

## QUY TRÌNH

**Thủ tục giao dịch phục vụ khách hàng, tổ chức và cá nhân**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số ...../QĐ-DAGT ngày ..... / ..... /2019  
của Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng các công trình Giao thông tỉnh Khánh Hoà)

### Chương I

#### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

##### **Điều 1. Mục đích, phạm vi áp dụng, đối tượng áp dụng**

###### **1. Mục đích**

- Tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho tổ chức và cá nhân khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính, chuyên môn thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng các công trình Giao thông (gọi tắt là Ban QLDA Giao thông).

- Nâng cao chất lượng phục vụ, ý thức kỷ luật và thái độ, trách nhiệm phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức và người lao động của Ban QLDA Giao thông. Đảm bảo công khai, minh bạch, đúng quy định của pháp luật.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành công tác chuyên môn của Ban QLDA Giao thông và trong giao dịch, cung cấp dịch vụ cho khách hàng, tổ chức, cá nhân.

###### **2. Phạm vi áp dụng**

Quy trình này hướng dẫn về thái độ, hành vi ứng xử, trách nhiệm của công chức, viên chức và người lao động Ban QLDA Giao thông trong công tác phục vụ khách hàng, tổ chức, cá nhân và trong giao tiếp giữa cá nhân với đồng nghiệp.

###### **3. Đối tượng áp dụng**

Toàn thể công chức, viên chức và người lao động của Ban QLDA Giao thông áp dụng thực hiện theo quy trình này.

##### **Điều 2. Nội dung của quy trình về thủ tục giao dịch phục vụ khách hàng**

###### **1. Quy tắc chung**

- Thủ tục phục vụ khách hàng, tổ chức và cá nhân phải đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật.

- Công khai các thủ tục giao dịch phục vụ khách hàng; Mức thu phí, lệ phí, giấy tờ và thời gian giải quyết công việc của khách hàng, đối tác.

- Đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện, đúng hẹn, đúng nội dung, đầy đủ, rõ ràng những vấn đề mà khách hàng yêu cầu trên cơ sở các quy định của nhà nước, của Ban QLDA Giao thông. Tuyệt đối không đặt ra những điều kiện

không có trong các quy định trên.

- Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng nghiệp vụ có liên quan và đúng thẩm quyền khi giải quyết công việc của khách hàng, tổ chức và cá nhân.

- Thường xuyên cập nhật các thông tin mới nhất về các quy định, hướng dẫn của cơ quan quản lý nhà nước cũng như quy chế của Ban QLDA Giao thông để đảm bảo sẵn sàng cung cấp thông tin đầy đủ, chân thực nhất cho khách hàng và đối tác.

- Tuân thủ nghiêm túc nội quy, quy chế của Ban QLDA Giao thông và các quy định pháp luật.

- Tuân thủ các quy định, quy trình và thao tác nghiệp vụ đã được ban hành.

- Luôn có thái độ làm việc nghiêm túc, nhiệt tình, không ngại khó, cầu thị, thẳng thắn, chân thành tham gia đóng góp ý kiến trong công việc.

- Thường xuyên học tập, nâng cao trình độ, chủ động sáng tạo, hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao.

- Làm việc khoa học, chuyên nghiệp, năng động; Không trốn tránh hay đùn đẩy trách nhiệm.

- Tuyệt đối giữ bí mật về những thông tin quan trọng trong hoạt động của đơn vị, đặc biệt thông tin liên quan đến công tác đấu thầu.

## **2. Ứng xử với khách hàng, đối tác, cá nhân và tổ chức**

- Tạo dựng phong cách phục vụ khách hàng, đối tác chuyên nghiệp, năng động và hiệu quả; Giải quyết nhanh chóng, đúng hẹn, đúng nội dung, đầy đủ, rõ ràng các yêu cầu của khách hàng trên cơ sở các quy định của Nhà nước, của đơn vị.

- Có thái độ tôn trọng, thân thiện, niềm nở, ân cần, gần gũi, tận tình, chu đáo với khách hàng, đối tác.

- Biết lắng nghe khách hàng, thực hiện đúng các cam kết với khách hàng, đối tác.

- Quan tâm, giải quyết công việc một cách nhanh gọn, hiệu quả theo yêu cầu chính đáng của khách hàng, đối tác.

- Tạo sự thoải mái, tin tưởng và hài lòng của khách hàng, người dân đối với dịch vụ, công việc của Ban QLDA Giao thông.

## **Điều 3. Nguyên tắc và quy trình tiếp nhận hồ sơ của khách hàng, đối tác, phối hợp xử lý và trả kết quả**

1. Khi khách hàng, đối tác, cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết công việc, tùy từng trường hợp cụ thể, viên chức và người lao động tại Bộ phận Tiếp nhận (Phòng KHTH làm đầu mối) kiểm tra hồ sơ và xử lý.

2. Lưu đồ nghiệp vụ khi khách hàng trực tiếp hoặc gửi hồ sơ qua email, trang Thông tin điện tử của Ban QLDA Giao thông.

Các bước	Cách thực hiện	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm thực hiện
<b>Bước 1</b>	Khách hàng đến bộ phận tiếp nhận nộp hồ sơ hoặc gửi hồ sơ qua Email, Trang thông tin điện tử của Ban.	Thực hiện ngay	Cán bộ tiếp nhận
<b>Bước 2</b>		Thực hiện ngay	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cán bộ tiếp nhận.</li> <li>- Các phòng chức năng.</li> </ul>
<b>Bước 3</b>	Số hoá, chuyển yêu cầu đến Lãnh đạo Ban qua hệ thống E-Office	Trong ngày làm việc	Cán bộ tiếp nhận
<b>Bước 4</b>	Lãnh đạo Ban chuyển yêu cầu các phòng tham mưu giải quyết qua hệ thống E-Office	Trong ngày làm việc	Lãnh đạo Ban
<b>Bước 5</b>	Phòng tham mưu giải quyết chuyển Lãnh đạo Ban qua hệ thống E-Office	Trong 03 ngày làm việc	Các phòng chức năng.
<b>Bước 6</b>		Trong ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lãnh đạo Ban.</li> <li>- Bộ phận tiếp nhận</li> </ul>
	<b>Tổng thời gian thực hiện</b>	<b>04 ngày làm việc</b>	

Giải thích lưu đồ:

## **Bước 1.**

a. Trường hợp khách hàng, đối tác, cá nhân, tổ chức liên hệ trực tiếp.

- Trường hợp khách hàng, tổ chức, cá nhân không thuộc phạm vi quản lý, lĩnh vực giải quyết của Ban thì hướng dẫn để khách hàng, đối tác, cá nhân liên hệ với cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn khách hàng, đối tác, tổ chức, cá nhân hoàn chỉnh hồ sơ trong 01 lần bằng phiếu hướng dẫn, trong đó ghi rõ tài liệu, giấy tờ còn thiếu, nội dung chưa phù hợp và cách thức điều chỉnh, bổ sung cho đúng quy định.

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì cấp phiếu biên nhận hồ sơ, nhập thông tin vào phần mềm E-Office, trình thông tin và hồ sơ cho lãnh đạo Ban để phân công nhiệm vụ cho phòng chuyên môn, cán bộ phụ trách tham mưu xử lý.

b. Trường hợp tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ điện tử qua địa chỉ email, Trang Thông tin điện tử của Ban: [bqlctgt.khanhhoa.gov.vn](http://bqlctgt.khanhhoa.gov.vn)

Cán bộ quản trị trang Thông tin điện tử của Ban kiểm tra, hướng dẫn hoàn chỉnh hồ sơ (khi cần thiết có thể phối hợp với các phòng nghiệp vụ có liên quan). Nếu hồ sơ đã đầy đủ, hợp lệ thì tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu biên nhận hồ sơ vào tài khoản của khách hàng, đối tác, tổ chức, cá nhân ngay trong ngày nhận được hồ sơ đầy đủ, hợp lệ; Nhập thông tin vào E-Office, chuyển hồ sơ điện tử cho Lãnh đạo Ban để phân công nhiệm vụ cho phòng nghiệp vụ chuyển cán bộ phụ trách trực tiếp tham mưu xử lý.

## **Bước 2.** Trách nhiệm của các phòng nghiệp vụ

1. Phối hợp chặt chẽ với Bộ phận tiếp nhận trong việc hướng dẫn, kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ ban đầu. Trường hợp hồ sơ phức tạp, cần hướng dẫn trực tiếp thì phòng nghiệp vụ phối hợp Bộ phận Tiếp nhận hướng dẫn cho khách hàng ngay tại Bộ phận Tiếp nhận.

- Trường hợp khách hàng, tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử thì sau khi nhận được hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận, các phòng chuyên môn phải kiểm tra ngay và thông báo cho Bộ phận Tiếp nhận để tiếp tục nhận hồ sơ và gửi phiếu biên nhận cho tổ chức, cá nhân ngay trong ngày làm việc. Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì chuyển nội dung hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận để chuyển vào tài khoản của tổ chức, cá nhân.

- Trường hợp sau khi đã tiếp nhận phát hiện nội dung hồ sơ chưa đầy đủ, Trưởng phòng chuyên môn thụ lý hồ sơ trình Lãnh đạo Ban có văn bản chuyển cho Bộ phận tiếp nhận để đề nghị tổ chức, cá nhân bổ túc hồ sơ, trong đó nêu rõ nội dung và tài liệu đề nghị bổ sung, căn cứ pháp lý của việc đề nghị bổ túc và thời gian hoàn thành việc bổ túc hồ sơ. Đề nghị bổ túc hồ sơ chỉ thực hiện tối đa 01 lần và phải thực hiện trong ½ ngày làm việc tính từ khi Bộ phận tiếp nhận tiếp nhận hồ sơ và cấp phiếu biên nhận. Các giấy tờ, tài liệu hoặc nội dung được yêu cầu bổ sung, hoàn thiện các loại giấy tờ, nội dung được quy định phải có trong hồ sơ của thủ tục đó, nội dung không trái với pháp luật quy định.

- Việc bổ túc hồ sơ phải tuân thủ quy trình xử lý, giải quyết thủ tục, phải thông qua Bộ phận tiếp nhận và được phản ánh đầy đủ thông tin trên phần mềm E-Office.

- Tiếp nhận, tham mưu, xử lý, trình kết quả cho lãnh đạo Ban phê duyệt, chuyên kết quả giải quyết đã được phê duyệt cho Bộ phận tiếp nhận đúng thời gian quy định. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết theo quy định của pháp luật, phòng nghiệp vụ tham mưu lãnh đạo Ban có thông báo từ chối giải quyết, nêu rõ lý do, kèm theo hồ sơ, chuyển cho Bộ phận tiếp nhận để trả lại cho khách hàng, tổ chức, cá nhân.

2. Trường hợp vì lý do khách quan không thể giải quyết đúng thời gian theo quy định thì ít nhất 02 ngày trước ngày gửi kết quả cho Bộ phận tiếp nhận. Trường phòng nghiệp vụ thụ lý hồ sơ có trách nhiệm trình lãnh đạo Ban ký văn bản thông báo về việc trễ hạn, giải thích rõ lý do, xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả, chuyển cho Bộ phận tiếp nhận.

Trước ngày đến hạn trả kết quả ít nhất 01 ngày, Bộ phận tiếp nhận thông báo bằng điện thoại và bằng văn bản cho người nộp hồ sơ, không để tổ chức, cá nhân đi lại nhiều lần.

**Bước 3, Bước 4, Bước 5:** Tiếp nhận, số hóa, luân chuyển, tham mưu xử lý trên Phần mềm E-Office.

**Bước 6.** Trả kết quả giải quyết cho khách hàng, tổ chức, cá nhân.

### ***1. Trường hợp nộp tại bộ phận tiếp nhận***

- Bộ phận tiếp nhận kiểm tra kết quả giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, bảo đảm chính xác, đầy đủ các giấy tờ, tài liệu theo quy định; chuyển hồ sơ lưu cho phòng nghiệp vụ có liên quan và cập nhật thông tin vào phần mềm E-Office.

- Trường hợp khách hàng, tổ chức, cá nhân đăng ký nhận kết quả bằng hình thức chuyển phát nhanh thì Bộ phận tiếp nhận chuyển hồ sơ cho Bưu điện để chuyển trả cho khách hàng theo đúng quy định.

### ***2. Trường hợp nộp qua Email hoặc Trang Thông tin điện tử của Ban***

- Bộ phận tiếp nhận có trách nhiệm kiểm tra, đối chiếu hồ sơ chính thức với hồ sơ điện tử đã nộp để bảo đảm sự trùng khớp, chính xác về thành phần, thể thức và nội dung hồ sơ; Thu phí, lệ phí, thu phiếu biên nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho khách hàng, tổ chức, cá nhân; Chuyển hồ sơ lưu cho phòng nghiệp vụ có liên quan để cập nhật thông tin và phần mềm E-Office.

- Phòng Kế hoạch - Tổng hợp phải thường xuyên theo dõi, đôn đốc các phòng nghiệp vụ phối hợp giải quyết kịp thời các vấn đề phát sinh hoặc các hồ sơ ách tắc, trễ hạn. Các phòng nghiệp vụ chịu trách nhiệm xem xét, xử lý hồ sơ theo chức năng, nhiệm vụ chuyên môn, phối hợp với các bộ phận liên quan khác hoàn thành các bước công việc, trả kết quả theo đúng thời hạn quy định.

- Đối với các hồ sơ thủ tục cần tham gia ý kiến của các cơ quan, đơn vị khác, sau khi tiếp nhận và xử lý các nội dung thuộc trách nhiệm của mình, Ban QLDA Giao thông có văn bản gửi kèm theo hồ sơ để gửi hồ sơ cho các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, xử lý theo quy định.

- Văn bản gửi kèm hồ sơ phải yêu cầu rõ nội dung của khách hàng, tổ chức, cá nhân, danh mục tài liệu, thành phần hồ sơ, số bộ hồ sơ, thời hạn hẹn để trả kết quả,

thời hạn đề nghị các cơ quan, đơn vị liên quan xử lý và gửi lại kết quả (có dự phòng thời hạn hồ sơ bằng đường công văn). Phòng chuyên môn tham mưu, giúp lãnh đạo Ban theo dõi, kiểm soát quá trình phối hợp xử lý của các cơ quan có liên quan đến khi nhận lại kết quả xử lý.

- Trường hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ, xử lý theo chức năng cần thêm thời gian xác minh hoặc vì lý do khách quan không thể trả lời đúng hạn, phải có văn bản thông báo, nêu rõ lý do, gửi đến Ban QLDA Giao thông trước ngày hẹn trả kết quả cho khách hàng ít nhất 02 ngày để thông báo cho tổ chức, cá nhân. Việc hẹn lại thời gian trả kết quả chỉ được thực hiện tốt đa 01 lần đối với mỗi hồ sơ và cộng thêm không quá 1/3 tổng thời gian dành cho phần xử lý của bộ phận được giao thụ lý giải quyết hồ sơ.

### 3. Lưu đồ nghiệp vụ khi giao dịch qua điện thoại:

Các bước	Cách thực hiện	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm thực hiện
<b>Bước 1</b>	Khách hàng gọi đến số máy thường trực của Ban, nhắc máy trong vòng 03 hồi chuông.	Thực hiện ngay	Cán bộ tiếp nhận
<b>Bước 2</b>	Chào khách hàng theo mẫu: “Dạ, Ban QLDA Giao thông xin nghe.”	Thực hiện ngay	Cán bộ tiếp nhận
<b>Bước 3</b>	Lắng nghe và ghi chép thông tin khách hàng yêu cầu.	Thực hiện ngay	Cán bộ tiếp nhận
<b>Bước 4</b>	Tóm tắt lại yêu cầu để khẳng định đã hiểu đúng ý khách hàng cần hỏi.	Thực hiện ngay	Cán bộ tiếp nhận
<b>Bước 5</b>	Các nội dung vượt quá thẩm quyền. Chuyển ý kiến đến Lãnh đạo Ban	Thực hiện ngay	- Lãnh đạo Ban. - Cán bộ tiếp nhận
<b>Bước 6</b>	Lãnh đạo Ban chuyển phòng chuyên môn giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết. → Xử lý và trả lời khách hàng	Thực hiện ngay	- Lãnh đạo Ban. - Các phòng chức năng. - Cán bộ tiếp nhận
	<b>Tổng thời gian thực hiện</b>	<b>03 ngày làm việc</b>	

#### **Điều 4. Các quy tắc giao tiếp với khách hàng, tổ chức, cá nhân**

- Phục vụ khách hàng theo đúng thứ tự: Chủ động chào hỏi khách hàng và đề nghị được giúp đỡ ngay khi đến lượt khách hàng.
- Luôn mỉm cười, hướng mắt về phía khách hàng thể hiện sự quan tâm, thân thiện, tận tâm giải quyết các yêu cầu của khách hàng trong quá trình giao tiếp.
- Hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ, ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu. Không để khách hàng đến nhiều lần. Trong giao tiếp sử dụng từ ngữ đơn giản với âm lượng đủ nghe, không nói quá to hoặc quá nhỏ. Trường hợp khách hàng nghe chưa rõ nhắc lại với thái độ từ tốn, nhẫn nại. Tuyệt đối không có thái độ cáu gắt với khách hàng.
- Xung hô phải phù hợp với người nghe và nên sử dụng từ trung tính (tôi).
- Lắng nghe lời người khác nói, không cắt ngang giữa chừng câu nói của người khác khi biết người ta định nói gì trước.
- Không nên tranh cãi, nếu cần thiết hãy giữ thái độ bình tĩnh.
- Trả lời thẳng câu hỏi của đối tác, nếu không biết câu trả lời hoặc không chắc chắn vào những gì mình nói, hãy nói sẽ trả lời cho họ sau khi đã có phương án chính xác.
- Không nói những thông tin thừa và bí mật. Nên xác nhận lại với đối tác những điều đã được thống nhất để có thể đưa ra cách giải quyết thích hợp.
- Dùng bao giờ quên "Cảm ơn" và một lời chào tốt đẹp trước khi kết thúc buổi tiếp xúc với khách hàng, tổ chức, cá nhân.

### **Chương II**

#### **TRÁCH NHIỆM THI HÀNH**

##### **Điều 5. Trách nhiệm của Lãnh đạo Ban QLDA Giao thông**

1. Bố trí, công chức, viên chức và người lao động đúng chuyên môn, nghiệp vụ làm việc tại Bộ phận tiếp nhận.
2. Chỉ đạo nghiêm yết công khai các quy định, thủ tục hành chính, giấy tờ, hồ sơ, mức thu phí, lệ phí và thời gian giải quyết các loại công việc tại bảng niêm yết công khai.
3. Cử viên chức, người lao động trực tiếp làm việc ở bộ phận tiếp nhận tham gia các lớp đào tạo tập huấn về nghiệp vụ và cách giao tiếp với các khách hàng, tổ chức, cá nhân.
4. Thông tin, tuyên truyền để khách hàng, tổ chức, cá nhân biết về hoạt động của Bộ phận tiếp nhận, cách thức tra cứu, hoàn chỉnh, nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận.
5. Thường xuyên chỉ đạo rà soát, chấn chỉnh các hạn chế, thiếu sót; xây dựng và thực hiện các biện pháp nhằm không ngừng cải tiến chất lượng, hiệu quả phục vụ,

giải quyết công việc, nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, tổ chức, cá nhân.

#### **Điều 6. Trách nhiệm của công chức, viên chức và người lao động**

Thực hiện theo các Quy trình về thái độ, trách nhiệm phục vụ khách hàng của Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng các công trình giao thông tỉnh Khánh Hòa.

#### **Điều 7. Điều khoản thi hành**

1. Giao Phòng Kế hoạch - Tổng hợp có trách nhiệm chủ trì, phối hợp các phòng chuyên môn hướng dẫn, triển khai và kiểm tra việc thực hiện Quy trình này.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc đề nghị tổ chức, cá nhân. công chức, viên chức và người lao động kịp thời phản ánh cho Lãnh đạo Ban để xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.

**GIÁM ĐỐC**

**Đặng Hữu Tài**