

Số: 1888/QĐ-SLĐTBXH

An Giang, ngày 13 tháng 9 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại
tại Sở Lao động - Thương binh và Xã hội An Giang

GIÁM ĐỐC SỞ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI TỈNH AN GIANG

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ 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;

Căn cứ Thông tư số 53/2015/TT-BLĐTBXH ngày 11 tháng 12 năm 2015 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội hướng dẫn về quy trình tiếp công dân và xử lý đơn thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTTP 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;

Căn cứ Quyết định số 27/2022/QĐ-UBND ngày 02 tháng 8 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh An Giang;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Lao động - Thương binh và Xã hội.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở Lao động - Thương binh và Xã hội.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

- Giao Chánh Thanh tra Sở chủ trì, phối hợp với các Phòng chuyên môn thuộc Sở tổ chức thực hiện Quy trình giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền

của Giám đốc Sở Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành kèm theo Quyết định này.

- Thủ trưởng các đơn vị thuộc Sở nghiên cứu, tổ chức triển khai xây dựng quy trình giải quyết khiếu nại tại đơn vị theo quy định của pháp luật hiện hành và trên cơ sở quy trình ban hành kèm theo Quyết định này đảm bảo phù hợp với điều kiện, tình hình thực tế, chức năng, nhiệm vụ tại đơn vị.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng nghiệp vụ, Trưởng các đơn vị thuộc Sở, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc Sở và các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Thanh tra tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Ban Giám đốc Sở;
- Cổng thông tin Sở;
- Lưu: VT, TTra.

GIÁM ĐỐC

Châu Văn Ly

**QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI THUỘC THẨM QUYỀN CỦA GIÁM ĐỐC
SỞ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI TỈNH AN GIANG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1888/QĐ-SLĐTBXH ngày 13/9/2023 của
Giám đốc Sở Lao động - Thương binh và Xã hội An Giang)*

I. Giải quyết khiếu nại lần đầu

1. Nội dung khiếu nại

- Quyết định hành chính, hành vi hành chính của Giám đốc Sở Lao động - Thương binh và Xã hội (LĐ-TBXH), của cán bộ, công chức do Giám đốc Sở LĐ-TBXH quản lý trực tiếp.

- Quyết định kỷ luật cán bộ, công chức do Giám đốc Sở LĐ-TBXH ban hành.

2. Thời hạn giải quyết

- Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 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 45 ngày, kể từ ngày thụ lý. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn giải quyết khiếu nại 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.

3. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu

3.1. Bước 1: Thụ lý giải quyết khiếu nại

- Thời gian thực hiện: 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đơn.

- Cách thức thực hiện:

+ Nghiên cứu và xem xét thụ lý giải quyết khiếu nại

• Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại năm 2011.

• Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung và cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại thì thụ lý khi trong đơn khiếu nại có đầy đủ

chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện theo quy định tại Điều 7 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

+ Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại

- Thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết.

- Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn bản thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý được gửi đến người đại diện.

- *Trách nhiệm thực hiện:* Cán bộ được phân công xử lý đơn

- *Sản phẩm thực hiện:*

+ Đối với đơn đủ điều kiện thụ lý: Phiếu đề xuất thụ lý đơn theo Mẫu số 01; Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 02.

+ Đối với đơn không đủ điều kiện thụ lý: Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 03.

3.2. Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại

- *Thời gian thực hiện:* Tối đa 20 ngày kể từ ngày có thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại. Đối với vụ việc phức tạp thời gian thực hiện có thể kéo dài nhưng tối đa không quá 35 ngày.

a) Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại

- *Thời gian thực hiện:* 02 ngày.

- *Cách thức thực hiện:*

+ Người được phân công tiến hành kiểm tra lại các nội dung:

- Căn cứ pháp lý ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;

- Thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;

- Nội dung của quyết định hành chính, việc thực hiện hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;

- Trình tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày quyết định hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;

- Các nội dung khác (nếu có).

Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, Giám đốc Sở phải trực tiếp kiểm tra lại hoặc phân công người có trách nhiệm kiểm tra lại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

+ Sau khi kiểm tra lại, nếu thấy nội dung khiếu nại là đúng thì người được phân công tham mưu Giám đốc Sở ban hành quyết định giải quyết khiếu nại ngay. Nếu thấy chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tham mưu Giám đốc Sở tiến hành xác minh.

- *Trách nhiệm thực hiện:* Người được phân công tiến hành kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính.

- *Sản phẩm thực hiện:* Báo cáo kết quả kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính theo Mẫu số 04.

b) Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại

- *Thời gian thực hiện:* 01 ngày kể từ ngày có báo cáo kết quả kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính.

- *Cách thức thực hiện:* Giám đốc Sở tự mình xác minh hoặc giao Thanh tra Sở hoặc cơ quan, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại. Việc giao nhiệm vụ xác minh khiếu nại được thực hiện bằng Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, trong đó xác định rõ người thực hiện xác minh, quyền và nghĩa vụ của người thực hiện xác minh, thời gian, nội dung xác minh.

- *Trách nhiệm thực hiện:* Người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại.

- *Sản phẩm thực hiện:* Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 05, Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 06.

c) Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

- *Thời gian thực hiện:* 14 ngày kể từ ngày có quyết định giao nhiệm vụ xác minh, đối với vụ việc phức tạp thì thời gian không quá 29 ngày.

- *Cách thức thực hiện:*

+ Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại: Người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nhân thân, nội dung khiếu nại. Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Trường hợp người

khiếu nại không hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.

+ Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan: Người có trách nhiệm xác minh làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại. Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.

+ Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng (nếu có): Người có trách nhiệm xác minh gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại. Trường hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng thì lập biên bản làm việc. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.

+ Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng: Người có trách nhiệm xác minh khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp trực tiếp phải lập biên bản giao nhận.

+ Xác minh thực tế: Khi cần thiết, người có trách nhiệm xác minh tiến hành xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần làm việc, nội dung, kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan.

+ Trưng cầu giám định (nếu có): Giám đốc Sở quyết định việc trưng cầu giám định khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại. Người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có thể đề nghị Giám đốc Sở trưng cầu giám định. Khi xét thấy đề nghị của người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có cơ sở thì Giám đốc quyết định trưng cầu giám định. Việc trưng cầu giám định thực hiện bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ quan, tổ chức giám định, thông tin, tài liệu cần giám định, nội dung yêu cầu giám định, thời hạn có kết luận giám định.

+ Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại (nếu có): Trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì người có trách nhiệm xác minh phải tổ chức làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại; trường hợp cần thiết thì mời cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia làm việc. Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản.

+ Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (nếu có): Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì Giám đốc Sở ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại. Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì Giám đốc Sở phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ.

- *Trách nhiệm thực hiện:* Giám đốc Sở, Người có trách nhiệm xác minh.

- *Sản phẩm thực hiện:* Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 07; Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại theo Mẫu số 08; Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại theo Mẫu số 09; Quyết định về việc trưng cầu giám định thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại theo Mẫu số 10; Văn bản đề nghị gửi kết quả giám định liên quan đến nội dung khiếu nại theo Mẫu số 11; Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại theo Mẫu số 12; Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại theo Mẫu số 13.

d) Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

- *Thời gian thực hiện:* 03 ngày kể từ ngày kết thúc việc tiến hành xác minh.

- *Cách thức thực hiện:*

+ Người có trách nhiệm xác minh phải báo cáo trung thực, khách quan kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại.

+ Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại phải bao gồm các nội dung: Đối tượng xác minh; thời gian tiến hành xác minh; người tiến hành xác minh;

nội dung xác minh; kết quả xác minh; kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại.

+ Trong báo cáo phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại; kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh; kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; kiến nghị giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

- *Trách nhiệm thực hiện*: Người có trách nhiệm xác minh.

- *Sản phẩm thực hiện*: Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 14.

3.3. Bước 3: Tổ chức đối thoại

- *Thời gian thực hiện*: 03 ngày kể từ ngày kết thúc việc tiến hành xác minh.

- *Cách thức thực hiện*:

+ Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì Giám đốc Sở tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và 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; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ.

+ Lưu ý việc tổ chức đối thoại là bắt buộc khi giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức.

+ Thành phần tham gia đối thoại: Giám đốc Sở, người có trách nhiệm xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan.

+ Giám đốc Sở có trách nhiệm 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 đối thoại.

+ Khi đối thoại, Giám đốc Sở phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền trình bày ý kiến, đưa ra chứng cứ liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.

+ Việc đối thoại được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia (ghi rõ người dự và người vắng mặt; trường hợp người khiếu nại không tham gia đối thoại thì ghi rõ có lý do hoặc không có lý do), nội dung, ý

kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất 03 (ba) bản, mỗi bên giữ 01 (một) bản.

+ Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

- *Trách nhiệm thực hiện:* Người có trách nhiệm xác minh tham mưu Giám đốc Sở tổ chức đối thoại sau khi Giám đốc Sở thống nhất về thời gian, địa điểm tổ chức đối thoại.

- *Sản phẩm thực hiện:* Giấy mời tham gia đối thoại theo Mẫu số 15; Biên bản đối thoại với người khiếu nại theo Mẫu số 16.

3.4. Bước 4: Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại

- *Thời gian thực hiện:* Sau khi có báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại và kết quả đối thoại (nếu có), đảm bảo không quá 30 ngày kể từ ngày có thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, đối với vụ việc phức tạp thì không quá 45 ngày.

- *Cách thức thực hiện:*

+ Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), Giám đốc Sở ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

+ Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải có các nội dung: Ngày, tháng, năm ra quyết định; tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; kết quả đối thoại (nếu có); căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung khiếu nại; giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại; giải quyết các vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại; việc bồi thường thiệt hại cho người bị khiếu nại (nếu có); quyền khiếu nại lần hai, quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

+ Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì Giám đốc Sở xem xét, kết luận nội dung khiếu nại và căn cứ vào kết luận đó để ra quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ra quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại.

+ Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, Giám đốc Sở phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người 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; cơ quan quản lý cấp trên.

- *Trách nhiệm thực hiện*: Người có trách nhiệm xác minh tham mưu Giám đốc Sở dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu và gửi quyết định giải quyết khiếu nại khi ban hành cho người khiếu nại, người bị khiếu nại và các bên có liên quan. Văn phòng Sở công khai Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu tại Cổng thông tin điện tử của Sở.

- *Sản phẩm thực hiện*: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu theo Mẫu số 17, Biên bản tổng đạt quyết định cho người khiếu nại, người bị khiếu nại theo Mẫu số 19.

II. Giải quyết khiếu nại lần hai

1. Nội dung khiếu nại

- Quyết định hành chính, hành vi hành chính mà Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc và tương đương đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

- Quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức mà Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

2. Thời hạn giải quyết

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 thì thời hạn giải quyết khiếu nại 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.

3. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai

3.1. Bước 1: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Thực hiện theo Mục 3.1 Phần I.

3.2. Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại

Thực hiện theo Mục 3.2 Phần I.

Lưu ý: Thời gian thực hiện không vượt quá 35 ngày kể từ ngày có thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, đối với vụ việc phức tạp thời gian thực hiện có thể kéo dài nhưng tối đa không quá 50 ngày.

3.3. Bước 3: Tổ chức đối thoại

Tổ chức đối thoại là bắt buộc khi giải quyết khiếu nại lần 2, cách thức Thực hiện theo Mục 3.3 Phần I.

3.4. Bước 4: Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại

Cách thức thực hiện theo Mục 3.4 Phần I.

Lưu ý:

- Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai theo Mẫu số 18.

- Việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại và kết quả đối thoại.

- Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, Giám đốc Sở 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.

Trong thời hạn 15 ngày, kể từ khi có quyết định giải quyết khiếu nại, Thanh tra Sở tham mưu thực hiện công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức: Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác; niêm yết tại nơi tiếp công dân Sở; đăng tin trên Cổng thông tin điện tử của Sở.

III. Rút khiếu nại

- Người khiếu nại có thể rút khiếu nại tại bất cứ thời điểm nào trong quá trình khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

- Việc rút khiếu nại phải được thực hiện bằng đơn có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; đơn xin rút khiếu nại phải gửi đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

- Giám đốc Sở khi nhận được đơn xin rút khiếu nại thì đình chỉ việc giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại. Việc tham mưu Thông báo đình chỉ giải quyết khiếu nại do người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 20.

IV. Kiểm tra, giám sát việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại

Giao Thanh tra Sở:

- Tham mưu các biện pháp để thực hiện hoặc tham mưu văn bản chỉ đạo cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật trong thời hạn chậm nhất 05 ngày làm việc kể từ ngày quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật. Văn bản cần nêu rõ trách nhiệm của cơ quan, tổ chức thi hành; cơ quan, tổ chức, cá nhân phải thực hiện; trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; nội dung, thời hạn phải thực hiện; việc báo cáo kết quả thực hiện với người giải quyết khiếu nại.

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật. Trường hợp phát hiện cơ quan, tổ chức, cá nhân không thực hiện hoặc thực hiện không đúng, không đầy đủ, không kịp thời quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật thì tham mưu Giám đốc Sở

áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý kịp thời, nghiêm minh. Trường hợp vượt quá thẩm quyền thì kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý.

V. Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại

Người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại có trách nhiệm lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp những thông tin, tài liệu, bằng chứng, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết khiếu nại.

Hồ sơ giải quyết khiếu nại phải được đánh số bút lục theo thứ tự tài liệu và lưu trữ theo quy định của pháp luật.

VI. Nội dung khác

Những nội dung không được nêu tại Quy trình này thì được áp dụng theo quy định của Luật Khiếu nại và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan./.

..... (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).

.....(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.

.....(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)

Vậy thông báo để... (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:../TB-...

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

....., ngày... tháng... năm.....

BÁO CÁO

Kết quả kiểm tra lại (3)

Kính gửi: Giám đốc Sở LĐ-TBXH tỉnh An Giang

Ngày... tháng... năm.....(2)... đã nhận được phân công kiểm tra lại ...(3)

1. Kết quả kiểm tra như sau:

- Căn cứ pháp lý ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;
- Thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;
- Nội dung của quyết định hành chính, việc thực hiện hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;
- Trình tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày quyết định hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;
- Các nội dung khác (nếu có).

2. Đề xuất, kiến nghị:

Nơi nhận:

- Như trên;
-(4).....;
- Lưu: VT, hồ sơ.

NGƯỜI BÁO CÁO

(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) Thông tin của Quyết định hành chính/Hành vi hành chính
- (4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan

.....(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).....
Đoàn/Tổ xác minh theo
Quyết định số ... ngày (2)

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

Số:...../.....

....., ngày... tháng... năm.....

KẾ HOẠCH
Về việc xác minh nội dung khiếu nại của (3)

Thực hiện (4) về việc

Nội dung khiếu nại:

Đoàn/Tổ xác minh xây dựng kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại như sau:

1. Mục đích, yêu cầu
2. Nội dung, đối tượng xác minh
- 2.1 Nội dung xác minh
- 2.2. Đối tượng xác minh
3. Phương pháp và thời gian tiến hành

Nơi nhận:

- (5);
- (6);
- Lưu:....

TỔ TRƯỞNG TỔ XÁC MINH
(Chữ ký, dấu)

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) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (4) Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại
- (5) Người giải quyết khiếu nại
- (6) Người ký quyết định thành lập tổ xác minh

Mẫu số 07

.....(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.

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

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

Số:../...

....., ngày... tháng... năm.....

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

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 ĐÚNG 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 hôm... 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.

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

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

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT
NAM**

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:../...

....., ngày... tháng... năm.....

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

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 trưng
cầu 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 trưng cầu giám định.
- (3) Tên cơ quan, tổ chức được trưng cầu giám định.
- (4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định trưng 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 trưng 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.

.....(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) Nếu 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 ĐỨNG 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).....

Số:../GM-...

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

....., ngày... tháng... năm.....

GIẤY MỜI

V/v đối thoại giải quyết khiếu nại

Nhằm đảm bảo tính công khai, dân chủ, khách quan và làm rõ nội dung đơn khiếu nại của (3) đối với (4).

(2) tổ chức cuộc đối thoại với các nội dung như sau:

1. Thành phần tham dự

Người giải quyết khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan .

2. Nội dung

Đối thoại để giải quyết khiếu nại của (3) đối với (4).

3. Thời gian và địa điểm

- Thời gian: Vào lúc giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm....

- Địa điểm:

Đề nghị các thành phần được mời sắp xếp thời gian tham dự đầy đủ, đúng thời gian và địa điểm để buổi họp đạt kết quả tốt./.

Nơi nhận:

- Như thành phần;

- Lưu: VT, hồ sơ.

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

Họ và tên

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tổ chức đối thoại.

(3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).

(4) Thông tin quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại

Mẫu số 16

.....(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.

Mẫu số 19

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

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

Số:...../QĐ-.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày.... tháng.... năm.....

BIÊN BẢN

V/v tổng đạt quyết định giải quyết khiếu nại (3)

Hôm nay, vào lúc giờ phút ngày tháng năm, tại ... (4)

Chúng tôi gồm:

-, chức vụ:.....;

-, chức vụ:.....;

-, chức vụ:.....

Tiến hành tổng đạt Quyết định số ngày của về việc

cho:

- Ông (bà):

- Năm sinh:..... Số CCCD:

- Địa chỉ:

- Ý kiến của người nhận quyết định (nếu có):.....

.....

Biên bản kết thúc vào lúc giờ ... phút cùng ngày./.

NGƯỜI NHẬN

NGƯỜI GHI BIÊN BẢN

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) lần đầu / lần hai

(4) Địa điểm lập biên bản

.....(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 đình chỉ 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/CCCD....., ngày cấp....., nơi cấp:.....(5);

Nội dung đơn..... (6).

Căn cứ Điều 10 Luật Khiếu nại, (2) đình chỉ giải quyết khiếu nại của (4) vì lý do (4) có đơn xin rút khiếu nại.

Việc đình chỉ giải quyết khiếu nại bắt đầu từ ngày

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 đình chỉ 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) Thông tin rút đơn

(7) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

(8) Tên cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.