

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH
SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN

QUY TRÌNH
ISO 9001:2015
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN 2 TẠI CẤP TỈNH

Mã hiệu: QT-TTr-02

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 28/5/2020

Ninh Bình, tháng 5 năm 2020

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở	Mã số: QT-TTr-02
		Lần ban hành: 01
		Ngày: 28/5/2020

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Thị Bích Liên	Nguyễn Văn Tuyên	Vũ Nam Tiến
Chữ ký			
Chức vụ	Thanh tra viên	Chánh Thanh tra Sở	Giám đốc

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở	Mã số: QT-TTr-02
		Lần ban hành: 01
		Ngày: 28/5/2020

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự, nội dung, trách nhiệm và phương pháp tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư khiếu nại lần hai của các tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Nông nghiệp và PTNT.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Các tổ chức, cá nhân có liên quan đến lĩnh vực hoạt động về Nông nghiệp và PTNT trên địa bàn tỉnh;
- Thanh tra Sở, cơ quan chuyên môn thuộc Sở chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy trình này, các cán bộ, công chức, phòng, ban, bộ phận chuyên môn liên quan chịu trách nhiệm thực hiện việc giải quyết khiếu nại.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Thanh tra số 56/2010/QH 12 ngày 15/11/2010; Nghị định số 86/2011/NĐ-CP ngày 22/9/2011 của Chính phủ về quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều về thi hành Luật Thanh tra năm 2010 và các văn bản hướng dẫn khác.
- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011; Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;
- Thông tư 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.
- Các Luật, Nghị định, Thông tư và các văn bản khác liên quan đến lĩnh vực quản lý nông nghiệp và phát triển nông thôn trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

4 ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- Sở nông nghiệp và PTNT: Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
- TN&TKQ: Tiếp nhận và trả kết quả

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở	Mã số: QT-TTr-02
		Lần ban hành: 01
		Ngày: 28/5/2020

5 NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Cơ sở pháp lý
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011; - Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 3/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại; - Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính; - Thông tư 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.
5.2	Thành phần hồ sơ
	<p>Theo quy định tại Điều 43, Luật Khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giấy ủy quyền khiếu nại (trong trường hợp ủy quyền khiếu nại) - Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại; - Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu; - Các tài liệu khác có liên quan.
5.3	Số lượng hồ sơ
	01 bộ
5.4	Thời gian xử lý
	<p>Theo Điều 37 – Luật Khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý. - Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả
	Thanh tra Sở, cơ quan chuyên môn thuộc Sở Nông nghiệp và PTNT
5.6	Lệ phí
	Không

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở	Mã số: QT-TTr-02
		Lần ban hành: 01
		Ngày: 28/5/2020

5.7 Quy trình xử lý công việc				
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	<p><i>Tiếp nhận:</i> Người khiếu nại nộp đơn trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện tới Thanh tra Sở - Sở Nông nghiệp và PTNT Ninh Bình (Số 2, Đường Lê Hồng Phong, Phường Đông Thành, Thành phố Ninh Bình, Tỉnh Ninh Bình), trong giờ làm việc hành chính theo quy định của Nhà nước (trừ ngày nghỉ, lễ theo quy định).</p> <p>Cán bộ tiếp nhận hồ sơ kiểm tra tính pháp lý, nội dung, phân loại và xử lý hồ sơ: Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ, thuộc thẩm quyền theo quy định thì tiếp nhận.</p>	Tổ chức, cá nhân; Thanh tra Sở, cơ quan chuyên môn thuộc Sở	Tại thời điểm tiếp nhận	Thành phần hồ sơ theo mục 5.2; Giấy biên nhận hồ sơ; Sổ theo dõi tiếp nhận
B2	<p><i>Thụ lý đơn khiếu nại:</i> Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, người có thẩm quyền giải quyết tiến hành thụ lý đơn để giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu biết; trường hợp không thụ lý để giải quyết thì thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại và phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người khiếu nại.</p>	Thanh tra Sở; cơ quan chuyên môn thuộc Sở.	10 ngày	Văn bản thụ lý/không thụ lý
B3	<p><i>Xác minh nội dung khiếu nại:</i></p> <p>Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người có thẩm quyền căn cứ vào nội dung, tính chất của việc khiếu nại tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại.</p> <p>Việc xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Khoản 2, 3, 4 Điều 29 Luật Khiếu nại; Mục 2, chương II của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10 /2013 của</p>	Giám đốc Sở, Thanh tra Sở; cơ quan chuyên môn thuộc Sở.	Theo quy định tại Điều 37 Luật Khiếu nại	Các văn bản ban hành theo thẩm quyền (quy trình và mẫu quy định tại Thông tư 07/2013/TT-TTCP ngày

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở	Mã số: QT-TTr-02
		Lần ban hành: 01
		Ngày: 28/5/2020

Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính; Thông tư 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ.			31/10/2013 và Thông tư 02/2016/TT- TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ)
---	--	--	---

B4	<p><i>Tổ chức đối thoại:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người có thẩm quyền tiến hành đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại, - Thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc gặp gỡ, đối thoại. - Khi đối thoại, đại diện cơ quan thẩm quyền nêu rõ nội dung cần đối thoại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền phát biểu ý kiến, đưa ra những bằng chứng liên quan đến vụ việc khiếu nại và yêu cầu của mình. <p>Việc đối thoại được lập thành biên bản; biên bản ghi rõ ý kiến của những người tham gia; kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do, biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.</p>	Thanh tra Sở; cơ quan chuyên môn thuộc Sở.	Theo quy định tại Điều 37 Luật Khiếu nại	Biên bản đối thoại, các tài liệu, chứng cứ thu thập được
----	--	---	---	--

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở	Mã số: QT-TTr-02
		Lần ban hành: 01
		Ngày: 28/5/2020

B5	<p><i>Ra Quyết định giải quyết khiếu nại và tổ chức công bố quyết định giải quyết khiếu nại:</i></p> <p>Giám đốc các Sở ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản. Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại phải gửi Quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến.</p> <p>Người giải quyết khiếu nại công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức sau đây: Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác; Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại; Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.</p>	Giám đốc Sở	Theo quy định tại Luật Khiếu nại	Quyết định giải quyết khiếu nại
----	---	----------------	--	---------------------------------------

6. BIỂU MẪU

TT	Tên biểu mẫu
1	Sổ theo dõi xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân
2	Mẫu văn bản ban hành theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 và Thông tư 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ.

7. HỒ SƠ LƯU: Hồ sơ lưu thành bộ, gồm các tài liệu sau:

TT	Tài liệu trong hồ sơ (bản chính/bản sao theo quy định)
1	Hồ sơ hợp lệ như mục 5.2
2	Sổ theo dõi xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân
3	Các Biên bản, công văn, quyết định, kế hoạch, tài liệu thu thập là chứng cứ, tài liệu khác phát sinh trong quá trình xử lý, giải quyết khiếu nại
Hồ sơ lưu tại Thanh tra Sở	