

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM
SỞ Y TẾ

QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI
*(Ban hành theo Quyết định số 452/QĐ-SYT ngày 14/8/2023
của Giám đốc Sở Y tế tỉnh Kon Tum)*

MỤC LỤC

	Trang
THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU	3
DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU	4
I. MỤC ĐÍCH	4
II. PHẠM VI ÁP DỤNG	4
III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO	4
IV. THUẬT NGỮ VÀ CHỮ VIẾT TẮT	4
1. Thuật ngữ	4
2. Chữ viết tắt	4
V. NỘI DUNG QUY TRÌNH	7
VI. HỒ SƠ	7
VII. PHỤ LỤC	7
VIII. BIỂU MẪU	8

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Ngày	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ghi chú

DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

Quy trình được phân phối trong Lãnh đạo Sở, Ban Điều hành ISO, Phòng Tổ chức - Hành chính, Thanh tra Sở.

TT	Nơi nhận	TT	Nơi nhận
1	Giám đốc	4	Phòng Tổ chức - Hành chính
2	Các Phó Giám đốc	5	Thanh tra Sở
3	Ban Điều hành ISO		

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định trình tự và phương pháp tiến hành việc xác minh, kết luận, giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Sở Y tế; nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp, thực hiện tốt trách nhiệm của Sở Y tế trong giải quyết khiếu nại của công dân theo quy định của pháp luật, góp phần ổn định tình hình chung.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG: Quy trình được áp dụng khi Sở Y tế tiến hành xác minh, kết luận, giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO

- Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011.
- 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.
- 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;

IV. THUẬT NGỮ VÀ CHỮ VIẾT TẮT

1. Thuật ngữ

- Người bị khiếu nại: Là cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền có quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

- Người giải quyết khiếu nại: Là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

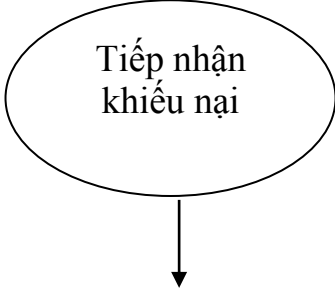
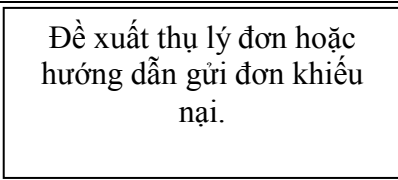
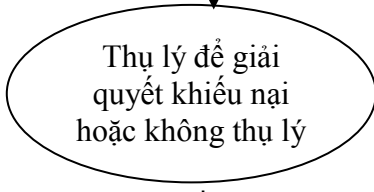
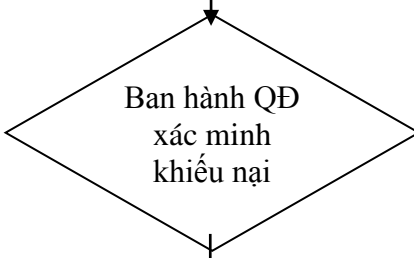
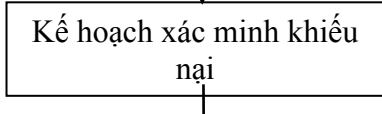
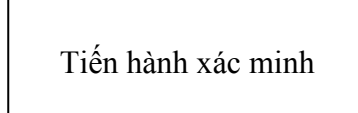
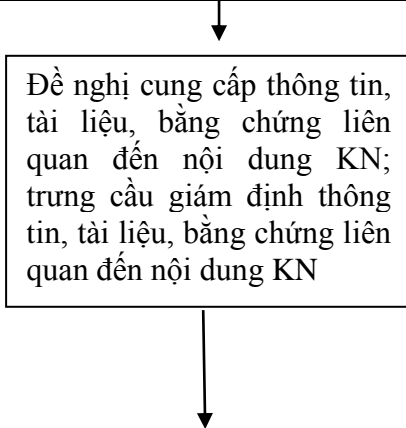
- Người khiếu nại: Là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại.

- Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, bao gồm: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, quyết định giải quyết khiếu nại lần hai mà trong thời hạn do pháp luật quy định người khiếu nại không khiếu nại tiếp, không khởi kiện vụ án hành chính tại toà án.

2. Chữ viết tắt

- Cán bộ, công chức : CBCC.
- Khiếu nại : KN.
- Giải quyết khiếu nại : GQKN.
- Bộ phận : BP.
- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP : TT05.
- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP : NĐ124
- Chánh thanh tra: CTT.
- Đoàn xác minh: ĐXM.
- Trưởng đoàn xác minh: TĐXM.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Các bước	Trách nhiệm thực hiện	Các bước thực hiện	Mô tả/ tài liệu liên quan
1	Người tiếp nhận		<p>Khiếu nại được tiếp nhận từ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giám đốc. - Các cơ quan, đơn vị. <p>Hình thức KN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đơn KN. - KN trực tiếp theo Mẫu số 01 NĐ 124 (<i>Phụ lục 01-KN</i>). <p>Các BP nhận được đơn KN có trách nhiệm báo cáo cho GD để xử lý thông tin và chuyển BP đầu mối</p>
2	TT hoặc BP khác		<ul style="list-style-type: none"> - Phiếu đề xuất thụ lý đơn theo Mẫu số 01 TT05 (<i>Phụ lục 02-KN</i>). - Phiếu hướng dẫn gửi đơn KN theo Mẫu số 02 TT05 (<i>Phụ lục 03-KN</i>).
3	Giám đốc Sở		<p>Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 03 NĐ 124 (<i>Phụ lục 04-KN</i>) hoặc thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 04 NĐ 124 (<i>Phụ lục 05-KN</i>).</p>
4	Giám đốc Sở		<p>Quyết định về việc xác minh nội dung KN theo Mẫu số 05 NĐ 124 (<i>Phụ lục 06-KN</i>).</p>
5	Trưởng ĐXM		<p>Xây dựng kế hoạch xác minh</p>
6	Đoàn XM		<p>Biên bản làm việc về xác minh nội dung KN theo Mẫu số 06 NĐ 124 (<i>Phụ lục 07-KN</i>).</p>
7	Giám đốc Sở		<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản Đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung KN theo Mẫu số 07 NĐ 124 (<i>Phụ lục 08-KN</i>). - Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung KN theo Mẫu số 08 NĐ 124 (<i>Phụ lục 09-KN</i>). - Quyết định về việc trung cầu giám định thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung KN theo Mẫu số 09 NĐ 124 (<i>Phụ lục 10-KN</i>). - Văn bản đề nghị gửi kết quả giám định liên quan đến nội dung KN Mẫu số 10 NĐ 124 (<i>Phụ lục 11-KN</i>).

8	Giám đốc Sở	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị KN</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị KN theo Mẫu số 11 NĐ 124 (<i>Phụ lục 12-KN</i>).. - Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị KN theo Mẫu số 12 NĐ 124 (<i>Phụ lục 13-KN</i>).
9	Đoàn XM	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Báo cáo của Đoàn XM</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Báo cáo kết quả xác minh nội dung theo Mẫu số 13 NĐ 124 (<i>Phụ lục 14-KN</i>)..
10	Giám đốc Sở, người KN, người bị KN và những người có liên quan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Gặp gỡ đối thoại</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Biên bản đối thoại với người KN theo Mẫu số 14 NĐ 124 (<i>Phụ lục 15-KN</i>)..
11	Giám đốc Sở	<div style="border: 1px solid black; width: fit-content; margin: 0 auto; text-align: center;"> <p>Ban hành, gửi, công khai QĐ giải quyết KN</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định về việc giải quyết KN (lần đầu) theo Mẫu số 15 NĐ 124 (<i>Phụ lục 16-KN</i>).. - Quyết định về việc giải quyết KN (lần hai) theo Mẫu số 16 NĐ 124 (<i>Phụ lục 17-KN</i>).. - Gửi quyết định giải quyết KN theo khoản 2, Điều 29 NĐ 124. - Công khai quyết định giải quyết KN trong thời hạn 15 ngày, kể từ khi có quyết định giải quyết KN. - Lập, quản lý hồ sơ giải quyết KN
12	Người khiếu nại, người bị khiếu nại, các cơ quan có liên quan	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto; text-align: center;"> <p>Thi hành quyết định giải quyết KN</p> </div>	Theo Điều 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38 NĐ 124

VI. HỒ SƠ:

TT	Tên hồ sơ lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
Nhóm 1	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn KN - Phiếu đề xuất thụ lý đơn. - Phiếu hướng dẫn gửi đơn KN. - Thông báo về việc thụ lý giải quyết KN. - Thông báo về việc không thụ lý giải quyết KN. - Quyết định về việc xác minh nội dung KN. - Kế hoạch xác minh. - Biên bản làm việc về xác minh nội dung KN. - Văn bản Đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung KN. - Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung KN - Quyết định về việc trưng cầu giám định thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung KN. - Văn bản đề nghị gửi kết quả giám định liên quan đến nội dung KN. - Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị KN. - Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị KN. - Báo cáo kết quả xác minh nội dung KN. - Biên bản đối thoại với người KN. - Quyết định về việc giải quyết KN (lần đầu). - Quyết định về việc giải quyết KN (lần hai). 	Thanh tra Sở và các BP, đơn vị có liên quan	Theo quy định của pháp luật hiện hành
Nhóm 2	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản tài liệu, chứng cứ thu thập được. - Các tài liệu có liên quan đến nội dung KN 		

VII. PHỤ LỤC:

TT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu
1	Đơn khiếu nại	<i>Phụ lục 01-KN</i>
2	Phiếu đề xuất thụ lý đơn	<i>Phụ lục 02-KN</i>
3	Phiếu hướng dẫn gửi đơn khiếu nại	<i>Phụ lục 03-KN</i>
4	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại	<i>Phụ lục 04-KN</i>
5	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại	<i>Phụ lục 05-KN</i>
6	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại	<i>Phụ lục 06-KN</i>
7	Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại	<i>Phụ lục 07-KN</i>
8	Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại	<i>Phụ lục 08-KN</i>
9	Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại	<i>Phụ lục 09-KN</i>
10	Quyết định về việc trung cầu giám định thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại	<i>Phụ lục 10-KN</i>
11	Văn bản đề nghị gửi kết quả giám định liên quan đến nội dung khiếu nại	<i>Phụ lục 11-KN</i>
12	Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại	<i>Phụ lục 12-KN</i>
13	Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại	<i>Phụ lục 13-KN</i>
14	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	<i>Phụ lục 14-KN</i>
15	Biên bản đối thoại với người khiếu nại	<i>Phụ lục 15-KN</i>
16	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu	<i>Phụ lục 16-KN</i>
17	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần hai	<i>Phụ lục 17-KN</i>
18	Gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại	<i>Phụ lục 18-KN</i>

VIII. BIỂU MẪU*Phụ lục 01-KN***CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

..., ngày... tháng... năm...

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi: (1)

Họ và tên người khiếu nại:..... ;
 Địa chỉ:..... (2);
 Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân..... , ngày cấp..... , nơi cấp:(3).
 Tên của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại:..... ;
 Địa chỉ:..... (4);
 Khiếu nại về việc:..... (5);
 Nội dung khiếu nại:..... (6).
(Tài liệu, chứng cứ kèm theo - nếu có).

NGƯỜI KHIẾU NẠI
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.
- (2) Họ, tên và địa chỉ của người khiếu nại:
 - Nếu là người đại diện của cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thì ghi rõ chức danh, tên cơ quan, tổ chức mà mình được đại diện;
 - Nếu là người được ủy quyền khiếu nại thì ghi rõ cơ quan, tổ chức, cá nhân ủy quyền.
- (3) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.
- (4) Tên và địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại.
- (5) Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về việc gì (ghi rõ khiếu nại lần đầu hoặc lần hai).
- (6) Ghi tóm tắt nội dung khiếu nại; ghi rõ cơ sở của việc khiếu nại; yêu cầu giải quyết khiếu nại.

..... (1)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

..... (2)

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:/ĐX-....(3)

....., ngày ... tháng ... năm

PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN..... (4)

Kính gửi:(5)

Ngày .../.../....(2) nhận được đơn (4) của ông (bà)(6)

Địa chỉ:

Nội dung đơn:(7)

Vụ việc đã được (8) giải quyết ngày .../.../.... (nếu có).

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, (2) đề xuất(5) thụ lý để giải quyết đơn của ông (bà)(6)

Phê duyệt của ...(5)**Lãnh đạo đơn vị đề xuất****Người đề xuất**Ngày tháng năm...
(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (4) Đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo.
- (5) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (6) Họ tên người khiếu nại hoặc người tố cáo.
- (7) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn.
- (8) Người có thẩm quyền đã giải quyết (nếu có).

Phụ lục 03-KN

..... (1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
 (2) **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .../...(3)-...

....., ngày ... tháng ... năm

V/v Hướng dẫn gửi đơn khiếu
 nại

PHIẾU HƯỚNG DẪN

Kính gửi:(4)

Địa chỉ:

Đơn có nội dung:(5)

Căn cứ Luật Khiếu nại, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh, thì khiếu nại của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của (6) đề nghị ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến (6) để được giải quyết theo thẩm quyền.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT; ... (3).

.....(7)
 (Ký, ghi rõ họ tên và 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 xử lý đơn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (4) Họ tên của người khiếu nại.
- (5) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (6) Cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết.
- (7) Chức danh Thủ trưởng cơ quan, đơn vị gửi phiếu hướng dẫn.

Phụ lục 04-KN

.....(1).....

.....(2).....

Số:...../TB-...**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**-----
....., ngày... tháng... năm.....**THÔNG BÁO****Về việc thụ lý giải quyết khiếu nại...(3)**

Kính gửi: (4)

Ngày... tháng... năm.....(2)... đã nhận được đơn khiếu nại của.....(4).....:

Địa chỉ:.....;

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân.....,
ngày cấp....., nơi cấp:.....(5);

Khiếu nại về việc..... (6).

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại của...(4)..., căn cứ quy định của pháp luật về khiếu nại,...(2)... nhận thấy đơn khiếu nại của...(4)... đủ điều kiện thụ lý.

Vậy thông báo để...(4)... được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
-(7)....;
- (8)....;
- Lưu: VT, hồ sơ.

CHỨC DANH
NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)
(Chữ ký, dấu)

Họ và tên**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại.
- (3) Lần giải quyết khiếu nại: "lần đầu" hoặc "lần hai".
- (4) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (5) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.
- (6) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (7) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.
- (8) Tên cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

Phụ lục 05-KN

.....(1).....

.....(2).....

Số:../TB-...**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc-----
....., ngày... tháng... năm.....**THÔNG BÁO****Về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại**

Kính gửi: (3)

Ngày... tháng... năm.....(2)... đã nhận được đơn khiếu nại của.....(3)

Địa chỉ:.....

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân, ngày
cấp,..... nơi cấp:.....(4)

Khiếu nại về việc.....(5)

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, căn cứ Điều 11 của Luật Khiếu nại
ngày 11 tháng 11 năm 2011, cơ quan chức năng nhận thấy, đơn khiếu nại
của...(3)... không đủ điều kiện để thụ lý giải quyết vì lý do sau đây:...(6)

Vây thông báo đề... (3)... được biết./

Nơi nhận:

- Như trên;
-(7).....;
-(8).....;
- Lưu: VT, hồ sơ.

CHỨC DANH
NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)
*(Chữ ký, dấu)***Họ và tên****Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại.
- (3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (4) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.
- (5) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (6) Lý do của việc không thụ lý giải quyết khiếu nại.
- (7) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan
- (8) Tên cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

.....(1).....

.....(2).....

Số:../QĐ-...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày... tháng... năm.....

QUYẾT ĐỊNH
Về việc xác minh nội dung khiếu nại
..... (3).....

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số /2020/NĐ-CP ngày... tháng... năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ..... (4);

Căn cứ..... (5);

Theo đề nghị của..... (6).

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của.....(7)..... về việc..... (8)..... Thời gian xác minh là... ngày.

Điều 2. Thành lập Đoàn (hoặc Tổ) xác minh gồm:

1. Ông (bà)..... chức vụ..... Trưởng Đoàn (Tổ trưởng).

2. Ông (bà)..... chức vụ..... Phó trưởng Đoàn (Tổ phó) (nếu có).

3. Ông (bà)..... chức vụ..... Thành viên.

Đoàn (Tổ) xác minh có nhiệm vụ xác minh làm rõ nội dung khiếu nại được nêu tại Điều 1 Quyết định này.

Trưởng Đoàn (Tổ trưởng), Thành viên xác minh thực hiện quyền, nghĩa vụ của người có trách nhiệm xác minh theo quy định của Luật Khiếu nại và quy định pháp luật có liên quan.

Điều 3...(9)...; những người có tên tại Điều 2 và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ.

CHỨC DANH
NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)
(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại.
- (3) Chức danh của người có thẩm quyền ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại.
- (4) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại.
- (5) Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại (nếu có).
- (6) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đề xuất việc xác minh nội dung khiếu nại (nếu có).
- (7) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (8) Nội dung được giao xác minh.
- (9) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân chịu trách nhiệm thi hành quyết định.

.....(1).....

.....(2).....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BIÊN BẢN LÀM VIỆC
Về xác minh nội dung khiếu nại

Vào hồi... giờ... ngày... tháng... năm..... , tại.....(3);

Chúng tôi gồm:

1. Người được giao nhiệm vụ xác minh (người xác minh):.....(4)

2. Người làm việc với người được giao nhiệm vụ xác minh:.....(5)

3. Nội dung làm việc:.....(6)

4. Kết quả làm việc:.....(7)

5. Những nội dung khác có liên quan:.....(8)

Buổi làm việc kết thúc vào hồi... giờ... phút ngày... tháng... năm.....

Biên bản này đã được đọc cho những người làm việc cùng nghe, mọi người nhất trí với nội dung biên bản và xác nhận dưới đây.

Biên bản được lập thành... bản mỗi bên giữ 01 bản./.

NGƯỜI LÀM VIỆC VỚI
NGƯỜI XÁC MINH

..... (9).....

NGƯỜI XÁC MINH
(Chữ ký, dấu (nếu có))

Họ và tên

Ghi chú:

(1) Cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định xác minh hoặc trực tiếp tiến hành xác minh.

(2) Đoàn (Tổ) xác minh được thành lập (nếu có).

(3) Địa điểm làm việc.

(4) Họ tên, chức danh của người được giao nhiệm vụ xác minh.

(5) Ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ (nếu có) của người làm việc với người được giao nhiệm vụ xác minh như: người khiếu nại, người bị khiếu nại, đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan.

(6) Các nội dung làm việc cụ thể.

(7) Kết quả làm việc đã đạt được, những nội dung đã thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau, đề xuất, kiến nghị của các bên tham gia buổi làm việc.

(8) Những nội dung khác chưa được thể hiện ở (6), (7).

(9) Chữ ký (ghi rõ họ tên) hoặc điểm chỉ của những người cùng làm việc. Trong trường hợp có người không ký thì trong biên bản phải ghi rõ và đề nghị người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương ký vào biên bản.

.....(1).....

.....(2).....

Số:.../...

V/v: Đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày... tháng... năm.....

Kính gửi:.....(3)

Ngày... tháng... năm....., cơ quan chức năng đã thụ lý giải quyết đơn khiếu nại của...(4)... đối với...(5)

Theo quy định của pháp luật và để phục vụ việc giải quyết khiếu nại,...(2)... đề nghị...(3)...cung cấp cho...(2)... những thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:(6) Đề nghị...(3)... chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu, bằng chứng nêu trên và gửi cho...(2)... trước ngày... tháng... năm.....

Địa chỉ (hoặc tên người) nhận:.....(7)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, hồ sơ.

CHỨC DANH
NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)
(Chữ ký, dấu (nếu có))

Họ và tên**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị gửi văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng.
- (3) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng.
- (4) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (5) Quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.
- (6) Các yêu cầu đối với thông tin, tài liệu, bằng chứng đề nghị cung cấp.
- (7) Địa chỉ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng hoặc người được giao tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

.....(1).....
(2).....

 Số:...(3)...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BIÊN BẢN GIAO NHẬN

**Về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung
 khiếu nại**

Vào hồi... giờ... ngày... tháng... năm , tại.....(4)

Bên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng:.....(5)

Bên giao thông tin, tài liệu, bằng chứng:.....(6)

Đã giao, nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây: (7)

1.....

2.....

3.....

Biên bản giao nhận này được lập thành... bản, mỗi bên giữ 01 bản./.

BÊN GIAO
(Chữ ký, dấu (nếu có))

BÊN NHẬN
(Chữ ký, dấu (nếu có))

Họ và tên

Họ và tên

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 nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.
- (3) Ghi số trong trường hợp Biên bản giao nhận được quản lý, theo dõi bằng số văn bản.
- (4) Địa điểm giao, nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.
- (5) Họ tên, chức danh, cơ quan, tổ chức, đơn vị công tác của người nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.
- (6) Họ tên, chức danh, cơ quan, tổ chức, đơn vị công tác hoặc địa chỉ của người giao thông tin, tài liệu, bằng chứng.
- (7) Loại thông tin, vật mang tin, tên, số trang, tình trạng tài liệu, bằng chứng.

(1)..... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
 (2)..... **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

 Số:.../QĐ-...(3) , ngày... tháng... năm.....

QUYẾT ĐỊNH
Về việc trưng cầu giám định thông tin, tài liệu,
bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại
....(4)....

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số /2020/NĐ-CP ngày... tháng... năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ..... (5);

Xét đề nghị của..... (6)..... về việc trưng cầu giám định..... (7);

Xét..... (8).

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Trưng cầu...(9)... thực hiện việc giám định đối với.....(7).

Điều 2. Kinh phí trưng cầu giám định (nếu phải chi trả) do... (2)... chi trả theo quy định.

Điều 3. Các ông (bà)...(6), (9)... và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- (1);
- Như Điều 3;
- Lưu:...

CHỨC DANH
NGƯỜI ĐÚNG ĐẦU CỦA (2)
(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định trưng cầu giám định.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan ban hành quyết định trưng cầu giám định.
- (4) Người giải quyết khiếu nại.
- (5) Văn bản quy phạm pháp luật có liên quan (nếu có).
- (6) Cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh hoặc người khiếu nại đề nghị trưng cầu giám định.
- (7) Đối tượng, nội dung giám định.
- (8) Lý do của việc trưng cầu giám định.
- (9) Cơ quan, tổ chức thực hiện việc giám định.

Phụ lục 11-KN

.....(1).....

.....(2).....

Số:../...

V/v: Đề nghị gửi kết quả giám
định liên quan đến nội dung
khiếu nại

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày... tháng... năm.....

Kính gửi:.....(3)

Để có cơ sở cho việc giải quyết khiếu nại bảo đảm chính xác, khách quan;
ngày...tháng...năm....., (4)... đã có Quyết định số..... về việc trung
câu giám định các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:

..... (5)

Vậy đề nghị...(3)... tiến hành giám định và gửi kết quả cho...(2)... trước
ngày...tháng... năm(2)... cử ông (bà)...(6)... trực tiếp bàn giao thông tin,
tài liệu, bằng chứng và nhận kết quả giám định.

Kinh phí giám định (nếu phải chi trả) do...(4)... chi trả theo quy định.

Nơi nhận:

- Như trên;
-(6)....;
- ... (7)....;
- Lưu: VT, hồ sơ.

CHỨC DANH
NGƯỜI ĐÚNG ĐẦU CỦA (2)
(Chữ ký, dấu)

Họ và tên**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị trung cầu giám định.
- (3) Tên cơ quan, tổ chức được trung cầu giám định.
- (4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định trung cầu giám định.
- (5) Thông tin, tài liệu, bằng chứng đề nghị giám định và nội dung cần giám định.
- (6) Họ tên, chức vụ, chức danh của người được cử bàn giao thông tin, tài liệu, bằng chứng và tiếp nhận kết quả giám định.
- (7) Đơn vị, bộ phận quản lý tài chính của cơ quan, tổ chức, đơn vị đề nghị trung cầu giám định.

.....(1).....

.....(2).....

Số:../QĐ-...**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc-----
....., ngày... tháng... năm.....**QUYẾT ĐỊNH****Về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại**
.....(3).....*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;**Căn cứ Nghị định số.../2020/NĐ-CP ngày... tháng... năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;**Căn cứ..... (4);**Theo đề nghị của... (5)... (tại Văn bản số... ngày... tháng... năm... (nếu có));***QUYẾT ĐỊNH:****Điều 1.** Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định..... (6)

Lý do tạm đình chỉ:..... (7)

Thời gian tạm đình chỉ kể từ... giờ... ngày... tháng... năm... đến khi có quyết định hủy bỏ Quyết định này.

Điều 2....(8)..., ...(9)... và...(10)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;

- Lưu: VT, hồ sơ.

CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)*(Chữ ký, dấu)***Họ và tên****Ghi chú:**

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(3) Chức danh của người có thẩm quyền ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(4) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(5) Tên cơ quan, đơn vị, cá nhân tham mưu đề xuất, kiến nghị ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(6) Ghi rõ tên, số, ngày tháng năm, người ký quyết định hành chính bị tạm đình chỉ việc thi hành.

(7) Lý do, căn cứ ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(8) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân ban hành quyết định hành chính bị tạm đình chỉ thi hành.

(9) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thi hành quyết định tạm đình chỉ.

(10) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Phụ lục 13-KN

.....(1).....

.....(2).....

Số:../QĐ-...**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**-----
....., ngày... tháng... năm.....**QUYẾT ĐỊNH****Về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành
quyết định hành chính bị khiếu nại**

.....(3).....

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;**Căn cứ Nghị định số.../2020/NĐ-CP ngày... tháng... năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;**Căn cứ..... (4);**Theo đề nghị của...(5)...(tại Văn bản số... ngày... tháng... năm... (nếu có));***QUYẾT ĐỊNH:****Điều 1.** Hủy bỏ Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại số... ngày... tháng... năm...

của..... (6)

Lý do của việc hủy bỏ:..... (7)

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.**Điều 3.**...(8)...., ...(9)... và...(10)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ.

**CHỨC DANH
NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)**
*(Chữ ký, dấu)***Họ và tên****Ghi chú:**

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(3) Chức danh của người ban hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(4) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân tham mưu đề xuất, kiến nghị ban hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành Quyết định hành chính bị khiếu nại.

- (6) Người có thẩm quyền ký quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (7) Nêu rõ lý do, căn cứ của việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (8) Chức danh của người ban hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (9) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị chịu trách nhiệm thi hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (10) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

.....(1).....

.....(2).....

Số:../BC-...**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**-----
....., ngày... tháng... năm.....**BÁO CÁO
Kết quả xác minh nội dung khiếu nại**

Kính gửi:..... (3)

Thực hiện Quyết định số..... (4)

Từ ngày... tháng... năm... đến ngày... tháng... năm..... ,(5)..... đã
tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của...(6).... đối với...(7)Căn cứ vào thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập được trong quá trình xác
minh nội dung khiếu nại, kết quả làm việc với các cơ quan, tổ chức đơn vị, cá
nhân có liên quan,..(5)... báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại như sau:

1. Yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu
nại trước đó (nếu có):.....
2. Tóm tắt nội dung được giao xác minh và kết quả xác minh đối với từng nội
dung được giao xác minh:.....
3. Kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ
hoặc đúng một phần:.....
4. Kiến nghị về việc giải quyết khiếu nại:.....

Trên đây là báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kính trình...(3)... xem
xét, cho ý kiến chỉ đạo./.**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, hồ sơ.

**CHỨC DANH NGƯỜI ĐÚNG ĐẦU CỦA (2)
HOẶC NGƯỜI ĐƯỢC GIAO NHIỆM VỤ XÁC MINH**
*(Chữ ký, dấu (nếu có))***Họ và tên****Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc Đoàn (Tổ) báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.
- (3) Người giao nhiệm vụ xác minh.
- (4) Quyết định giao nhiệm vụ xác minh hoặc quyết định xác minh nội dung khiếu nại.
- (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, Đoàn (Tổ) hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.
- (6) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (7) Quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

.....(1).....

.....(2).....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

BIÊN BẢN ĐỐI THOẠI VỚI NGƯỜI KHIẾU NẠI

Vào hồi... giờ..., ngày... tháng... năm....., tại..... (3)

I. THÀNH PHẦN THAM GIA ĐỐI THOẠI:

1. Người giải quyết khiếu nại, người được phân công chủ trì đối thoại:

Ông (bà)..... chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị)

2. Người ghi biên bản:

Ông (bà)..... chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị)

3. Người khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại):.....(4)

Ông (bà)..... chức vụ, cơ quan (tổ chức)

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân..., ngày cấp..., nơi cấp..... (5)

Địa chỉ:.....

(Trường hợp người khiếu nại không tham gia đối thoại thì ghi rõ trong biên bản người khiếu nại vắng mặt có lý do hoặc không có lý do).

4. Người bị khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại của người bị khiếu nại (nếu có)):

Ông (bà)..... chức vụ, cơ quan (tổ chức, đơn vị)

5. Người có quyền, nghĩa vụ liên quan (nếu có):

Ông (bà).....

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân..., ngày cấp..., nơi cấp... (5)

Địa chỉ:.....

6. Đại diện cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (nếu có):

Ông (bà).....

Địa chỉ:.....

II. NỘI DUNG ĐỐI THOẠI:

1. Người giải quyết khiếu nại hoặc người được phân công chủ trì đối thoại nêu mục đích, yêu cầu của việc đối thoại, tóm tắt kết quả xác minh nội dung khiếu nại và những nội dung đối thoại:.....

2. Ý kiến của những người tham gia đối thoại về từng nội dung đối thoại.

III. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI:

Những nội dung đối thoại đã thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và những ý kiến khác (nếu có).

Buổi đối thoại kết thúc hồi... giờ... ngày... tháng... năm.....

Biên bản đối thoại đã được đọc lại cho những người tham gia đối thoại nghe và ký xác nhận (*trường hợp người tham gia đối thoại không ký xác nhận thì phải ghi rõ lý do*).

Biên bản được lập thành.... bản; người giải quyết khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại - mỗi người được nhận 01 bản./.

NGƯỜI BỊ KHIẾU NẠI

(Ký, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

(HOẶC NGƯỜI ĐƯỢC PHÂN
CÔNG CHỦ TRÌ ĐỐI THOẠI)

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

NGƯỜI KHIẾU NẠI (HOẶC NGƯỜI ĐẠI DIỆN, NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN)

(Ký, ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ)

ĐẠI DIỆN CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN

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

NGƯỜI CÓ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ LIÊN QUAN

(Ký, ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ)

NGƯỜI GHI BIÊN BẢN

(Ký, ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị chủ trì đối thoại.
- (3) Địa điểm tiến hành đối thoại.
- (4) Người khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại).
- (5) Nếu không có CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

.....(1).....

.....(2).....

Số:...../QĐ-....**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**-----
....., ngày.... tháng.... năm.....**QUYẾT ĐỊNH****Về việc giải quyết khiếu nại của...(3)...****(lần đầu)****(4)***Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;**Căn cứ Nghị định số.../2020/NĐ-CP ngày... tháng... năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;**Căn cứ..... (5);**Căn cứ pháp luật khác có liên quan (nếu có);**Xét đơn khiếu nại ngày... tháng... năm..... của..... (3)... (địa chỉ:.....).**Theo báo cáo của..... (6)..... tại Văn bản số.... ngày... tháng... năm..... về việc giải quyết khiếu nại của...(3)... với các nội dung sau đây:***I. Nội dung khiếu nại:**

..... (7)

II. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:

..... (8)

III. Kết quả đối thoại (nếu có):

..... (9)

IV. Kết luận*(Nêu rõ căn cứ pháp luật (viện dẫn các điều khoản của văn bản pháp luật) để kết luận về từng nội dung khiếu nại; kết luận rõ từng nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hay sai toàn bộ (nếu đúng một phần thì ghi cụ thể những nội dung đúng trong quyết định giải quyết khiếu nại).....).*

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:**Điều 1**..... (10)**Điều 2**..... (11)**Điều 3.** Trong thời hạn... ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu...(3)... không đồng ý với giải quyết khiếu nại của...(2)... thì...(3)... có quyền khiếu nại đến...(12)... hoặc khởi kiện...(2)... tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. Các ông (bà)...(13)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
-(14)....;
-(15)....;
-(16)....;
- Lưu: VT, hồ sơ.

**CHỨC DANH
NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)
(Chữ ký, dấu)**

Họ và tên

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.
- (3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (4) Chức danh người ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.
- (5) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.
- (6) Cơ quan, tổ chức, cá nhân được giao tham mưu giải quyết vụ việc khiếu nại.
- (7) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (8) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
- (9) Ghi rõ kết quả đối thoại.
- (10) Giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính; tiếp tục thực hiện hoặc chấm dứt hành vi hành chính đã bị khiếu nại.
- (11) Giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại.
- (12) Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.
- (13) Những người chịu trách nhiệm thi hành giải quyết khiếu nại và người khiếu nại (hoặc cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (14) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp của người ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.
- (15) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.
- (16) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

.....(1).....

.....(2).....

Số:...../QĐ-....**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc-----
....., ngày.... tháng.... năm.....**QUYẾT ĐỊNH**
Về việc giải quyết khiếu nại...(3)...
(lần hai)
(4)*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;**Căn cứ Nghị định số...../2020/NĐ-CP ngày... tháng... năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;**Căn cứ..... (5);**Căn cứ pháp luật khác có liên quan (nếu có);**Xét đơn khiếu nại ngày... tháng.... năm... của..... (3)..... (địa chỉ:.....).**Theo báo cáo của..... (6)..... tại Văn bản số.... ngày... tháng... năm..... về việc giải quyết khiếu nại của...(3)... với các nội dung sau đây:***I. Nội dung khiếu nại:..... (7)****II. Kết quả giải quyết khiếu nại của người đã giải quyết khiếu nại lần đầu:**

..... (8)

III. Kết quả xác minh nội dung khiếu**nại:..... (9)****IV. Kết quả đối****thoại:..... (10)****V. Kết luận:***(Nêu rõ căn cứ pháp luật (viện dẫn các điều khoản của văn bản pháp luật) để kết luận về từng nội dung khiếu nại; kết luận rõ từng nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hay sai toàn bộ (nếu đúng một phần thì ghi cụ thể những nội dung đúng trong quyết định giải quyết khiếu nại).....)**Từ những nhận định và căn cứ trên,***QUYẾT ĐỊNH:****Điều 1.***(Nội dung Điều này áp dụng tùy theo các trường hợp sau đây:**1. Nếu khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì ghi:*

- Yêu cầu người ban hành quyết định hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hoặc toàn bộ Quyết định số... ngày... tháng... năm... bị khiếu nại (hoặc ghi cụ thể những nội dung yêu cầu sửa đổi, hủy bỏ);

- Yêu cầu người thực hiện hành vi hành chính chấm dứt hành vi hành chính - trường hợp khiếu nại đối với hành vi hành chính.

2. Nếu khiếu nại là sai toàn bộ thì ghi rõ:

- Công nhận và giữ nguyên nội dung quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu là đúng;

- Yêu cầu người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện quyết định hành chính và hành vi hành chính đã bị khiếu nại.....

Điều 2.

(Quyết định giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại:

- Khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại (cơ quan, tổ chức khiếu nại) và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan (nếu có);

- Bồi thường thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị thiệt hại (nếu có).....

Điều 3. Trong thời hạn... ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu...(3)... không đồng ý với giải quyết khiếu nại của...(2)... thì...(3)... có quyền khởi kiện...(2)... tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. Các ông (bà)...(11)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- ...(12)....;
- ...(13)....;
- Lưu: VT, hồ sơ.

CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2) (Chữ ký, dấu)

Họ và tên

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.
- (3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (4) Chức danh người ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.
- (5) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.
- (6) Cơ quan, tổ chức, cá nhân được giao tham mưu giải quyết vụ việc khiếu nại.
- (7) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (8) Ghi rõ kết luận của người giải quyết khiếu nại lần đầu.
- (9) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
- (10) Ghi rõ kết quả đối thoại.
- (11) Ghi rõ những người chịu trách nhiệm thi hành quyết định giải quyết khiếu nại: người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu,...
- (12) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.
- (13) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

GỬI, CÔNG KHAI QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại

a) Đối với quyết định giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính:

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại; người giải quyết khiếu nại lần hai, người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành 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 liên quan.

b) Đối với quyết định giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức:

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phải được gửi cho Tổng Thanh tra Chính phủ và Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

2. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại:

Trong thời hạn 15 ngày, kể từ khi có quyết định giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức sau:

a) Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác

Thành phần tham dự gồm: người giải quyết khiếu nại, người khiếu nại hoặc người đại diện thực hiện việc khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Trước khi tiến hành cuộc họp công khai, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải có văn bản thông báo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan biết trước 03 ngày.

b) Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại. Thời gian niêm yết quyết định giải quyết khiếu nại ít nhất là 15 ngày, kể từ ngày niêm yết.

c) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng

Việc thông báo quyết định giải quyết khiếu nại trên các phương tiện thông tin đại chúng gồm báo nói, báo hình, báo in, báo điện tử. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm lựa chọn một trong các phương tiện thông tin đại chúng để thực hiện việc thông báo. Trường hợp cơ quan của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử thì phải công khai trên cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử. Số lần thông báo trên báo nói ít nhất 02 lần phát sóng; trên báo hình ít nhất 02 lần phát sóng; trên báo in ít nhất 02 số phát hành liên tục. Thời gian đăng tải trên báo điện tử, trên cổng thông tin điện tử hoặc trên trang thông tin điện tử ít nhất là 15 ngày liên tục./.