

VIII. Quy trình giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Chánh Thanh tra tỉnh và thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao Thanh tra tỉnh xác minh

8.1 Thông tin chung

- Mục đích, yêu cầu

Quy định thống nhất phương pháp, trình tự, thủ tục giải quyết các đơn khiếu nại lần đầu. Đảm bảo việc khiếu nại và giải quyết khiếu nại phải được thực hiện theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, công khai, dân chủ và kịp thời.

- Phạm vi

+ Áp dụng đối với việc giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Chánh Thanh tra tỉnh.

+ Áp dụng đối với việc xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết đơn khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND tỉnh khi được giao.

- Căn cứ pháp lý

+ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

+ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

+ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

+ 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 01/2021/TT-TTCT ngày 11/3/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong ngành Thanh tra và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân;

+ Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

- Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

+ Thông tư số 06/2024/TT-TTCT ngày 01/07/2024 của Thanh tra Chính phủ quy định việc lập, quản lý hồ sơ thanh tra, hồ sơ giải quyết khiếu nại, hồ sơ giải quyết tố cáo;

8.2. Sơ đồ quy trình giải quyết

8.2.1 Sơ đồ quy trình giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Chánh Thanh tra tỉnh

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện	Sản phẩm/mẫu biểu
1	Tiếp nhận và giao xử lý đơn	Văn phòng; Chánh Thanh tra	01 ngày làm việc	Mẫu số 01 Mẫu số 02
2	Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền	Phòng chuyên môn	01 ngày làm việc	Mẫu số 03
3	Ký, ban hành thông báo thụ lý, quyết định xác minh	Chánh Thanh tra	1/2 ngày làm việc	Mẫu số 04 Mẫu số 05
4	Lập Kế hoạch xác minh đơn khiếu nại	Trưởng đoàn/Tổ trưởng Tổ xác minh	01 ngày làm việc	
5	Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Đại diện lãnh đạo Thanh tra tỉnh, Đoàn/Tổ xác minh	1/2 ngày làm việc	
6	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn/Tổ xác minh	20 ngày làm việc	Mẫu số 06 Mẫu số 07 Mẫu số 08 Mẫu số 09 Mẫu số 10 Mẫu số 11 Mẫu số 12

7	Báo cáo kết quả xác minh	Trưởng Đoàn/Tổ xác minh	02 ngày làm việc	Mẫu số 13
8	Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (nếu có)	Chánh Thanh tra	01 ngày làm việc	
9	Tham khảo ý kiến tư vấn trong việc giải quyết khiếu nại	Chánh Thanh tra	01 ngày làm việc	
10	Tổ chức đối thoại	Chánh Thanh tra	01 ngày làm việc	Mẫu số 14
11	Ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại	Chánh Thanh tra	01 ngày làm việc	Mẫu số 15
12	Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại	Đoàn/Tổ xác minh		

8.2.2 Sơ đồ quy trình giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND tỉnh giao Thanh tra tỉnh xác minh

Các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện	Sản phẩm/mẫu biểu
--------------------	--------------------	-----------------------	---------------------	-------------------

1	Tiếp nhận và giao nhiệm vụ xác minh đơn	Văn phòng; Chánh Thanh tra	01 ngày làm việc	Mẫu số 01 Mẫu số 02 Mẫu số 04
2	Ký, ban hành quyết định xác minh đơn khiếu nại	Chánh Thanh tra	1/2 ngày làm việc	Mẫu số 05
3	Lập Kế hoạch xác minh đơn khiếu nại	Trưởng đoàn/Tổ trưởng Tổ xác minh	01 ngày làm việc	
4	Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Đại diện lãnh đạo Thanh tra tỉnh, Đoàn/Tổ xác minh	1/2 ngày làm việc	
5	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn/Tổ xác minh	20 ngày làm việc	Mẫu số 06 Mẫu số 07 Mẫu số 08 Mẫu số 09 Mẫu số 10 Mẫu số 11 Mẫu số 12
6	Báo cáo kết quả xác minh	Trưởng Đoàn/Tổ xác minh báo cáo Chánh Thanh tra; Chánh Thanh tra báo cáo Chủ	02 ngày làm việc	Mẫu số 13

		tịch Ủy ban nhân dân tỉnh		
7	Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (nếu có)	Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh	01 ngày làm việc	
8	Tham khảo ý kiến tư vấn trong việc giải quyết khiếu nại	Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh	01 ngày làm việc	
9	Tổ chức đối thoại	Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Chánh Thanh tra	01 ngày làm việc	Mẫu số 14
10	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại	Chánh Thanh tra	01 ngày làm việc	Mẫu số 15
11	Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại	Đoàn/Tổ xác minh		

8.3 Nội dung chi tiết các bước

8.3.1 Nội dung chi tiết các bước quy trình giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Chánh Thanh tra tỉnh

Bước 1: Tiếp nhận và giao xử lý đơn

Sau khi tiếp nhận đơn khiếu nại qua tiếp công dân hoặc nhận được đơn khiếu nại qua các nguồn khác, thì công chức tiếp công dân, xử lý đơn vào sổ theo dõi đơn, báo cáo Chánh Văn phòng;

Chánh Văn phòng đề xuất Chánh Thanh tra giao đơn khiếu nại kèm theo các tài liệu có liên quan (nếu có) của người khiếu nại về các phòng chuyên môn tham mưu xử lý.

Bước 2: Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền

Phòng chuyên môn nghiên cứu, nếu đơn khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức đủ điều kiện xử lý và thuộc thẩm quyền của Chánh Thanh tra tỉnh mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại 2011 thì:

- Tham mưu Chánh Thanh tra thụ lý giải quyết;
- Dự thảo thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại;
- Dự thảo quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại.

Bước 3: Ký, ban hành thông báo thụ lý, quyết định xác minh

- Chánh Thanh tra tỉnh ký ban hành thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại và gửi thông báo như sau: Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thì gửi đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có); đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì gửi cho người khiếu nại; đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì gửi đến người đại diện.

- Chánh Thanh tra tỉnh ký ban hành quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại.

Bước 4: Lập Kế hoạch xác minh đơn khiếu nại

Trưởng đoàn/Tổ trưởng Tổ xác minh có trách nhiệm lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại, trình lãnh đạo Thanh tra tỉnh phụ trách ký phê duyệt và tổ chức thực hiện.

Bước 5: Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại

Trong trường hợp cần thiết, thì thực hiện việc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại trụ sở Thanh tra tỉnh; thành phần, gồm: Đại diện lãnh đạo Thanh tra tỉnh, Đoàn/Tổ xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan.

Bước 6: Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

Đoàn/Tổ xác minh thực hiện nhiệm vụ sau:

a) 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 để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nhân thân, nội dung khiếu nại. Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản.

b) Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại. Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản.

c) Ban hành văn bản đề nghị 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 (văn bản do lãnh đạo phụ trách ký).

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 phải lập biên bản.

d) Tiếp nhận, xử lý 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. Việc tiếp nhận phải lập biên bản giao nhận.

đ) Xác minh thực tế

Khi cần thiết, Đoàn/Tổ 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 khiếu nại. Việc xác minh phải được lập thành biên bản.

e) 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 hoặc trường hợp người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức liên quan đề nghị trưng cầu giám định, khi xét thấy có cơ sở thì Chánh Thanh tra 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.

g) Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại

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 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 những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau.

h) Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

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 kiến nghị Chánh Thanh tra ra 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 Chánh Thanh tra phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ.

Bước 7: Báo cáo kết quả xác minh

Trưởng đoàn/Tổ trưởng Tổ xác minh phải báo cáo trung thực, khách quan kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với Chánh Thanh tra. Báo cáo kết quả xác minh phải được các thành viên trong Tổ xác minh thảo luận, đóng góp ý kiến.

Báo cáo kết quả xác minh 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 hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức 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.

Bước 8. Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (nếu có)

Trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại thì Chánh Thanh tra ban hành quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại. Quyết định đình chỉ được gửi cho người khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến.

Bước 9. Tham khảo ý kiến tư vấn trong việc giải quyết khiếu nại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, khi thấy cần thiết, Chánh Thanh tra tham khảo ý kiến của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại. Việc tham khảo ý kiến được thực hiện bằng văn bản hoặc tổ chức hội nghị.

Bước 10: Tổ chức đối thoại

- 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 Chánh Thanh tra 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 được 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 phải công khai, dân chủ và 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 phải được lập thành biên bản, trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do.

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

Bước 11: Ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại

- Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), Chánh Thanh tra tỉnh 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 Chánh Thanh tra xem xét, kết luận nội dung khiếu nại và căn cứ vào kết luận đó để ban hành quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ban hành 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, người giải quyết khiếu nại 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.

- Trong thời hạn 15 ngày, kể từ khi có quyết định giải quyết khiếu nại, Chánh Thanh tra chỉ đạo thực hiện công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức sau:

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

+ Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại

+ Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng

Bước 12: Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại

Đoàn/Tổ xác minh 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.

Trong thời hạn ba mươi ngày, Đoàn/Tổ xác minh hoàn thành việc sắp xếp, lập mục lục và bàn giao hồ sơ cho bộ phận lưu trữ của cơ quan theo quy định.

8.3.2 Nội dung chi tiết các bước quy trình giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND tỉnh giao Thanh tra tỉnh xác minh

Bước 1: Tiếp nhận và giao nhiệm vụ xác minh đơn

Sau khi tiếp nhận Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc giao Thanh tra tỉnh xác minh nội dung đơn khiếu nại, kèm theo đơn khiếu nại và các tài liệu có liên quan (nếu có) của người khiếu nại; Văn phòng vào sổ theo dõi đơn, báo cáo Chánh Thanh tra giao các phòng chuyên môn xác minh.

Bước 2: Ban hành quyết định xác minh đơn khiếu nại

Phòng chuyên môn được giao nhiệm vụ xác minh, dự thảo quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại, trình Chánh Thanh tra tỉnh ký ban hành.

Bước 3: Lập Kế hoạch xác minh đơn khiếu nại

Trưởng đoàn/Tổ trưởng Tổ xác minh có trách nhiệm lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại, trình lãnh đạo Thanh tra tỉnh phụ trách ký phê duyệt và tổ chức thực hiện.

Bước 4: Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại

Trong trường hợp cần thiết, thì thực hiện việc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại trụ sở Thanh tra tỉnh; thành phần, gồm: Đại diện lãnh đạo Thanh tra tỉnh, Đoàn/Tổ xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan.

Bước 5: Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

Đoàn/Tổ xác minh thực hiện nhiệm vụ sau:

a) 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 để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nhân thân, nội dung khiếu nại. Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản.

b) Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại. Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản.

c) Ban hành văn bản đề nghị 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 (văn bản do lãnh đạo phụ trách ký).

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 phải lập biên bản.

d) Tiếp nhận, xử lý 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. Việc tiếp nhận phải lập biên bản giao nhận.

đ) Xác minh thực tế

Khi cần thiết, Đoàn/Tổ 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 khiếu nại. Việc xác minh phải được lập thành biên bản.

e) 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 hoặc trường hợp người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức liên quan đề nghị trưng cầu giám định, khi xét thấy có cơ sở thì Chánh Thanh tra 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.

g) Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại

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 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 những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau.

h) Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

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 báo cáo Chánh Thanh tra kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ra 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 báo cáo Chánh Thanh tra kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ.

Bước 6: Báo cáo kết quả xác minh

Trưởng đoàn/Tổ trưởng Tổ xác minh phải báo cáo trung thực, khách quan kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với Chánh Thanh tra; Báo cáo kết quả xác minh phải được các thành viên trong Tổ xác minh thảo luận, đóng góp ý kiến; Chánh Thanh tra báo cáo bằng văn bản kết quả xác minh nội dung khiếu nại với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Báo cáo kết quả xác minh 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 hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức 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.

Bước 7. Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (nếu có)

Trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại thì Chánh Thanh tra kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại. Quyết định đình chỉ được gửi cho người khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến.

Bước 8. Tham khảo ý kiến tư vấn trong việc giải quyết khiếu nại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, khi thấy cần thiết, Chánh Thanh tra tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tham khảo ý kiến của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại. Việc tham khảo ý kiến được thực hiện bằng văn bản hoặc tổ chức hội nghị.

Bước 9: Tổ chức đối thoại

- 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 Chánh Thanh tra báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao đồng chí Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Chánh Thanh tra tỉnh 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.

Trường hợp khiếu nại phức tạp (có nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung, có nhiều ý kiến khác nhau của các cơ quan có thẩm quyền về biện pháp giải quyết, người khiếu nại có thái độ gay gắt, dư luận xã hội quan tâm, vụ việc ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội) thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phải trực tiếp đối thoại.

- Việc đối thoại phải được 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 phải công khai, dân chủ và 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 phải được lập thành biên bản, trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do.

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

Bước 10: Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành

Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), Chánh Thanh tra tỉnh dự thảo 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 dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại.

Bước 11: Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại

Sau khi Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ký ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, chỉ đạo gửi và công khai quyết định giải quyết khiếu nại. Đoàn/Tổ xác minh 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.

Trong thời hạn ba mươi ngày kể từ ngày công khai quyết định giải quyết khiếu nại, Đoàn/Tổ xác minh hoàn thành việc sắp xếp, lập mục lục và bàn giao hồ sơ cho bộ phận lưu trữ của cơ quan theo quy định.

BIỂU MẪU (có phụ lục kèm theo):

Mẫu số 01: Đơn khiếu nại.

Mẫu số 02: Giấy ủy quyền khiếu nại.

Mẫu số 03: Phiếu đề xuất thụ lý đơn khiếu nại.

Mẫu số 04: Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại.

Mẫu số 05: Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại.

Mẫu số 06: Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại.

Mẫu số 07: Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.

Mẫu số 08: Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.

Mẫu số 09: Quyết định về việc trưng cầu giám định thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.

Mẫu số 10: Văn bản đề nghị gửi kết quả giám định liên quan đến nội dung khiếu nại.

Mẫu số 11: Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

Mẫu số 12: Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

Mẫu số 13: Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.

Mẫu số 14: Biên bản đối thoại với người khiếu nại.

Mẫu số 15: Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu.

HỒ SƠ LƯU

1. Đơn của tổ chức, cá nhân hoặc bản ghi lời khiếu nại.

2. Quyết định hành chính bị khiếu nại.

3. Các tài liệu, hồ sơ, chứng cứ liên quan (nếu có);

4. Phiếu đề xuất thụ lý;
5. Quyết định về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại
6. Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu
7. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;
8. Quyết định v.v xác minh nội dung khiếu nại
9. Các loại biên bản làm việc;
10. Biên bản đối thoại
11. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
12. Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại (nếu có)
13. Quyết định giải quyết khiếu nại
14. Sổ tiếp nhận và theo dõi quá trình giải quyết

PHỤ LỤC
CÁC MẪU VĂN BẢN TRONG QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Mẫu số 01

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.

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

.... ngày... tháng... năm...

GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI

Họ và tên người khiếu nại:

Địa chỉ:

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

Họ và tên người được ủy quyền khiếu nại

Địa chỉ:

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân, ngày cấp
....., nơi cấp:Nội dung ủy quyền khiếu nại:
.....(1)

(Trong quá trình thực hiện việc khiếu nại, người được ủy quyền có trách nhiệm thực hiện đúng nội dung ủy quyền).

**NGƯỜI ĐƯỢC ỦY
QUYỀN**

(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên**NGƯỜI ỦY QUYỀN**(Chữ ký hoặc điểm
chỉ)**Họ và tên****XÁC NHẬN CỦA CƠ
QUAN,
TỔ CHỨC CÓ THẨM
QUYỀN(2)**

(Chức danh, chữ ký, dấu)

Họ và tên**Ghi chú:**

(1) Ủy quyền toàn bộ hay ủy quyền một số nội dung khiếu nại (trường hợp ủy quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung ủy quyền khiếu nại).

(2) Xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc cơ quan công chứng.

..... (1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT**
 (2) **NAM**
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).....

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../TB-...

..., 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./.

CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA

Nơi nhận:

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

(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).....

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../QĐ-...

..., 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 vụTrưởng Đoàn (Tổ trưởng).
2. Ông (bà)chức vụPhó trưởng Đoàn (Tổ phó) (nếu có).
3. Ông (bà)chức vụThành 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./.

CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA

Nơi nhận:

- Như Điều 3;

(2)

(Chữ ký, dấu)

- Lưu: VT, hồ sơ.

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).....

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

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

..., 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)

**CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU
 CỦA (2)**

(Chữ ký, dấu (nếu có))

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, hồ sơ.

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).....

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ...(3)...

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))

Họ và tên

BÊN NHẬN
(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 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).....
(2).....

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

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.

CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU

CỦA (2)

(Chữ ký, dấu)

Nơi nhận:

- (1);
- Như Điều 3;
- Lưu: ...

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

..., 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 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.

CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU

CỦA (2)

(Chữ ký, dấu)

Nơi nhận:

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

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 trung cầu giám định.

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

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../QĐ-...

..., 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./.

CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU

CỦA (2)

(Chữ ký, dấu)

Nơi nhận:

- Như Điều 2;

- Lưu: VT, hồ sơ.

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).....

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../QĐ-...

..., 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./.

CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ.

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).....

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../BC-...

..., 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./.

**CHỨC DANH NGƯỜI ĐÚNG ĐẦU CỦA (2)
HOẶC NGƯỜI ĐƯỢC GIAO NHIỆM VỤ**

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, hồ sơ

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).....

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../QĐ-...

..., 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
(12)

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 tổ tụng hành chính.

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

CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU

CỦA (2)

(Chữ ký, dấu)

Nơi nhận:

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

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.