

## QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ

### 3. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp xã

#### 3.1. Trình tự, cách thức, thời gian giải quyết thủ tục hành chính

| TT            | Trình tự thực hiện                                  | Cách thức thực hiện                                                                                                                                                                                                                           | Thời gian giải quyết                                                                         |
|---------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bước 1</b> | <b>Nộp hồ sơ thủ tục hành chính</b>                 | 1. Khiếu nại được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết)<br>2. Khiếu nại được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.<br>3. Dịch vụ công mức độ 3. | Sáng: từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút;<br>chiều: từ 13 giờ 30 đến 17 giờ của các ngày làm việc. |
| <b>Bước 2</b> | <b>Tiếp nhận và chuyển hồ sơ thủ tục hành chính</b> | Tiếp nhận đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại.                                                                                                                                                                                           | Thực hiện theo quy định pháp luật về khiếu nại                                               |
| <b>Bước 3</b> | <b>Giải quyết thủ tục hành chính</b>                | Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính từ bộ phận xử lý đơn, công chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình Lãnh đạo cơ quan theo quy định.                                                                                                   |                                                                                              |
|               |                                                     | 1. Tiếp nhận hồ sơ                                                                                                                                                                                                                            | 01 ngày                                                                                      |
|               |                                                     | 2. Giải quyết hồ sơ, trong đó:                                                                                                                                                                                                                | 28 ngày                                                                                      |
|               |                                                     | - Lãnh đạo phòng: phân công công chức thực hiện.<br>- Công chức.<br>- Lãnh đạo phòng: xem xét và trình Lãnh đạo đơn vị.<br>- Lãnh đạo Sở: duyệt và ký phát hành<br>- Văn thư đơn vị: phát hành văn bản                                        | 0,5 ngày<br>20 ngày<br>04 ngày<br>03 ngày<br>0,5 ngày                                        |
|               |                                                     | Vụ việc phức tạp, trong đó:<br>- Lãnh đạo phòng: phân công công chức thực hiện.<br>- Công chức.<br>- Lãnh đạo phòng: xem xét và                                                                                                               | 43 ngày<br>0,5 ngày<br>35 ngày<br>04 ngày                                                    |

| <b>TT</b>     | <b>Trình tự thực hiện</b>                        | <b>Cách thức thực hiện</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Thời gian giải quyết</b>                                                                                 |
|---------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |                                                  | <i>trình Lãnh đạo đơn vị.</i><br>- <i>Lãnh đạo Sở: duyệt và ký phát hành</i><br>- <i>Văn thư đơn vị: phát hành văn bản</i>                                                                                                                                                                                   | 03 ngày<br>0,5 ngày                                                                                         |
|               |                                                  | Vùng sâu, vùng xa, đi lại khó khăn, trong đó:<br>- <i>Lãnh đạo phòng: phân công công chức thực hiện.</i><br>- <i>Công chức.</i><br>- <i>Lãnh đạo phòng: xem xét và trình Lãnh đạo đơn vị.</i><br>- <i>Lãnh đạo Sở: duyệt và ký phát hành</i><br>- <i>Văn thư đơn vị: phát hành văn bản</i>                   | 43 ngày<br>0,5 ngày<br>35 ngày<br>04 ngày<br>03 ngày<br>0,5 ngày                                            |
|               |                                                  | Vùng sâu, vùng xa, đi lại khó khăn, vụ việc phức tạp, trong đó:<br>- <i>Lãnh đạo phòng: phân công công chức thực hiện.</i><br>- <i>Công chức.</i><br>- <i>Lãnh đạo phòng: xem xét và trình Lãnh đạo đơn vị.</i><br>- <i>Lãnh đạo Sở: duyệt và ký phát hành</i><br>- <i>Văn thư đơn vị: phát hành văn bản</i> | 58 ngày<br>0,5 ngày<br>45 ngày<br>04 ngày<br>03 ngày<br>0,5 ngày                                            |
| <b>Bước 4</b> | <b>Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính</b> | - Công chức được phân công nhập vào sổ theo dõi hồ sơ:<br>- Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp hoặc gửi qua bưu điện.                                                                                                                                                     | 01 ngày<br>- Sáng: từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút.<br>- Chiều: từ 13 giờ 30 đến 17 giờ của các ngày làm việc. |

### 3.2. Thành phần, số lượng hồ sơ

a) Thành phần hồ sơ:

(1) Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;

- (2) Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại;
- (3) Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại;
- (4) Biên bản làm việc về việc xác minh nội dung khiếu nại;
- (5) Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại;
- (6) Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại;
- (7) Biên bản đối thoại với người khiếu nại;
- (8) Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu;
- (9) Các tài liệu khác có liên quan.

b) Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

**3.3. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:** Tổ chức, cá nhân.

**3.4. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:**

- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND cấp xã.
- Cơ quan trực tiếp thực hiện: UBND cấp xã.

**3.5. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:** Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

**3.6. Phí, lệ phí:** không.

**3.7. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:**

Các mẫu văn bản ban hành trong quá trình giải quyết khiếu nại được quy định tại Nghị định số 124/2020/NĐ-CP

**3.8. Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:**

Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011:

Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết:

(1) Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định;

(2) Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại;

(3) Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

(4) Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại;

(5) Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại;

(6) Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng;

(7) Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;

(8) Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại;

(9) Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

### **3.9. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính**

- Luật Khiếu nại 2011;

- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại 2011.

### **3.10. Lưu hồ sơ (ISO):**

| <b>Thành phần hồ sơ lưu</b>                                                              | <b>Bộ phận lưu trữ</b>           | <b>Thời gian lưu</b>                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| - Như mục 3.2;<br>- Kết quả giải quyết TTHC:<br>Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu. | Bộ phận được phân công thực hiện | Sau 01 năm chuyển hồ sơ đến kho lưu trữ của cơ quan, đơn vị |

**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.

**Mẫu số 02**

**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).....  
 .....(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./.

**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-...

Mẫu số 04  
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.

**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) 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.

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

Họ và tên

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

Mẫu số 05  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

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

**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 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.

**Mẫu số 06**  
**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

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

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

**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 ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)**  
(Chữ ký, dấu (nếu có))

**Họ và tên**

**Ghi chú:**

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

.....(1).....  
 .....(2).....  
 -----  
 Số: ...(3)...

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

**BIÊN BẢN GIAO NHẬN**

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

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

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

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

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

1. ....

2. ....

3. ....

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

**BÊN GIAO**  
 (Chữ ký, dấu (nếu có))

**BÊN NHẬN**  
 (Chữ ký, dấu (nếu có))

**Họ và tên**

**Họ và tên**

**Ghi chú:**

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

.....(1).....  
 .....(2).....  
 -----  
 Số: .../QĐ...(3)

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

..., 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.

**Ghi chú:**

**CHỨC DANH NGƯỜI ĐƯỢC CỬ BÀN (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 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).....

**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./.

**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.

**Mẫu số 12**

.....(1).....  
.....(2).....  
-----  
Số: .../QĐ-...

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

..., ngày ... tháng ... năm...

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại**  
.....(3).....

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

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

*Căn cứ .....(4);*

*Theo đề nghị của...(5)...(tại Văn bản số... ngày... tháng ...năm... (nếu có));*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Hủy bỏ Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại số ... ngày ... tháng... năm ... của .....(6)

Lý do của việc hủy bỏ: .....(7)

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

**Điều 3.** ...(8)..., ...(9)... và ...(10)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ.

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

**Họ và tên**

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (3) Chức danh của người ban hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (4) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân tham mưu đề xuất, kiến nghị ban hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành Quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (6) Người có thẩm quyền ký quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (7) Nêu rõ lý do, căn cứ của việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (8) Chức danh của người ban hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (9) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị chịu trách nhiệm thi hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (10) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

.....(1).....  
.....(2).....  
-----  
Số: .../BC-...

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

..., ngày ... tháng ... năm...

**BÁO CÁO**  
**Kết quả xác minh nội dung khiếu nại**  
Kính gửi: .....(3).....

Thực hiện Quyết định số .....(4)

Từ ngày ...tháng...năm... đến ngày ...tháng...năm , ... (5)... đã tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của ....(6)....đối với ....(7).....

Căn cứ vào thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập được trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, kết quả làm việc với các cơ quan, tổ chức đơn vị, cá nhân có liên quan,.. (5).. báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại như sau:

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

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

**Nơi nhận:**  
- Như trên;  
- Lưu: VT, hồ sơ

**CHỨC DANH NGƯỜI ĐÚNG ĐẦU CỦA (2)**  
**HOẶC NGƯỜI ĐƯỢC GIAO NHIỆM VỤ XÁC MINH**  
(Chữ ký, dấu (nếu có))

**Họ và tên**

**Ghi chú:**

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

**Mẫu số 14**

.....(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)**

**NGƯỜI KHIẾU NẠI  
(HOẶC NGƯỜI ĐẠI DIỆN,  
NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN)**  
*(Ký, ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ)*

**NGƯỜI CÓ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ  
LIÊN QUAN**  
*Ký, ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ*

*(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))*  
**ĐẠI DIỆN CƠ QUAN, TỔ CHỨC,  
CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN**  
*(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))*

**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** .....(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 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.

**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).

**CHỨC DANH NGƯỜI ĐƯNG ĐẦU CỦA (2)**

*(Chữ ký, dấu)*

**Họ và tên**

- (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:**  
(Nếu 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 ĐỪNG 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.