

Số: 174 /QĐ-BQL

Khánh Hòa, ngày 09 tháng 11 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, 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

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

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính;

Căn cứ Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25 tháng 4 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời kiến nghị của người dân, doanh nghiệp;

Căn cứ Quyết định số 2693/QĐ-UBND ngày 28/9/2022 về việc sáp nhập Ban Quản lý dự án đầu tư 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;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức hành chính.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, 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.

Điều 2. 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 124/QĐ-BQL ngày 03/12/2020 về việc ban hành Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, 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.

Điều 4. Các Trưởng phòng: Tổ chức hành chính; Tài chính kế toán, Môi trường xã hội; Quản lý dự án (1, 2, 3, 4) và toàn thể viên chức, người lao động tại Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Như Điều 4;
- Lưu: VT, Ảnh.

GIÁM ĐỐC



Hồ Tấn Quang

QUY TRÌNH

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

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 174 /QĐ-BQL ngày 09 tháng 11 năm 2022
của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa)*

1. MỤC ĐÍCH

Quy 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 nhằm không ngừng đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của tổ chức, cá nhân về chất lượng cung cấp dịch vụ.

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

Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin	Viên chức phụ trách đường dây nóng	Viên chức được phân công thực hiện công tác thường trực đường dây nóng 24/24. 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 thực hiện.	Trong ngày
Bước 2	Xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị vượt quá thẩm quyền người tiếp nhận	Ban Giám đốc	Ban Giám đốc chuyển đơn vị đầu mối để xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị	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 đơn vị đầu mối. - Đơn vị đầu mối phối hợp với cá nhân, đơn vị liên quan tìm hiểu, nghiên cứu, đề xuất biện pháp giải quyết, báo cáo Ban Giám đốc.	02 ngày
Bước 4	Giải quyết, phê duyệt	Ban Giám đốc	Lãnh đạo Ban họp (hoặc kết hợp trong cuộc họp giao ban) để phân tích sự việc, thống nhất hướng giải quyết): - Đối với phản ánh, kiến nghị 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 phản ánh, kiến nghị (<i>nếu có yêu cầu gặp trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại</i>). - Đối với phản ánh, kiến nghị 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	Viên chức được phân công, Phòng TCHC	- Trả lời phản ánh, kiến nghị: + Viên chức 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 phản ánh, kiến nghị. - Phòng TCHC cập nhật vào Sổ tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, lưu giữ hồ sơ, thông tin liên quan. Tổng hợp báo cáo cơ quan thẩm quyền theo quy định	

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

Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin	Viên chức phụ trách tiếp nhận thông tin	- Viên chức 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. Viên chức khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm sau đây: + 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.	Trong ngày
Bước 2	Xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị vượt quá thẩm quyền người tiếp nhận	Ban Giám đốc	Ban Giám đốc chuyển đơn vị đầu mối để xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị	Trong ngày
Bước 3	Đề xuất hướng giải quyết	Đơn vị đầu mối	Các phòng chuyên môn và cá nhân có liên quan nghiên cứu nội dung phản ánh, kiến nghị viết bản tường trình <i>(nếu cần thiết)</i>, họp phân tích sự việc, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo gửi tới đơn vị đầu mối. - Đơn vị đầu mối phối hợp với cá nhân, đơn vị liên quan tìm hiểu, nghiên cứu, đề xuất biện pháp giải quyết, báo cáo Ban Giám đốc.	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 phản ánh, kiến nghị 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 phản ánh, kiến nghị <i>(nếu có yêu cầu gặp trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại)</i>. - Đối với phản ánh, kiến nghị 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 phản ánh, kiến nghị: + Viên chức 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 phản ánh, kiến nghị - Phòng TCHC cập nhật vào Sổ tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, lưu giữ hồ sơ, thông tin liên quan. Tổng hợp báo cáo cơ quan thẩm quyền theo quy định.	

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

Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn thư	Viên chức phụ trách tiếp nhận đơn thư	Viên chức được phân công phụ trách tiếp nhận đơn thư có trách nhiệm chuyển thư đến Lãnh đạo Ban (trực tiếp hoặc qua E-Office)	Trong ngày
Bước 2	Xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị	Ban Giám đốc	Ban Giám đốc xử lý thông tin, chuyển đơn vị đầu mối để xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị	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 phản ánh, kiến nghị viết bản tường trình (<i>nếu cần thiết</i>), họp phân tích sự việc, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo gửi tới đơn vị đầu mối. - Đơn vị đầu mối phối hợp với cá nhân, đơn vị liên quan tìm hiểu, nghiên cứu, đề xuất biện pháp giải quyết, báo cáo Ban Giám đốc.	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 phản ánh, kiến nghị 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 phản ánh, kiến nghị (<i>nếu có yêu cầu gặp trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại</i>). - Đối với phản ánh, kiến nghị 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	- Viên chức được phân công; - Phòng TCHC	- Trả lời phản ánh, kiến nghị + Viên chức 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 phản ánh, kiến nghị. - 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. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua thông tin đại chúng, mạng xã hội (có nhiều lượt người xem): QT-XV-04

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	Viên chức 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 phản ánh, kiến nghị	Ban Giám đốc	Ban Giám đốc xử lý thông tin, chuyển đơn vị đầu mối để xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị	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 phản ánh, kiến nghị viết bản tường trình (<i>nếu cần thiết</i>), họp phân tích sự việc, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo gửi tới đơn vị đầu mối; - Đơn vị đầu mối phối hợp với cá nhân, đơn vị liên quan tìm hiểu, nghiên cứu, đề xuất biện pháp giải quyết, báo cáo ban Giám đốc.	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 phản ánh, kiến nghị 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 phản ánh, kiến nghị 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 Tổ chức hành chính cập nhật vào Sổ tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, lưu giữ hồ sơ, thông tin liên quan. Tổng hợp báo cáo cơ quan thẩm quyền theo quy định.	

5. Phụ lục

5.1. Tổng hợp phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng: BM-XV-01:

[illegible]

5.2. Tổng hợp phản ánh, kiến nghị trực tiếp tại Ban: BM-XV-02

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

5.3. Tổng hợp phản ánh, kiến nghị qua đơn thư: BM-XV-03:

[illegible]

5.4. Tổng hợp phản ánh, kiến nghị qua thông tin đại chúng, mạng xã hội: BM-XV-04

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

5.5. Báo cáo Tổng hợp kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, đơn vị về cung cấp chất lượng dịch vụ: BM-XV-05

[illegible]