

Số: 19 /QĐ-KKT

Khánh Hoà, ngày 16 tháng 02 năm 2017

### QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức tại Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong**

### TRƯỞNG BAN BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÂN PHONG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền đại phương ngày 19/6/2015;

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

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07 tháng 02 năm 2014 của Bộ Tư pháp hướng dẫn công bố, niêm yết thủ tục hành chính và báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hoà;

Căn cứ Quyết định số 622/QĐ-UBND ngày 14/3/2016 của UBND tỉnh về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong tỉnh Khánh Hòa;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức tại Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng, đơn vị và công chức, viên chức, người lao động thuộc Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Ban;
- Lưu VT,VP.

TRƯỞNG BAN  
  
Hoàng Đình Phi

## QUY CHẾ

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân,  
tổ chức tại Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 19 /QĐ-KKT ngày 16 tháng 02 năm 2017  
của Trưởng Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong)

## CHƯƠNG I. QUY ĐỊNH CHUNG

### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng.**

#### 1. Phạm vi điều chỉnh:

a) Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các vấn đề liên quan đến quy định hành chính và các vướng mắc, khó khăn trong thực hiện cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là phản ánh, kiến nghị) tại Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong (sau đây viết tắt là Ban).

b) Quy chế này không điều chỉnh việc tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

#### 2. Đối tượng áp dụng:

Lãnh đạo Ban; các phòng, đơn vị trực thuộc; người có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị; cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị và các cơ quan, đơn vị khác có liên quan.

### **Điều 2. Giải thích từ ngữ.**

1. Quy định hành chính là những quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến thủ tục đầu tư, xây dựng, môi trường, đất đai, hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp thuộc phạm vi quản lý của Ban.

2. Phản ánh là việc cá nhân, tổ chức có ý kiến bằng văn bản hoặc hình thức khác với Ban về những vấn đề liên quan đến quy định hành chính, bao gồm: những vướng mắc trong thực hiện quy định hành chính; sự không hợp pháp, không hợp lý, không đồng bộ, không thống nhất với các văn bản quy phạm pháp luật hoặc điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập.

3. Kiến nghị là việc cá nhân, tổ chức có phản ánh với Ban theo quy định tại Khoản 2 Điều này và đề xuất phương án xử lý hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến các nội dung thuộc phạm vi quản lý của Ban.

### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.**

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

2. Bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng thẩm quyền quy định.

4. Quy trình tiếp nhận, phân loại chuyển xử lý, xử lý và trả lời phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất; đảm bảo thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện, tạo điều kiện cho cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị.

## **CHƯƠNG II.**

### **NỘI DUNG VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 4. Nội dung phản ánh, kiến nghị về các quy định hành chính.**

1. Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cán bộ, công chức thuộc Ban.

2. Những quy định hành chính do Ban ban hành hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành không hợp pháp, hợp lý, không còn phù hợp với thực tế, không đồng bộ, thống nhất hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

3. Kiến nghị các phương án xử lý những phản ánh nêu trên và sáng kiến ban hành mới về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ban.

#### **Điều 5. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị.**

1. Đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản: cá nhân, tổ chức chuyển văn bản đến Ban thông qua một trong các cách thức sau: trực tiếp, thông qua dịch vụ bưu chính, thư điện tử hoặc đăng trên Trang thông tin điện tử theo quy định tại Điều 6 Quy chế này; thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại: chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai theo quy định tại Điều 6 Quy chế này; thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư điện tử khi cần liên hệ và trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến: việc phản ánh, kiến nghị được thực hiện qua việc điền thông tin vào Phiếu lấy ý kiến do Ban gửi đến; nội dung Phiếu lấy ý kiến phải thể hiện rõ những vấn đề cần lấy ý kiến; việc gửi Phiếu lấy ý kiến đến các cá nhân, tổ chức thực hiện thông qua một hoặc nhiều cách thức sau: trực tiếp tại trụ sở cơ quan, gửi công văn, qua phương tiện thông tin đại chúng, thư điện tử hoặc công khai trên Trang thông tin điện tử của cơ quan muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức.

4. Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

## **CHƯƠNG III.**

### **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 6. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.**

1. Địa chỉ: Số 04 - 06 Lê Thành Phương, phường Phương Sài, thành phố Nha Trang.

2. Số điện thoại:

a) 0903.505.458 - Ông Hoàng Đình Phi - Trưởng Ban.  
b) 0903.557.487 - 02583.560494 Bà Vương Thị Lệ Huyền - Chánh Văn phòng Ban.

c) 0258.3560.494 - số fax.

3. Địa chỉ thư điện tử:

a) [bqlvp@khanhhoa.gov.vn](mailto:bqlvp@khanhhoa.gov.vn)

b) [hdphi.bqlvp@khanhhoa.gov.vn](mailto:hdphi.bqlvp@khanhhoa.gov.vn)

c) [vtlhuyen@khanhhoa.gov.vn](mailto:vtlhuyen@khanhhoa.gov.vn)

4. Trang thông tin điện tử: <http://vanphong.khanhhoa.gov.vn/>

### **Điều 7. Tiếp nhận và phân loại phản ánh, kiến nghị.**

1. Phản ánh, kiến nghị bằng văn bản: Chánh Văn phòng Ban trong phạm vi thẩm quyền quyết định hoặc trình Lãnh đạo Ban quyết định xử lý.

2. Phản ánh, kiến nghị trực tiếp: cá nhân, tổ chức trực tiếp đến Ban để phản ánh, kiến nghị được Chánh Văn phòng Ban hướng dẫn điền theo mẫu Phiếu phản ánh, kiến nghị (theo Phụ lục 2 kèm theo Quy chế này). Khi cần thiết, Chánh Văn phòng Ban có thể mời đại diện phòng chuyên môn tham gia để đề nghị cá nhân, tổ chức làm rõ những nội dung được phản ánh, kiến nghị.

3. Phản ánh, kiến nghị qua điện thoại: trường hợp cá nhân, tổ chức gọi trực tiếp đến Chánh Văn phòng nhưng không có mặt thì chuyên viên được giao tiếp nhận điện thoại phải ghi rõ thời gian nhận điện thoại, số điện thoại gọi đến, nội dung phản ánh, kiến nghị và ký xác nhận vào Phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (theo Phụ lục số 1 kèm theo Quy chế này).

Trường hợp cần thiết, chuyên viên được giao tiếp nhận điện thoại đề nghị cá nhân, tổ chức xác nhận lại phản ánh, kiến nghị bằng văn bản hoặc bằng dữ liệu điện tử (email) đến địa chỉ: [bqlvp@khanhhoa.gov.vn](mailto:bqlvp@khanhhoa.gov.vn)

4. Phản ánh, kiến nghị qua dữ liệu điện tử: căn cứ dữ liệu đã nhận, chuyên viên được giao tiếp nhận qua trang thông tin điện tử phải ghi rõ thông tin của cá nhân, tổ chức, nội dung phản ánh, kiến nghị và ký xác nhận vào Phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (theo Phụ lục số 1 kèm theo Quy chế này).

### **Điều 8. Vào Sổ theo dõi và phân loại phản ánh, kiến nghị.**

1. Sau khi hoàn thành việc tiếp nhận, các phản ánh, kiến nghị phải được thể hiện bằng văn bản. Chánh Văn phòng Ban thực hiện việc vào Sổ theo dõi (theo Phụ lục số 3 kèm theo Quy chế này), đóng dấu công văn đến và tiến hành phân loại sơ bộ.

2. Đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị:

a) Trường hợp các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 4, Điều 5 Quy chế này:

- Các đơn, thư có nội dung phản ánh, kiến nghị nhưng không xác định rõ tên, địa chỉ, số điện thoại của cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị: lưu hồ sơ.

- Các đơn, thư có nội dung không phải là phản ánh, kiến nghị hoặc không thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị: trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày tiếp

nhận, tiến hành lưu hồ sơ, thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết và hướng dẫn thực hiện đơn, thư đáp ứng yêu cầu.

b) Trường hợp các phản ánh, kiến nghị đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 4, Điều 5 Quy chế này:

- Các phản ánh, kiến nghị không thuộc phạm vi quản lý của Ban: trong thời hạn không quá 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, Chánh Văn phòng tham mưu lãnh đạo Ban để xem xét và có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

- Các phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi quản lý của Ban: trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Chánh Văn phòng tham mưu lãnh đạo Ban để xem xét, phân loại theo lĩnh vực quản lý cho phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc chịu trách nhiệm xử lý. Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị có liên quan đến nhiều lĩnh vực thì phân công cho một phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị khác để xử lý.

- Các phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi quản lý của Ban và các cơ quan, đơn vị khác: trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Chánh Văn phòng tham mưu lãnh đạo Ban xác định các cơ quan, đơn vị liên quan để có công văn phối hợp xử lý.

#### **Điều 9. Xử lý phản ánh, kiến nghị.**

1. Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cán bộ, công chức, người lao động thuộc Ban: trong thời hạn 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận được phân công của lãnh đạo, các phòng, đơn vị có trách nhiệm xử lý và báo cáo lãnh đạo Ban kết quả xử lý, đồng gửi Chánh Văn phòng Ban để theo dõi, tổng hợp chung.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính: trong thời hạn 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận được phân công của lãnh đạo; các phòng, đơn vị phải nghiên cứu phương án xử lý trình lãnh đạo Ban, trong đó phải xác định rõ các văn bản quy phạm pháp luật phải sửa đổi, bổ sung, ban hành mới hoặc trình cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới, đồng gửi Chánh Văn phòng Ban để theo dõi, tổng hợp chung.

Trường hợp phản ánh, kiến nghị này có nội dung phức tạp liên quan đến các phòng, đơn vị khác cần thời gian phối hợp, thống nhất ý kiến về phương án xử lý, thời hạn này là 15 ngày làm việc tính từ ngày được phân công xử lý phản ánh, kiến nghị.

3. Khi được phân công phản ánh, kiến nghị của lãnh đạo Ban, các phòng, đơn vị trực thuộc có trách nhiệm nghiên cứu, xử lý phản ánh, kiến nghị và báo cáo lãnh đạo Ban kết quả xử lý trong thời gian quy định; đồng thời thông báo kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày có kết quả xử lý và gửi Chánh Văn phòng để tổng hợp báo cáo.

4. Chánh Văn phòng chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc xử lý phản ánh, kiến nghị của các phòng, đơn vị trực thuộc; kịp thời báo cáo Lãnh đạo Ban thực hiện các biện pháp cần thiết nhằm chấn chỉnh kỷ cương, kỷ luật hành chính trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

## **Điều 10. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.**

1. Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị phải được công khai theo đúng quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

2. Chánh Văn phòng Ban có trách nhiệm chủ trì thống kê và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên Chuyên mục "Phản ánh, kiến nghị" trên Trang thông tin điện tử Ban (<http://vanphong.khanhhoa.gov.vn/phan-anh-kien-nghi.html>).

Trong một số trường hợp cần thiết, tham mưu lãnh đạo Ban thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.

3. Trường hợp các phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì quy trình trả lời phải được thực hiện và quản lý theo chế độ mật, không công khai kết quả xử lý.

## **CHƯƠNG IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 11. Tổ chức thực hiện.**

#### **1. Trách nhiệm của Văn phòng:**

a) Giao Chánh Văn phòng thực hiện việc phân tích, tổng hợp và giao tiếp để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện việc phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định của pháp luật và Quy chế này.

b) Định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, năm hoặc đột xuất theo yêu cầu của cấp trên; Văn phòng có trách nhiệm tổng hợp trong báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính kết quả tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị và mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với Ban trong việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị.

2. Trường các phòng, đơn vị trực thuộc phổ biến Quy chế này đến toàn thể CCVC-LĐ thuộc quyền quản lý để biết và thực hiện đúng quy định.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vấn đề cần bổ sung hoặc sửa đổi, đề nghị các phòng phản ánh về Văn phòng để kịp thời tổng hợp trình Lãnh đạo Ban xem xét, điều chỉnh cho phù hợp. /s/

**TRƯỞNG BAN**



**Hoàng Đình Phi**



**PHỤ LỤC 1**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 19A/QĐ-KKT ngày 16 tháng 02 năm 2017 của Trưởng Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong)*

**UBND TỈNH KHÁNH HOÀ  
BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ  
VÂN PHONG**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**PHIẾU TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

*Tiếp nhận vào lúc: ..... ngày.....*

**1. Thông tin về cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị**

- Họ và tên: .....
- Địa chỉ liên lạc: .....
- Điện thoại: ..... Email: .....

**2. Hình thức phản ánh kiến nghị: .....**

**3. Nội dung phản ánh, kiến nghị:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**4. Giải pháp đề xuất (nếu có).**

.....

.....

.....

**5. Tài liệu chứng minh gửi kèm (nếu có).**

.....

.....

.....

**Người tiếp nhận**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*





