

| | | |
|---|--|-------------------------|
| SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT 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: 29/6/2018 |

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 |

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

| Yêu cầu sửa đổi/bổ sung | Trang/Phần liên quan việc sửa đổi | Mô tả nội dung sửa đổi | Lần ban hành/Lần sửa đổi | Ngày ban hành |
|-------------------------|-----------------------------------|------------------------|--------------------------|---------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| | | |
|---|---|------------------|
| SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT NINH BÌNH | QUY TRÌNH | Mã số: QT-TTr-02 |
| | Giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở | Lần ban hành: 01 |
| | | Ngày: 29/6/2018 |

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 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 PTNT NINH BÌNH | QUY TRÌNH | Mã số: QT-TTr-02 |
| | Giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở | Lần ban hành: 01 |
| | | Ngày: 29/6/2018 |

5 NỘI DUNG QUY TRÌNH

| | |
|------------|---|
| 5.1 | Điều kiện thực hiện thủ tục hành chính |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết lần đầu. - Việc khiếu nại không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại. |
| 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 |
| | Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả/phòng tiếp dân thuộc Sở Nông nghiệp và PTNT |
| 5.6 | Lệ phí |
| | Không |

| | | |
|---|---|------------------|
| SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT NINH BÌNH | QUY TRÌNH | Mã số: QT-TTr-02 |
| | Giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở | Lần ban hành: 01 |
| | | Ngày: 29/6/2018 |

| 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 Bộ phận một cửa, Phòng tiếp công dân 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; Bộ phận TN&TKQ; phòng tiếp dân, Thanh tra 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-TTTP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính; Thông tư 02/2016/TT-TTTP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 07/2013/TT-TTTP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ.</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-TTTP ngày 31/10/2013 và Thông tư 02/2016/TT-TTTP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ) |

| | | |
|---|---|-------------------------|
| SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT NINH BÌNH | QUY TRÌNH | Mã số: QT-TTr-02 |
| | Giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở | Lần ban hành: 01 |
| | | Ngày: 29/6/2018 |

| | | | | |
|-----------|--|---|--|--|
| 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 |
| 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 chuyên 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 |

| | | |
|---|---|-------------------------|
| SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT NINH BÌNH | QUY TRÌNH | Mã số: QT-TTr-02 |
| | Giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở | Lần ban hành: 01 |
| | | Ngày: 29/6/2018 |

5.8 Cơ sở pháp lý

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

6. BIỂU MẪU

| TT | Tên biểu mẫu |
|----|--|
| 1 | Giấy biên nhận |
| 2 | Sổ theo dõi xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân |
| 3 | Mẫu đơn Khiếu nại số 01A-KN (ban hành kèm theo Thông tư 02/2016/TT-TTCT ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ); Mẫu văn bản ban hành theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCT ngày 31/10/2013 và Thông tư 02/2016/TT-TTCT 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 | Giấy biên nhận |
| 3 | Sổ theo dõi xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân |
| 4 | 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 | |



CHUNG TAY CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

**TTHC LĨNH VỰC TIẾP DÂN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ, GIẢI QUYẾT
KHIẾU NẠI, TỔ CÁO CỦA CÔNG DÂN**

**(Thủ tục Giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền
giải quyết của Giám đốc Sở)**

QT-TTr-02

TÌNH TRẠNG BAN HÀNH SỬA ĐỔI TÀI LIỆU