

Số: /QĐ-BQL

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình nội bộ về tiếp nhận, xử lý đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết 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 Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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

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

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

Căn cứ Quyết định số 2543/QĐ-UBND ngày 13/9/2022 của UBND tỉnh về việc phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh; Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 1711/QĐ-UBND ngày 20/6/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc sáp nhập Ban Quản lý dự án các công trình xây dựng Nha Trang, Ban Quản lý dự án các công trình xây dựng Ninh Hòa, Ban Quản lý dự án các công trình xây dựng huyện Vạn Ninh vào Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa và kiện toàn tổ chức; Quyết định số 1756/QĐ-UBND ngày 24/6/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc sửa đổi một số điều của Quyết định số 1711/QĐ-UBND ngày 20/6/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 341/QĐ-BQL ngày 01/8/2025 của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt Quy chế tổ chức và hoạt động;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành chính Tổng hợp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy trình nội bộ về tiếp nhận, xử lý đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2.

1. Quy trình này áp dụng đối với việc tiếp nhận, phân loại, xử lý các đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân gửi đến Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa, trong phạm vi thẩm quyền giải quyết của Ban theo quy định pháp luật hiện hành.

2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 451/QĐ-BQL ngày 09 tháng 12 năm 2024 của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa.

Điều 3. Trưởng phòng Hành chính Tổng hợp; Trưởng các phòng: Quản lý dự án 1, 2, 3, khu vực Nha Trang, khu vực Ninh Hòa, khu vực Vạn Ninh; Trưởng phòng Tài chính Kế toán; cùng toàn thể viên chức và người lao động thuộc Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Như Điều 3;
- Lãnh đạo Ban;
- Lưu: VT, HCTH.

GIÁM ĐỐC**Nguyễn Thanh Hiến**

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 thuộc thẩm quyền
của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BQL ngày tháng 9 năm 2025
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 Hành chính Tổng hợp và Lãnh đạo Ban	Bước 1	Tiếp nhận và phân loại hồ sơ				0,5 ngày	
Phòng Hành chính Tổng hợp	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. - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp tại trụ sở Ban QLDA: Lập biên nhận theo mẫu BM.01, kèm bảng kê chi tiết danh mục hồ sơ (có xác nhận của người gửi). Nhập hồ sơ vào hệ thống quản lý dữ liệu của Ban QLDA. - Đối với hồ sơ qua bưu chính: Ký xác nhận, ghi số bưu kiện, nhập hồ sơ vào hệ thống. - Đối với hồ sơ điện tử (email,	Biểu mẫu BM.01 (cho tiếp nhận trực tiếp). Thông tin được nhập vào hệ thống quản lý văn bản và đơn thư của Ban QLDA.	0,5 ngày	Hồ sơ có thể từ: - Phản ánh trực tiếp đến lãnh đạo Ban QLDA. - Gửi trực tiếp tại văn phòng Ban QLDA. - Gửi qua bưu chính. - Chuyển từ cơ quan khác. - Gửi qua kênh điện tử (email, website https://kdpm.vn hoặc Zalo).

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
				website): Nhận và nhập vào hệ thống quản lý dữ liệu.			
Phòng Hành chính Tổng hợp và bộ phận chuyên môn	Bước 1.2	Lưu đơn	Văn thư	- Lưu bản sao đơn vào sổ công văn đến. - Lưu bản gốc đơn vào hồ sơ sự vụ theo quy trình xử lý đơn thư. - Thông báo cho Phòng Hành chính Tổng hợp thuộc bộ phận Môi trường Xã hội để theo dõi xử lý trên hệ thống.	Đơn được nhập vào sổ công văn đến và sổ tiếp nhận đơn thư (có đóng dấu tiếp nhận).		
Phòng Hành chính Tổng hợp	Bước 1.3	Tạo việc trên Hệ thống quản lý dữ liệu của Ban QLDA	Văn thư	Tạo công việc trên hệ thống quản lý dữ liệu, chuyển cho Giám đốc/Phó Giám đốc được ủy quyền để xử lý và theo dõi.	Văn bản và hồ sơ đính kèm được lưu trên hệ thống quản lý dữ liệu và đơn thư.		
Lãnh đạo Ban	Bước 1.4	Phân công thụ lý hồ sơ	Giám đốc/Phó Giám đốc Ban QLDA	- Xem xét nội dung đơn, phân công Phòng chuyên môn tham mưu xử lý. - Chuyển nội dung cho Phòng Hành chính Tổng hợp thuộc bộ phận Môi trường Xã hội để theo dõi trên hệ thống quản lý đơn thư.	Toàn bộ hồ sơ đã tiếp nhận.		Phòng chuyên môn tham mưu là phòng liên quan đến nội dung đơn, do Giám đốc/Phó Giám đốc giao nhiệm vụ.
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 cán bộ tham mưu xử lý.	Chỉ đạo, phân công trên hệ thống quản lý công việc.		

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
	Bước 2.2	Phân loại đơn	Viên chức chuyên môn	Phân loại đơn theo Điều 6 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP, dựa trên: - Nội dung, mục đích yêu cầu của đơn. - Điều kiện xử lý đơn. - Thẩm quyền giải quyết. - Số lượng người gửi đơn.	Báo cáo kết quả phân loại đơn.		Phân loại đơn: - Thuộc thẩm quyền hoặc không thuộc thẩm quyền. - Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
	Bước 2.3	Tham mưu trả lời đơn	Viên chức chuyên môn	- Xem xét hồ sơ, tính đầy đủ của hồ sơ, tham mưu phương án xử lý: (1) Nếu đơn thuộc thẩm quyền: Tham mưu thụ lý, giải quyết. (2) Nếu đơn khiếu nại chưa đủ điều kiện (Điều 11 Luật Khiếu nại): Hướng dẫn bổ sung (mẫu BM.02). (3) Nếu đơn không thuộc thẩm quyền: Tham mưu chuyển đơn (mẫu BM.03). (4) Nếu đơn có nhiều nội dung: Hướng dẫn tách nội dung (mẫu BM.04). (5) Nếu đơn thuộc Hội đồng Bồi thường, hỗ trợ, tái định cư: Tham mưu văn bản trả lời trình Hội đồng ban hành.	Dự thảo văn bản/Biểu mẫu (BM.02, BM.03, BM.04) có ý kiến phê duyệt của Trưởng phòng.		Xử lý đơn theo Chương III Thông tư 05/2021/TT-TTCP.
	Bước 2.4	Chỉ đạo xử lý đơn	Trưởng phòng chuyên môn/Viên chức chuyên môn	Trưởng phòng xem xét, thống nhất dự thảo văn bản. - Hoàn chỉnh dự thảo theo chỉ đạo, trình lãnh đạo Ban. - Cập nhật văn bản theo ý kiến của lãnh đạo Ban (nếu có).	Ý kiến chỉ đạo và dự thảo văn bản trình lãnh đạo Ban.		

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
Lãnh đạo Ban	Bước 3	Phê duyệt kết quả xử lý đơn	Giám đốc/ Phó Giám đốc Ban	Xem xét, kiểm tra hồ sơ và ký phê duyệt văn bản do Phòng chuyên môn tham mưu.	Văn bản được phê duyệt.	0,5 ngày	
Phòng Hành chính Tổng hợp và bộ phận chuyên môn	Bước 4	Phát hành văn bản, trả kết quả xử lý đơn				0,5 ngày	
Phòng Hành chính Tổng hợp	Bước 4.1	Tiếp nhận hồ sơ trả lời đơn	Văn thư	Tiếp nhận hồ sơ đã được phê duyệt, vào sổ, đóng dấu, phát hành văn bản. - Gửi văn bản trả lời cho người gửi đơn, cơ quan chuyển đơn. - Lưu hồ sơ sự vụ. - Chuyển nội dung cho bộ phận chuyên môn để theo dõi.	Văn bản được vào sổ, lưu trữ, phát hành.		Trả lời qua: - Văn bản điện tử (email, E-Office, website: https://kdpm.vn hoặc Zalo người gửi đơn). - Bưu chính. - Thông báo nhận trực tiếp tại văn phòng.
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	Viên chức chuyên môn	- Lưu trữ toàn bộ hồ sơ xử lý đơn. - Báo cáo định kỳ hoặc đột xuất khi có yêu cầu.	Báo cáo định kỳ theo quy định.		

Tổng thời gian thực hiện quy trình xử lý đơn thư: Từ 5 đến 7 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận.

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