

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG BÌNH
SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT

QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

Mã hiệu: QT.TTR.17

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 24/11/2021

Quảng Bình, năm 2021

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT	Mã hiệu: QT.TTR.17 . Lần ban hành: 01. Ngày ban hành: 24/11/2021
-----------------------------------	---

CHỦ TRÌ SOẠN THẢO VÀ XEM XÉT: THANH TRA SỞ

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét
Họ tên	Nguyễn Tuấn Đạt	Trần Quốc Chính
Chữ ký		
Chức vụ	Thanh tra viên	Chánh thanh tra

KIỂM TRA VÀ PHÊ DUYỆT: LÃNH ĐẠO SỞ

Trách nhiệm	Kiểm tra và Phê duyệt
Họ tên	Trần Đình Hiệp
Chữ ký	
Chức vụ	Phó Giám đốc

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự, nội dung, trách nhiệm và phương pháp của việc tiếp công dân; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật; tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, thủ trưởng các cơ quan thuộc Sở để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

2. PHẠM VI

- Các tổ chức, cá nhân có liên quan đến lĩnh vực hoạt động về Nông nghiệp và Phát triển nông thôn trên địa bàn tỉnh;

- Thanh tra Sở, cơ quan 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 đơn thư theo quy định.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Tiếp công dân số 43/2013/QH13 ngày 25/11/2013;
- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;
- Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018;
- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;
- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;
- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
- Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân (hết hạn ngày 15/11/2021);
- Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân (có hiệu lực từ ngày 15/11/2021);
- Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (có hiệu lực từ ngày 15/11/2021);
- Quyết định số 31/2014/QĐ-UBND ngày 04/12/2014 của UBND tỉnh Quảng Bình về ban hành quy chế Tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Quảng Bình;
- Các văn bản Quy phạm pháp luật liên quan đến lĩnh vực quản lý Nông nghiệp và Phát triển nông thôn trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

Sở Nông nghiệp và PTNT: Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn;

TN và TKQ: Tiếp nhận và trả kết quả.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Cơ sở pháp lý
	- Luật Tiếp công dân số 43/2013/QH13 ngày 25/11/2013; - Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011; - Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; - Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; - Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân (hết hạn ngày 15/11/2021); - Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân (có hiệu lực từ ngày 15/11/2021); - Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (có hiệu lực từ ngày 15/11/2021); - Quyết định số 31/2014/QĐ-UBND ngày 04/12/2014 của UBND tỉnh Quảng Bình về ban hành quy chế Tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.
5.2	Thành phần hồ sơ
	- Đơn khiếu nại, Đơn tố cáo, Đơn kiến nghị, phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân); - Các tài liệu, giấy tờ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
5.3	Số lượng hồ sơ
	01 bộ
5.4	Thời gian xử lý
	Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc gửi thông báo bằng văn bản đến người đã khiếu nại, kiến nghị, phản ánh về kết quả xử lý đơn. Trường hợp đơn tố cáo, trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm vào sổ, phân loại, xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo; trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh thì thời hạn này có thể kéo dài hơn nhưng không quá 10 ngày làm việc.
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả
	Phòng Tiếp dân Sở Nông nghiệp và PTNT
5.6	Lệ phí

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT	Mã hiệu: QT.TTR.17 . Lần ban hành: 01. Ngày ban hành: 24/11/2021
-----------------------------------	---

	Không			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	<i>Đón tiếp công dân</i>			
	Công dân đến phòng tiếp công dân của Sở, Địa chỉ: 15 Quang Trung, phường Đồng Hải, thành phố Đồng Hới, tỉnh Quảng Bình, trong giờ hành chính làm việc hành chính theo quy định của Nhà nước (trừ ngày nghỉ, lễ theo quy định). Buổi sáng: Từ 8h00 phút - 10h30 phút; Buổi chiều từ 14h00 phút – 16h30 phút.	Công dân, cán bộ phòng tiếp dân, Thanh tra Sở, cơ quan thuộc Sở	Tại thời điểm tiếp công dân	Sổ tiếp công dân
B2	<i>Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh</i>			
	- Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh được quy định tại Điều 5 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có). Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân. Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo. - Trường hợp khiếu nại thông qua người đại diện, người được uỷ quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thì xác định danh tính hợp pháp theo Điều 6 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT.	Công dân, Cán bộ phòng tiếp dân, Thanh tra Sở, cơ quan thuộc Sở	Tại thời điểm tiếp công dân	Sổ tiếp công dân
B3	<i>Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</i>			
	Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh được quy định tại Điều 7 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT cụ thể như sau: Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung	Công dân; Cán bộ phòng tiếp dân, Thanh tra Sở, cơ quan	Tại thời điểm tiếp công dân	

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT	Mã hiệu: QT.TTR.17 . Lần ban hành: 01. Ngày ban hành: 24/11/2021
-----------------------------------	---

trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu đề báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét đề tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT.				Mẫu số 02
--	--	--	--	-----------

6. BIỂU MẪU

TT	Tên biểu mẫu
	Mẫu văn bản áp dụng theo thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân
1	Mẫu số 01: Thông báo về việc từ chối tiếp công dân
2	Mẫu số 02: Giấy biên nhận thông tin, tài liệu
3	Mẫu số 03: Sổ tiếp công dân

7. HỒ SƠ CẦN 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 tiếp công dân
<i>Hồ sơ được lưu tại Thanh tra Sở, cơ quan thuộc Sở, Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.</i>	

Mẫu số 01 - Thông báo về việc từ chối tiếp công dân

.....(1)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

.....(2)

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /TB-....(2)

....., ngày ... tháng ... năm

THÔNG BÁO

Kính gửi: (3)

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà)(3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..., ngày cấp: .../.../..., nơi cấp

.....

Địa chỉ: đến (2) để khiếu nại (tố cáo) về việc (4)

Vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân, (2) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) (3) và thông báo để ông (bà) được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- (1)... (để b/c);
- (5) ... (để p/h);
- Lưu: VT, hồ sơ.

Thủ trưởng, cơ quan, tổ chức, đơn vị

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
- (3) Họ tên người khiếu nại (tố cáo).
- (4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).
- (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Mẫu số 02- Giấy biên nhận thông tin, tài liệu

.....(1)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

.....(2)

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm

GIẤY BIÊN NHẬN

Thông tin, tài liệu

Vào ... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..tại:(2)

Tôi là (3) Chức vụ:

Đã nhận của ông (bà) (4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):, ngày cấp: ../../... nơi cấp...

Địa chỉ:

các thông tin, tài liệu sau:

1 (5)

2

3

Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, được lập thành ... bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu 01 bản./.

Người cung cấp thông tin, tài liệu

(Ký, ghi rõ họ tên)

Người nhận

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(4) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

(5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng).

Mẫu số 03- Sổ tiếp công dân**SỔ TIẾP CÔNG DÂN**

STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ	CMND/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/Số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
							Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Ghi chú:

- (1) Số thứ tự.
- (2) Ngày tiếp.
- (3) Họ tên, địa chỉ.
- (4) CMND/Hộ chiếu của công dân (nếu công dân không có CMND/CCCD/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân)
- (5) Tóm tắt nội dung vụ việc.
- (6) Phân loại đơn của công dân (kh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), số công dân có đơn cùng một nội dung.
- (7) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền.
- (8) Đánh dấu (x) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết.
- (9) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn.
- (10) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn.
- (11) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.