

Số: /QĐ-BQLVQGNCBP

Khánh Hòa, ngày tháng 6 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình nội bộ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống phản ánh hiện trường thuộc thẩm quyền của Ban Quản lý Vườn Quốc gia Núi Chúa - Phước Bình

GIÁM ĐỐC BAN QUẢN LÝ VƯỜN QUỐC GIA NÚI CHÚA - PHƯỚC BÌNH

Căn cứ Quyết định số 1891/QĐ-UBND ngày 03/11/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Quản lý Vườn Quốc gia Núi Chúa - Phước Bình;

Căn cứ Quyết định số 17/2026/QĐ-CTUBND ngày 03/3/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Công văn số 4802/UBND-KGVX ngày 06/4/2026 về việc triển khai Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành chính - Tổ chức.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình nội bộ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống phản ánh hiện trường thuộc thẩm quyền của Ban Quản lý Vườn Quốc gia Núi Chúa - Phước Bình.

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

Điều 3. Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị trực thuộc, toàn thể viên chức, người lao động thuộc Ban Quản lý Vườn Quốc gia Núi Chúa - Phước Bình và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Như Điều 3;
- Sở KHCN (báo cáo);
- Giám đốc, PGĐ BQL;
- Trang Thông tin BQL;
- Lưu: VT, HCTC, NLV.

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Tiếp

QUY TRÌNH

Nội bộ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống phản ánh hiện trường thuộc thẩm quyền của Ban Quản lý Vườn Quốc gia Núi Chúa - Phước Bình
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-BQLVQGNCBPB ngày /6/2026 của Ban Quản lý Vườn Quốc gia Núi Chúa - Phước Bình)

I. QUY TRÌNH XỬ LÝ, PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ THEO QUY TRÌNH THÔNG THƯỜNG

TT	Người thực hiện/Đơn vị	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Phòng Hành chính - Tổ chức	Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị từ Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa. - Viên chức được giao nhiệm vụ theo dõi từ tài khoản đã được cấp tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do Trung tâm Chuyên đổi số tỉnh Khánh Hòa phân phối đến đơn vị. - Kiểm tra nội dung, lĩnh vực, thẩm quyền xử lý. - Trường hợp không thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị thì thực hiện chuyển trả trên hệ thống để phân phối lại theo thẩm quyền. - Trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị thì thực hiện chuyển phân công phòng chuyên môn xử lý trên hệ thống theo lĩnh vực phụ trách	Trong vòng 0,5 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận
Bước 2	Phòng chuyên môn, đơn vị được giao chủ trì	Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị. - Kiểm tra, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị. - Chủ trì phối hợp với các phòng, đơn vị liên quan xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị. - Trường hợp cần thiết tổ chức kiểm tra hiện trường, làm việc với các cơ quan,	Không quá 4,5 ngày làm việc kể từ khi được phân công xử lý

TT	Người thực hiện/Đơn vị	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
		đơn vị liên quan để xác minh, xử lý. - Tham mưu dự thảo nội dung trả lời, báo cáo kết quả xử lý gửi Giám đốc hoặc Phó Giám đốc phụ trách lĩnh vực xem xét, có ý kiến.	
Bước 3	Giám đốc hoặc Phó Giám đốc phụ trách lĩnh vực	Kiểm duyệt nội dung xử lý phản ánh, kiến nghị. - Xem xét nội dung tham mưu của phòng chuyên môn. - Trường hợp nội dung chưa đảm bảo thì yêu cầu phòng chuyên môn bổ sung, hoàn thiện. - Trường hợp đảm bảo thì thống nhất nội dung trả lời để thực hiện phê duyệt trên hệ thống.	Trong vòng 0,5 ngày làm việc kể từ khi nhận hồ sơ
Bước 4	Phòng Hành chính - Tổ chức	Phê duyệt và cập nhật kết quả xử lý trên hệ thống. - Thực hiện thao tác phê duyệt trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa theo ủy quyền của Lãnh đạo Ban Quản lý. - Cập nhật kết quả xử lý, văn bản trả lời và các tài liệu liên quan lên hệ thống. - Theo dõi phản hồi, đánh giá của tổ chức, cá nhân; lưu trữ hồ sơ theo quy định.	Trong vòng 0,5 ngày làm việc kể từ khi có ý kiến thống nhất của lãnh đạo

Tổng thời gian thực hiện: Không quá 06 ngày làm việc
(không bao gồm thời gian gia hạn đối với trường hợp phức tạp theo quy định)

II. QUY TRÌNH XỬ LÝ, PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ THEO QUY TRÌNH TỨC THỜI

TT	Người thực hiện/ Đơn vị	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Phòng Hành chính - Tổ chức	Tiếp nhận và phân công xử lý phản ánh, kiến nghị tức thời. - Viên chức được giao nhiệm vụ theo dõi từ tài khoản đã được cấp tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa phân phối đến đơn vị. - Kiểm tra nội dung, lĩnh vực, thẩm quyền xử lý. - Trường hợp không thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị thì thực hiện chuyển trả trên hệ thống để phân phối lại theo thẩm quyền. - Trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý thì khẩn trương chuyển phân công phòng chuyên môn xử lý; đồng thời thông báo trực tiếp cho lãnh đạo phòng chuyên môn và Giám đốc hoặc Phó Giám đốc phụ trách để chỉ đạo xử lý kịp thời.	Trong vòng 0,5 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận
Bước 2	Phòng chuyên môn, đơn vị được giao chủ trì	Tiếp nhận và tổ chức xử lý phản ánh, kiến nghị tức thời. - Khẩn trương kiểm tra, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị. - Tổ chức xử lý ngay các nội dung thuộc thẩm quyền. - Trường hợp cần phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan thì chủ động liên hệ xử lý ngay để hạn chế ảnh hưởng phát sinh. - Trường hợp sự việc chưa thể xử lý hoàn thành ngay trong ngày thì thực hiện các biện pháp xử lý tạm thời, cảnh báo, bảo đảm an toàn và tham mưu nội dung trả lời tạm thời,	Trong vòng 07 giờ làm việc kể từ khi được phân công

		thời gian dự kiến hoàn thành xử lý.	
Bước 3	Giám đốc hoặc Phó Giám đốc phụ trách lĩnh vực	Kiểm duyệt nội dung xử lý phản ánh, kiến nghị. - Xem xét nội dung xử lý do phòng chuyên môn tham mưu. - Chỉ đạo bổ sung, hoàn thiện nội dung xử lý (nếu cần). - Thống nhất nội dung kết quả xử lý để thực hiện phê duyệt trên hệ thống.	Trong vòng 0,5 ngày làm việc kể từ khi nhận hồ sơ
Bước 4	Phòng Hành chính - Tổ chức	Phê duyệt và cập nhật kết quả xử lý trên hệ thống. - Thực hiện thao tác phê duyệt trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa theo ủy quyền của Lãnh đạo Ban Quản lý. - Cập nhật kết quả xử lý, hình ảnh, tài liệu liên quan lên hệ thống. - Theo dõi phản hồi của tổ chức, cá nhân và lưu trữ hồ sơ theo quy định.	Ngay sau khi có ý kiến thống nhất của lãnh đạo

Tổng thời gian thực hiện: 08 giờ làm việc./.

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
BAN QUẢN LÝ VƯỜN QUỐC GIA
NÚI CHÚA - PHƯỚC BÌNH

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

Số: /BQLVQGNCBPB-¹

Khánh Hòa, ngày tháng năm

MẪU THÔNG TIN KẾT QUẢ XỬ LÝ

Kính gửi: Ông/Bà!

Phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà được cơ quan chức năng trả lời như sau:

Ban Quản lý Vườn Quốc gia Núi Chúa - Phước Bình nhận được phản ánh, kiến nghị của công dân, Mã số:..... Ban Quản lý Vườn Quốc gia Núi Chúa - Phước Bình đã giao cho phòng kiểm tra, xử lý và trả lời PAKN cho công dân.

(Nội dung kết quả đã xử lý xong hoặc nội dung cam kết thời gian sẽ hoàn thành xử lý cụ thể)

Chân thành cảm ơn phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà và mong tiếp tục nhận được phản ánh, kiến nghị trong thời gian tới.

Trân trọng./.

(Đính kèm: Văn bản trả lời hoặc hình ảnh kết quả xử lý xong)

¹ Phòng, đơn vị tham mưu xử lý phản ánh, kiến nghị