

Số: /QĐ-BQL

Khánh Hòa, ngày tháng 10 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Về việc điều chỉnh, bổ sung Quy trình nội bộ
về tiếp nhận, xử lý đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo
của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ 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;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 04/2011/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định về quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh;

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 2693/QĐ-UBND ngày 28 tháng 9 năm 2022 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc sáp nhập Ban Quản lý dự án Đầu tư xây dựng các công trình Dân dụng và Công nghiệp tỉnh Khánh Hòa vào Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa và kiện toàn tổ chức;

Căn cứ Quyết định số 2242/QĐ-UBND ngày 21 tháng 9 năm 2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc Phê duyệt Quy chế tổ chức và hoạt động của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Môi trường xã hội và Trưởng phòng Tổ chức hành chính.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này sửa đổi, bổ sung Quy trình nội bộ về tiếp nhận, xử lý đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 197/QĐ-BQL ngày 06/12/2022 của Ban Quản lý Dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt Quy trình nội bộ về tiếp nhận, xử lý đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa.

Điều 3. Trưởng phòng: Tổ chức Hành chính, QLDA (1, 2, 3, 4), Tài chính kế toán, Môi trường xã hội, viên chức, người lao động và các bộ phận có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3
- Lưu: VT, TCHC, P. MTXH.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thanh Hiền

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN
PHÁT TRIỂN TỈNH KHÁNH HÒA

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do – Hạnh phúc

QUY TRÌNH

**Nội bộ về tiếp nhận, xử lý đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo
của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BQL ngày tháng 10 năm 2023
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	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 tại trụ sở Ban QLDA: 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 (có xác nhận của người gửi hồ sơ), nhập hồ sơ lên hệ thống dữ liệu của Ban QLDA.	- Áp dụng Biểu mẫu BM.01 cho trường hợp tiếp nhận hồ sơ trực tiếp tại trụ sở Ban QLDA (có xác nhận của người gửi đơn). - Các thông tin được nhập đầy đủ vào phần mềm quản lý dữ liệu, hồ sơ của Ban QLDA theo đúng quy định		Có thể tiếp nhận đơn từ các nguồn sau: - Phản ánh trực tiếp đến Lãnh đạo Ban QLDA - 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. - Gửi đơn đến Ban QLDA thông qua các kênh văn bản điện tử

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
				<ul style="list-style-type: none"> - Đối với hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ Bưu chính: cán bộ văn thư ký xác nhận, ghi lại số bưu kiện và thực hiện quy trình nhập hồ sơ lên hệ thống dữ liệu của Ban QLDA. - Đối với hồ sơ do công dân gửi hoặc hồ sơ do các đơn vị khác chuyển đến bằng văn bản điện tử: cán bộ văn thư nhận hồ sơ, nhập vào hệ thống dữ liệu của Ban QLDA. 	văn thư, lưu trữ.		khác (email, hệ thống giải đáp thắc mắc trên Website Ban QLDA...)
Phòng Tổ chức hành chính	Bước 1.2	Lưu đơn	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> - Bản sao đơn thư: thực hiện lưu trữ hồ sơ trong Sổ công văn đến theo quy trình quản lý văn bản. - Bản gốc đơn thư: tiến hành lưu hồ sơ sự vụ theo quy trình xử lý đơn thư. 	Đơn thư nhận được, sau khi nhập lên hệ thống quản lý văn bản (sổ công văn đến), sẽ tiếp tục nhập vào sổ tiếp nhận đơn thư (có đóng dấu tiếp nhận đơn thư đến)		Cán bộ văn thư thông báo cho cán bộ chuyên môn phụ trách hệ thống quản lý dữ liệu về đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo dõi được biết để theo dõi xử lý các bước tiếp theo trên hệ thống
Phòng Tổ chức hành chính	Bước 1.3	Tạo việc trên Hệ thống quản lý dữ liệu của Ban QLDA	Văn thư	Tiến hành tạo công việc trên hệ thống quản lý dữ liệu của Ban QLDA, chuyển cho Giám đốc/Phó giám đốc được ủy quyền quản lý dự án xử lý và theo dõi công việc trên hệ thống.	Văn bản được lưu trên hệ thống quản lý dữ liệu của Ban QLDA (kể cả hồ sơ đính kèm) và hệ thống quản lý đơn thư.		

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/Phó Giám đốc Ban QLDA	- Xem xét nội dung đơn thư và phân công cho Phòng chuyên môn tham mưu xử lý đơn. - Chuyển nội dung cho Phòng chuyên môn phụ trách hệ thống quản lý dữ liệu về đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo dõi.	Toàn bộ hồ sơ đã tiếp nhận		- Phòng chuyên môn tham mưu xử lý đơn là Phòng chuyên môn liên quan đến nội dung của đơn thư gửi đến được Giám đốc/Phó giám đốc giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và tham mưu xử lý đơn. - Phòng chuyên môn phụ trách hệ thống quản lý dữ liệu về đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo là Phòng Môi trường Xã hội
Phòng chuyên môn tham mưu xử lý đơn	Bước 2	Xem xét và tham mưu xử lý hồ sơ				3,5 ngày	
Phòng chuyên môn tham mưu xử lý đơn	Bước 2.1	Phân công	Trưởng phòng chuyên môn	Xem xét nội dung đơn, chỉ đạo và phân công cho cán bộ tham mưu xử lý đơn.	Chỉ đạo, phân công thực hiện công việc trên hệ thống quản lý công việc		
	Bước 2.2	Phân loại đơn	Cán bộ chuyên môn	Thực hiện phân loại theo quy định tại Điều 6 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính Phủ.	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.		- Phân loại đơn theo nội dung trình bày trong đơn, mục đích yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn. - Phân loại theo điều kiện xử lý 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
							<ul style="list-style-type: none"> - Phân loại theo thẩm quyền giải quyết đơn - Phân loại theo số người - Phân loại đơn thuộc thẩm quyền và đơn không thuộc thẩm quyền của người đứng đầu cơ quan đơn vị mình
	Bước 2.3	Tham mưu trả lời đơn	Cán bộ chuyên môn	<p>Xem xét hồ sơ nhận được, tính đầy đủ của hồ sơ, tham mưu phương án xử lý đơn thư theo quy định.</p> <p>(1) Nếu là đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban, cán bộ chuyên môn tham mưu Lãnh đạo Ban thụ lý, giải quyết các nội dung đơn.</p> <p>(2) Nếu là đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý theo Điều 11 Luật Khiếu nại: cán bộ chuyên môn hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thủ tục cần thiết (theo mẫu BM.02).</p> <p>(3) Nếu là đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc trách nhiệm quản lý của Ban, cán bộ chuyên môn tham mưu Lãnh đạo Ban nội dung văn bản chuyển đơn theo quy định (mẫu BM.03).</p> <p>(4) Nếu là đơn có nhiều nội dung khác, cán bộ tham mưu</p>	Các dự thảo văn bản/biểu mẫu nêu trên, có ý kiến phê duyệt của Trưởng phòng chuyên môn.		<ul style="list-style-type: none"> - Xử lý đơn khiếu nại, 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

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>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).</p> <p>(5) Nếu là đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Hội đồng Bồi thường, hỗ trợ, tái định cư dự án do Ban QLDA tổ chức thực hiện công tác giải phóng mặt bằng thì cán bộ chuyên môn tham mưu dự thảo văn bản trả lời đơn cho công dân theo quy định trình Hội đồng Bồi thường, hỗ trợ, tái định cư ban hành.</p>			tài mục 3 Chương III Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính Phủ
	Bước 2.4	Chỉ đạo xử lý đơn	Trưởng phòng chuyên môn/Cán bộ chuyên môn	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo phòng chuyên môn xem xét, thống nhất nội dung các dự thảo văn bản do Cán bộ chuyên môn trình hoặc có ý kiến chỉ đạo (nếu cần thiết). - Hoàn chỉnh dự thảo các văn bản theo chỉ đạo của Trưởng phòng chuyên môn, trình Ban Giám đốc. Nếu Ban Giám đốc có ý kiến chỉ đạo thì tiến hành cập nhật vào văn bản theo quy trình xử lý công việc nội bộ Ban QLDA. 	Ý kiến chỉ đạo và dự thảo văn bản trình Ban Giám đốc phê duyệt		
Ban Giám đốc	Bước 3	Phê duyệt kết quả xử lý đơn	Giám đốc /Phó Giám đốc Ban	Xem xét, kiểm tra toàn bộ hồ sơ được Phòng chuyên môn tham mưu trả lời đơn và có ý kiến chỉ đạo/ký phê duyệt văn	Phê duyệt văn bản được phòng chuyên môn đệ trình	04 giờ làm việc (1/2 ngày)	

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
				bản đã được phòng chuyên môn tham mưu.			
Phòng Tổ chức hành chính và Phòng chuyên môn	Bước 4	Phát hành văn bản, trả kết quả xử lý đơn				04 giờ làm việc (1/2 ngày)	
Phòng Tổ chức hành chính	Bước 4.1	Tiếp nhận hồ sơ trả lời đơn	Văn thư	<p>Tiếp nhận hồ sơ đã được Ban Giám đốc phê duyệt, thực hiện quy trình vào sổ, đóng dấu và phát hành văn bản theo quy định.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gửi các văn bản đã được Ban Giám đốc ký duyệt cho người gửi đơn; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển đơn đến. - Lưu hồ sơ xử lý đơn trong hồ sơ sự vụ theo quy trình xử lý đơn. - Chuyển nội dung cho Phòng chuyên môn phụ trách hệ thống quản lý dữ liệu về đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo dõi. 	Văn bản đã được vào sổ, lưu trữ và phát hành theo quy định.		<p>Thực hiện chuyển văn bản trả lời cho người gửi đơn bằng các phương thức sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Văn bản điện tử (theo đường email, E – Office, đăng trả lời trên trang thông tin điện tử...). - 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 phụ trách hệ thống quản lý dữ liệu về đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo	Bước 4.2	Báo cáo kết quả xử lý đơn thư	Cán bộ chuyên môn	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận và lưu trữ toàn bộ hồ sơ xử lý đơn. - Thực hiện báo cáo định kỳ hoặc đột xuất kết quả xử lý đơn thư khi có yêu cầu. 	Báo cáo định kỳ theo 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.*