

**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 ĐẦU TẠI CẤP TỈNH**

Mã hiệu: QT-TTr-01

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 28/5/2020

*Ninh Bình, tháng 5 năm 2020*

<b>SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH</b>	<b>QUY TRÌNH</b> <b>Giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc</b> <b>thẩm quyền giải quyết của Giám đốc</b> <b>Sở, Thủ trưởng các cơ quan thuộc Sở</b> <b>và cấp tương đương</b>	Mã số: QT-TTr-01
		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 và tên	Phạm Thị Bích Liên	Nguyễn Văn Tuyên	Vũ Nam Tiến
Chữ ký			
Chức vụ	Thanh tra viên	Chánh Thanh tra Sở	Giám đốc



<b>SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH</b>	<b>QUY TRÌNH</b> Giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở, Thủ trưởng các cơ quan thuộc Sở và cấp tương đương	Mã số: QT-TTr-01
		Lần ban hành: 01
		Ngày: 28/5/2020

**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

<b>SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH</b>	<b>QUY TRÌNH</b> <b>Giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc</b> <b>thẩm quyền giải quyết của Giám đốc</b> <b>Sở, Thủ trưởng các cơ quan thuộc Sở</b> <b>và cấp tương đương</b>	Mã số: QT-TTr-01
		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 của các tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Nông nghiệp và PTNT, thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Sở.

## 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

<b>SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH</b>	<b>QUY TRÌNH</b> Giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở, Thủ trưởng các cơ quan thuộc Sở và cấp tương đương	Mã số: QT-TTr-01
		Lần ban hành: 01
		Ngày: 28/5/2020

## 5 NỘI DUNG QUY TRÌNH

<b>5.1</b>	<b>Cơ sở pháp lý</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;</li> <li>- Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 3/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;</li> <li>- 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;</li> <li>- 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.</li> </ul>
<b>5.2</b>	<b>Thành phần hồ sơ</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại (bản chính)</li> <li>- Giấy ủy quyền khiếu nại (trong trường hợp ủy quyền khiếu nại) (bản chính)</li> <li>- Các tài liệu khác có liên quan. (bản chính/bản sao)</li> </ul>
<b>5.3</b>	<b>Số lượng hồ sơ</b>
	01 bộ
<b>5.4</b>	<b>Thời gian xử lý</b>
	<p>Theo Điều 28 Luật Khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.</li> <li>- Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.</li> </ul>
<b>5.5</b>	<b>Nơi tiếp nhận và trả kết quả</b>
	Thanh tra Sở, cơ quan chuyên môn thuộc Sở Nông nghiệp và PTNT
<b>5.6</b>	<b>Lệ phí</b>
	Không

<b>SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH</b>	<b>QUY TRÌNH</b> <b>Giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc</b> <b>thẩm quyền giải quyết của Giám đốc</b> <b>Sở, Thủ trưởng các cơ quan thuộc Sở</b> <b>và cấp tương đương</b>	Mã số: QT-TTr-01
		Lần ban hành: 01
		Ngày: 28/5/2020

<b>5.7 Quy trình xử lý công việc</b>				
<b>TT</b>	<b>Trình tự</b>	<b>Trách nhiệm</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Biểu mẫu/kết quả</b>
B1	<p><i>Tiếp nhận:</i></p> <p>Người khiếu nại nộp đơn trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện tới 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 hồ sơ.</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></p> <p>Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, người có thẩm quyền tiến hành thụ lý giải quyết và thông báo về việc thụ lý giải quyết cho người khiếu nại, trường hợp không thụ lý để giải quyết thì phải nêu rõ lý do.</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 thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại Điều 28 Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011 (Luật Khiếu nại), người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp, nếu khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.</li> <li>- Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.</li> </ul> <p>Việc xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại 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>	Người giải quyết khiếu nại, Thanh tra Sở; cơ quan chuyên môn thuộc Sở.	Theo quy định tại Điều 28 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)

<b>SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH</b>	<b>QUY TRÌNH</b> <b>Giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc</b> <b>thẩm quyền giải quyết của Giám đốc</b> <b>Sở, Thủ trưởng các cơ quan thuộc Sở</b> <b>và cấp tương đương</b>	Mã số: QT-TTr-01
		Lần ban hành: 01
		Ngày: 28/5/2020

B4	<p><i>Tổ chức đối thoại: (Nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau)</i></p> <p>Trường hợp khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì cơ quan, tổ chức phải đối thoại với người khiếu nại.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đại diện cơ quan giải quyết khiếu nại trực tiếp gặp gỡ, 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,</li> <li>- 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, người giải quyết 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.</li> </ul> <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 28 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:</i></p> <p>Người giải quyết khiếu nại ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản và trong thời hạn 3 ngày làm việc kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan quản lý cấp trên.</p>	Người giải quyết khiếu nại, Thanh tra Sở, cơ quan thuộc Sở	Theo quy định tại Luật Khiếu nại	Quyết định giải quyết khiếu nại

<b>SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH</b>	<b>QUY TRÌNH</b> Giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở, Thủ trưởng các cơ quan thuộc Sở và cấp tương đương	Mã số: QT-TTr-01
		Lần ban hành: 01
		Ngày: 28/5/2020

## 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-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	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	