số, phê duyệt phát hành trên Hệ thống E-office	File văn bản được chuyển sang định dạng .pdf, kèm với các hồ sơ liên quan trình Lãnh đạo phê duyệt trên hệ thống		
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 trên hệ thống E-office	Văn bản được Lãnh đạo ký số, phê duyệt		
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	Văn bản cùng với toàn bộ hồ sơ đính kèm được phát hành		Thực hiện chuyên 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

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 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 định kỳ kết quả xử lý đơn thư trên Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.	Báo cáo định kỳ theo quy định		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 làm việc;

Đính kèm: *Biểu mẫu BM.01, biểu mẫu BM.02, biểu mẫu BM.03, biểu mẫu BM.04.*