SỞ DU LỊCH TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần hai	Mã hiệu:	QT 03/TTr
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	29/9/2020

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	**Nguyễn Thu Huyền**	**Bùi Văn Mạnh**	**Bùi Thành Đông**
Chữ ký			
Chức vụ	Phó Chánh thanh tra	Phó Giám đốc Sở	Giám đốc Sở

SỞ DU LỊCH TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần hai	Mã hiệu:	QT 03/TTr
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	29/9/2020

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

SỞ DU LỊCH TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần hai	Mã hiệu:	QT 03/TTr
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	29/9/2020

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự giải quyết thủ tục Giải quyết khiếu nại lần hai và cách thức phối hợp giữa các phòng ban, bộ phận nhằm đảm bảo tuân thủ đầy đủ các quy định của Nhà nước và đáp ứng nhanh nhất yêu cầu của công dân.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng đối với hoạt động tiếp nhận, xem xét và giải quyết thủ tục hành chính Giải quyết khiếu nại lần hai cho công dân tại Sở.

Thanh tra Sở có trách nhiệm phối hợp với các bộ phận liên quan tham mưu lãnh đạo Sở thực hiện quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Luật tiếp công dân năm 2013.
- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân.
- Thông tư 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.
- Thông tư 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, kiến nghị phản ánh.
- Luật khiếu nại năm 2011.
- Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại.
- Thông tư 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.
- Thông tư 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 sửa đổi Thông tư 07/2013/TT-TTCP quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính do Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành.

4. ĐỊNH NGHĨA, VIẾT TẮT

- BPTCD: Bộ phận tiếp công dân

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Trình tự thực hiện công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu
B1	***Tiếp nhận đơn:*** Bộ phận tiếp công dân tiếp nhận đơn của công dân theo quy định pháp luật.	Người được phân công	Ngay tại thời điểm tổ chức, công dân nộp hồ sơ	
B2	***Xử lý đơn*** - Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại	Lãnh đạo Sở; Trưởng BPTCD; Chánh Thanh	10 ngày	01-XLĐ; 02-XLĐ; 01-KN; 02-KN

	Điều 11 Luật Khiếu nại năm 2011 thì Trưởng BPTCD tham mưu người có thẩm quyền giải quyết trả lời không thụ lý. Việc trả lời được thực hiện theo Mẫu số 02 – XLĐ hoặc Mẫu 02 – KN. - Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý thì Trưởng BPTCD báo cáo Lãnh đạo Sở chuyển Thanh tra Sở đề xuất thụ lý giải quyết theo Mẫu số 01-XLĐ và tham mưu người có thẩm quyền giải quyết thụ lý để giải quyết theo mẫu 01-KN.	tra Người được phân công		
B3	- **Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại:** Người có thẩm quyền giải quyết giao Thanh tra Sở tiến hành xác minh nội dung khiếu nại. Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 03-KN. - **Ban hanh quyết định xác minh nội dung khiếu nại:** Chánh thanh tra Sở ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 04-KN. - **Xác minh nội dung khiếu nại:** Chánh Thanh tra và công chức Thanh tra được phân công giao nhiệm vụ tiến hành xác minh nội dung khiếu nại theo quy định của pháp luật. - **Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại:** Chánh Thanh tra báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại theo mẫu số 11-KN.	Lãnh đạo Sở; Chánh thanh tra; Người được phân công	35 ngày (hoặc 50 ngày đối với vụ việc phức tạp)	03-KN; 04-KN; 05-KN; 06-KN; 07-KN; 08-KN; 09-KN; 10-KN; 11-KN; 12-KN; 13-KN;
B4	***Tổ chức đối thoại*** Người có thẩm quyền giải quyết tiến hành gặp gỡ, đối thoại trực tiếp với công dân (áp dụng trong	Lãnh đạo Sở; Chánh thanh tra; Người được	03 ngày	14-KN

	mọi trường hợp khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, nếu không phải khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức chỉ áp dụng khi kết quả xác minh nội dung khiếu nại khác với yêu cầu của người khiếu nại).Biên bản đối thoại thực hiện theo Mẫu số 14-KN.	phân công		
B5	***Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần hai*** Giám đốc Sở ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản (theo mẫu 16-KN). Nội dung Quyết định giải quyết khiếu nại có các nội dung: Ngày, tháng, năm ra quyết định; Tên, địa chỉ của người khiếu nại, người bị khiếu nại; Nội dung khiếu nại; Kết quả giải quyết khiếu nại của người giải quyết khiếu nại lần đầu; Kết quả xác minh nội dung khiếu nại; Kết quả đối thoại; Căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; Kết luận nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ. - Trường hợp khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì yêu cầu người có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại. Trường hợp kết luận nội dung khiếu nại là sai toàn bộ thì yêu cầu người khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan thực hiện nghiêm chỉnh quyết định hành chính, hành vi hành chính; Việc bồi thường cho người bị thiệt hại (nếu có); Quyền khởi kiện vụ án hành chính tại	Lãnh đạo Sở	06 ngày (hoặc 09 ngày nếu không tổ chức đối thoại)	16-KN

	Toà án.			
B6	***Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai tới công dân*** Người giải quyết khiếu nại lần hai gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại.	Người giải quyết khiếu nại; BPTCD	01 ngày	Quyết định
B7	***Công khai quyết định giải quyết khiếu nại*** Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần 2, gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến. Sở công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức sau đây: Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác; Niêm yết tại trụ sở cơ quan; Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.	Lãnh đạo Sở; Chánh Thanh tra; Người được phân công	07 ngày	
B8	***Lưu hồ sơ*** Hồ sơ xử lý được lưu trữ theo mục 7 - Lưu trữ hồ sơ của quy trình này.	Thanh tra Sở	Theo quy định	

6. BIỂU MẪU

TT	Mã số	Tên phụ lục, biểu mẫu
	Mẫu thực hiện theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 và Thông tư 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra chính phủ	
1.	Mẫu 01-XLĐ	Phiếu đề xuất thụ lý đơn.
2.	Mẫu 02-XLĐ	Thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết.
3.	Mẫu số 01-KN	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại.
4.	Mẫu số 02-KN	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại.

5.	Mẫu số 03-KN	Quyết định về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.
6.	Mẫu số 04-KN	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại.
7.	Mẫu số 05-KN	Biên bản làm việc.
8.	Mẫu số 06-KN	Văn bản cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng.
9.	Mẫu số 07-KN	Giấy biên nhận về việc nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.
10.	Mẫu số 08-KN	Văn bản về việc trưng cầu giám định.
11.	Mẫu số 09-KN	Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
12.	Mẫu số 10-KN	Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
13.	Mẫu số 11-KN	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.
14.	Mẫu số 12-KN	Quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại.
15.	Mẫu số 13-KN	Quyết định về việc thành lập hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.
16.	Mẫu số 14-KN	Biên bản đối thoại.
17.	Mẫu số 16-KN	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần hai.

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Thành phần hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Bộ hồ sơ tổ chức công dân nộp theo mục 5.3.	Thanh tra Sở	Lưu theo quy định tại Thông tư 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013
2.	Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định (nếu có).		
3.	Biên bản tổ chức đối thoại (nếu có).		
4.	Quyết định giải quyết khiếu nại.		
5.	Các tài liệu khác có liên quan (nếu có).		

MẪU SỐ 01A-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư- số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ)

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tư do - Hạnh phúc

....., ngày .... tháng....năm....

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi: .....(1)

Họ và tên:.....(2); Mã số hồ sơ..... (3)

Địa chỉ:.....

Khiếu nại..... (4)

Nội dung khiếu nại..... (5)

(Tài liệu, chứng cứ kèm theo – nếu có)

Người khiếu nại
(ký và ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.
(2) Họ tên của người khiếu nại,
- Nếu là đại diện khiếu nại cho cơ quan, tổ chức thì ghi rõ chức danh, tên cơ quan, tổ chức mà mình đại diện.
- Nếu là người được uỷ quyền khiếu nại thì ghi rõ theo uỷ quyền của cơ quan, tổ chức, cá nhân nào.

(3) Nội dung này do cơ quan giải quyết khiếu nại ghi.
(4) Khiếu nại lần đầu (hoặc lần hai) đối với quyết định, hành vi hành chính gì, của ai?
(5) Nội dung khiếu nại
- Ghi tóm tắt sự việc dẫn đến khiếu nại;

Yêu cầu (đề nghị) của người khiếu nại (nếu có).

MẪU SỐ 01-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
.....(2).....	**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, ngày cấp, nơi cấp: .....(5).....

Khiếu nại về việc .....(6).....

.....

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, căn cứ Luật khiếu nại năm 2011, đơn khiếu nại đủ điều kiện thụ lý và thuộc thẩm quyền giải quyết của.....(7).....

Đơn khiếu nại đã được thụ lý giải quyết kể từ ngày ... tháng ... năm ...

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

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:
- Như trên;
- ....(8)....;
- .....(9)....;
- Lưu: VT, hồ sơ.

---

(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 khiếu nại).

(5) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

(6) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

(7) Người giải quyết khiếu nại.

(8) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có).

(9) Tên cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp (trừ trường hợp giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức).

MẪU SỐ 01 - XLĐ

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)

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

(2)..... **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

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

PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN .....(4)

Kính gửi: .....(5)

Ngày ...../...../.....(2) nhận được đơn ..... (4)
của ông (bà)..... 6)
Địa chỉ:.....
Nội dung đơn: ..... (7)
Đơn đã được .....(8) giải quyết ngày ...../...../..... (nếu có)
Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, đề xuất thụ lý để giải quyết đơn .....(3) của ông (bà)
.....(5)

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)		

---

(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 hoặc đơn kiến nghị, phản ánh.
(5) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
(6) Họ tên người khiếu nại hoặc người tố cáo hoặc người kiến nghị, phản ánh.
(7) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn.
(8) Người có thẩm quyền đã giải quyết (nếu có).

MẪU SỐ 02-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
.....(2).....	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
--------	----------
Số: .../TB-.....	*....., 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, ngày cấp, nơi cấp: .....(4).....

Khiếu nại về việc .....(5).....

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, căn cứ Điều 11 Luật khiếu nại năm 2011, đơn khiếu nại không đủ điều kiện để thụ lý giải quyết vì lý do sau đây:

.....(6).....

.....

Vậy thông báo để .....(3)..... được biết./.

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

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

---

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại.

(3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).

(4) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu 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 thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có).

(8) Tên cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp (trừ trường hợp giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức).

MẪU SỐ 02 - XLĐ

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)

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

(2)..... **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

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

THÔNG BÁO

Về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết

Ngày...../...../....., ... (2) nhận được đơn khiếu nại của ..... (4)

Địa chỉ: .....

Nội dung đơn: ..... (5)

Sau khi xem xét nội dung khiếu nại và căn cứ quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại, đơn khiếu nại của ông (bà) không đủ điều kiện thụ lý giải quyết vì

..... (6)

.....(2) thông báo để ..... (4) biết và bổ sung ..... (7) để thực hiện việc khiếu nại.

..... (8)

Nơi nhận:
- (4);
- Lưu: ..(2).

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

---

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành thông báo.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành thông báo.

(4) Họ tên người khiếu nại.

(5) Trích yếu tóm tắt nội dung khiếu nại.

(6) Nêu lý do không thụ lý giải quyết.

(7) Nêu rõ thủ tục cần thiết theo quy định để được xem xét, giải quyết.

(8) Chức vụ người có thẩm quyền ký thông báo.

MẪU SỐ 03-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
.....(2).....	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
---	---
Số: .../TB-.....	*....., ngày ... tháng ... năm ...*

QUYẾT ĐỊNH

Về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại

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

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

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ .....(4)..... ;

Xét đề nghị của .....(5)..... ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Giao ....(6).... tiến hành xác minh làm rõ nội dung khiếu nại của ....(7).... về việc ....(8).... ....(6).... báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại nêu trên với ....(3).... trước ngày... tháng ... năm ...

Điều 2. Người đứng đầu ....(6)...., ...(9).... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Người giải quyết khiếu nại

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:
- Như Điều 2;
- Lưu: VT, hồ sơ.

---

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý giải quyết khiếu nại.

(3) Chức danh của người có thẩm quyền ban hành quyết định giao nhiệm vụ 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.

(5) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đề xuất việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

(6) Cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

(7) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).

(8) Nội dung được giao xác minh.

(9) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan.

BIỂU MẪU 04A-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ)

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

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

QUYẾT ĐỊNH

Về việc gia hạn thời gian xác minh

.....(4)

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

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính; Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20 tháng 10 năm 2016 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP;

Căn cứ .....(6);

Xét đề nghị của Tổ trưởng Tổ xác minh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Gia hạn thời gian xác minh của Tổ xác minh theo Quyết định số..... (7)

Thời gian gia hạn là .....ngày làm việc kể từ ngày ..... /..... /.....

Điều 2. Tổ trưởng Tổ xác minh, (8) và (9) và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

. . . . . (4)
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:
- (1);
- Như trên;
- Lưu:…

(1) Tên cơ quan cấp trên trực tiếp (nếu có).
(2) Tên cơ quan ra quyết định gia hạn thời gian xác minh.
(3) Chữ viết tắt tên cơ quan ra quyết định gia hạn thời hạn xác minh.
(4) Chức danh của người ra quyết định gia hạn thời hạn xác minh.
(5) Văn bản quy phạm pháp luật có liên quan (nếu có).
(6) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ của cơ quan ra quyết định gia hạn thời hạn xác minh.
(7) Tên quyết định xác minh.
(8) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc cá nhân có liên quan đến việc tả chức thực hiện việc xác minh.
(9) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân là đối tượng xác minh

MẪU SỐ 04-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
.....(2).....	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
--------	----------
Số: .../TB-.....	....., *ngày ... tháng ... năm ...*

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

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

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số .../2013/TT-TTCP ngày ... tháng ... năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ .....(4)..... ;

Căn cứ .....(5)..... ;

Xét 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 làm việc.

Điều 2. Thành lập Đoàn/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;
4. .....

Đoàn/Tổ xác minh có nhiệm vụ kiểm tra, xác minh làm rõ nội dung khiếu nại được nêu tại Điều 1 Quyết định này.

Trưởng Đoàn/Tổ trưởng Tổ xác minh, thành viên Tổ xác minh thực hiện quyền, nghĩa vụ của người có trách nhiệm xác minh theo quy định tại 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./.

Người ban hành quyết định xác minh
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ.

---

(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.

(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 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 05-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

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

BIÊN BẢN LÀM VIỆC

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

Chúng tôi gồm:

1. Người có trách nhiệm xác minh: .....(4).....
2. Người làm việc với người có trách nhiệm 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 cùng ngày (hoặc ngày .../.../...).

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 có trách nhiệm xác minh	**Người có trách nhiệm xác minh**
..... *(9)*	*(ký và ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)*

---

(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 có trách nhiệm xác minh.

(5) Ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ (nếu có) của người làm việc với người có trách nhiệm 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 ký vào biên bản.

MẪU SỐ 06-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
.....(2).....	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
--------	----------
Số: .../...	*....., ngày ... tháng ... năm ...*
V/v cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng	

Kính gửi: .....(3).....

Ngày ... tháng ... năm ..., ...(4)... đã thụ lý giải quyết khiếu nại của .....(5)..... đối với .....(6).....

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:

.....(7).....

.....

Đề nghị ...(3)... chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu, bằng chứng nêu trên và gửi cho ...(2)... trước ngày ... tháng ... năm ...

.....(8).....

Rất mong nhận được sự quan tâm, hợp tác của ...(3).../.

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị
(ký, ghi rõ họ tên - đóng dấu nếu có)

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

---

(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) Người giải quyết khiếu nại.

(5) Tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).

(6) Quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

(7) Các yêu cầu đối với thông tin, tài liệu, bằng chứng đề nghị cung cấp.

(8) Địa chỉ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng hoặc người được giao trực tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

MẪU SỐ 07-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
.....(2).....	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
--------	----------
Số: ...(3)...	

GIẤY BIÊN NHẬN

Về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng

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:

1. .....(7).....

2.....

3.....

Giấy biên nhận này được lập thành ... bản, mỗi bên giữ 01 bản./.

Bên giao	**Bên nhận**
(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)	*(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)*

---

(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 Giấy biên 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.

MẪU SỐ 08-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
.....(2).....	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
--------	----------
Số: .../...	*....., ngày ... tháng ... năm ...*
V/v trưng cầu giám định	

Kính gửi: .....(3).....

Để có cơ sở cho việc giải quyết khiếu nại bảo đảm chính xác, khách quan, ...(2)... trưng cầu giám định các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:

.....(4).....

.....

Vậy đề nghị ...(3)... tiến hành giám định và gửi kết quả cho ...(2)... trước ngày...tháng ... năm ...

...(2)... cử ông (bà) ...(5)... 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 ...(2)... chi trả theo quy định.

Rất mong sự quan tâm, hợp tác của ...(3).../.

Người đứng đầu cơ quan,
tổ chức, đơn vị trưng cầu giám định
(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:
- Như trên;
- ....(5)....;
- ....(6)....;
- Lưu: VT, hồ sơ.

---

(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) Thông tin, tài liệu, bằng chứng đề nghị giám định và nội dung cần giám định.

(5) Họ tên, chức vụ, chức danh của người được cử bàn giao thông tin, tài liệu, bằng chứng, tiếp nhận kết quả giám định.

(6) Đơn vị, bộ phận quản lý tài chính của cơ quan, tổ chức, đơn vị đề nghị trưng cầu giám định.

MẪU SỐ 08-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
.....(2).....	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
--------	----------
Số: .../...	*....., ngày ... tháng ... năm ...*
V/v trưng cầu giám định	

Kính gửi: .....(3).....

Để có cơ sở cho việc giải quyết khiếu nại bảo đảm chính xác, khách quan, ...(2)... trưng cầu giám định các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:

.....(4).....

.....

Vậy đề nghị ...(3)... tiến hành giám định và gửi kết quả cho ...(2)... trước ngày...tháng ... năm ...

...(2)... cử ông (bà) ...(5)... 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 ...(2)... chi trả theo quy định.

Rất mong sự quan tâm, hợp tác của ...(3).../.

Người đứng đầu cơ quan,
tổ chức, đơn vị trưng cầu giám định
(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:
- Như trên;
- ....(5)....;
- ....(6)....;
- Lưu: VT, hồ sơ.

---

(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) Thông tin, tài liệu, bằng chứng đề nghị giám định và nội dung cần giám định.

(5) Họ tên, chức vụ, chức danh của người được cử bàn giao thông tin, tài liệu, bằng chứng, tiếp nhận kết quả giám định.

(6) Đơn vị, bộ phận quản lý tài chính của cơ quan, tổ chức, đơn vị đề nghị trưng cầu giám định.

MẪU SỐ 09-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
.....(2).....	**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 số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ .....(4)..... ;

Xét đề nghị của .....(5).....

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 .../.../... đến khi có quyết định hủy bỏ Quyết định này.

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

Người ban hành quyết định tạm đình chỉ

(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:
- Như Điều 2;
- Lưu: VT, hồ sơ.

(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 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 10-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
.....**(2)**.....	**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 số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ .....(4)..... ;

Xét đề nghị của .....(5)..... ,

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./.

Người ban hành quyết định
(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ.

---

(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 ban hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành Quyết định hành chính bị khiếu nại.

(6) Số, ngày, tháng, năm ban hành, 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.

MẪU SỐ 11-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
.....(2).....	**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 .../.../... đến ngày .../.../..., ...(5)... đã tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của ....(6).... đối với ....(7)....

Căn cứ vào thông tin, tài liệu, bằng chứng được thu thập trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, kết quả làm việc với 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 ban hành quyết định 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:	**Người có trách nhiệm xác minh/Trưởng Đoàn/Tổ trưởng Tổ xác minh**
- Như trên;	*(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)*
- Lưu: VT, hồ sơ.	

---

(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 xác minh 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, người có trách nhiệm xác minh, Đoàn/Tổ xác minh nội dung khiếu nại.

(6) Họ tên của người khiếu nại (hoặc tên cơ quan; tổ chức 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 12-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
.....(2).....	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
--------	----------
Số: .../QĐ-.....	*....., ngày ... tháng ... năm ...*

QUYẾT ĐỊNH

Về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại

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

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

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ đơn xin rút khiếu nại của người khiếu nại (nếu có);

Xét đề nghị của .....(4)..... ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Đình chỉ giải quyết khiếu nại của ông (bà) .....(5)..... ,

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp: .....(6).....

Địa chỉ:.....

Khiếu nại về việc ...(7)... và đã được thụ lý ngày... tháng ... năm ...

Lý do đình chỉ: .....(8).....

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

Điều 3. ...(5)..., và ...(9)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Người ra quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại

(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ.

---

(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 đình chỉ giải quyết khiếu nại.

(3) Chức danh của người ban hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.

(4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đề xuất ban hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.

(5) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).

(6) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

(7) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

(8) Nêu rõ lý do của việc đình chỉ giải quyết khiếu nại.

(9) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thi hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.

MẪU SỐ 13-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
.....(2).....	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
--------	----------
Số: .../QĐ-.....	....., *ngày ... tháng ... năm ...*

QUYẾT ĐỊNH

Về việc thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại

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

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

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ .....(4)..... ;

Xét đề nghị của .....(5)..... ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại gồm các ông (bà) sau đây:

1. Ông (bà) .....(6) ..... Chủ tịch;
2. Ông (bà) .....(6) ..... Phó Chủ tịch (nếu có);
3. Ông (bà) .....(6) ..... Thư ký;
4. Ông (bà) .....(6) ..... Thành viên;
5. .....

Điều 2. Hội đồng tư vấn thảo luận, tham gia ý kiến giải quyết khiếu nại của ông (bà)...(7)... về việc ...(8)... đã được thụ lý giải quyết.

Điều 3. Hội đồng tư vấn tự giải thể sau khi hoàn thành việc tư vấn giải quyết khiếu nại.

Điều 4. Các ông (bà) có tên tại Điều 1, ...(9)... thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:	**Người ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn**
- Như Điều 4;	*(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)*
- Lưu: VT, hồ sơ.	

---

(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 thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

(3) Chức danh của người có thẩm quyền ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết 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 thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

(5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đề xuất việc thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

(6) Chức vụ, chức danh, cơ quan, tổ chức, đơn vị công tác, địa chỉ (nếu có).

(7) Họ tên, địa chỉ người khiếu nại (hoặc cơ quan, tổ chức khiếu nại).

(8) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

(9) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thi hành.

MẪU SỐ 14-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

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

BIÊN BẢN ĐỐI THOẠI

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

I. Thành phần tham gia đối thoại:

1. Người giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại:
- 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):
- Ông (bà).....chức vụ....., cơ quan (tổ chức).....

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp: .....(4).....

Địa chỉ:.....

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, ngày cấp, nơi cấp: .....(4).....

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. .....(5).....
2. Ý kiến của những người tham gia đối thoại .....(6).....

III. Kết quả đối thoại:

.....(7).....

Việc đối thoại kết thúc hồi... giờ ... ngày .../.../...

Biên bản đối thoại đã được đọc lại cho những người tham gia đối thoại nghe và ký xác nhận.

Biên bản được lập thành .... bản, người giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại mỗi bên giữ 01 bản./.

Người bị khiếu nại *(ký, ghi rõ họ tên)*	**Người giải quyết khiếu nại (hoặc người có trách nhiệm xác minh khiếu nại)** *(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)*	**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)*	**Người ghi biên bản** *(ký, ghi rõ họ tên)*

---

(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) Nếu không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.
(5) Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh 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.
(6) Ý kiến của những người tham gia đối thoại về từng nội dung đối thoại.
(7) Những nội dung đối thoại đã thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và những ý kiến khác (nếu có).

MẪU SỐ 16-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
.....(2).....	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
-------	----------
Số: .../QĐ-.....	*....., ngày ... tháng ... năm ...*

QUYẾT ĐỊNH

Về việc giải quyết khiếu nại ...(3)...

(lần hai)

.....(4).....

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

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ..... (5)..... ;

Căn cứ pháp luật khác có liên quan (nếu có);

Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của..... (3)..... ;

Địa chỉ:.....

I. Nội dung khiếu nại:

..... (6).....

II. Kết quả giải quyết khiếu nại của người đã giải quyết khiếu nại lần đầu:

..... (7).....

III. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:

..... (8).....

IV. Kết quả đối thoại:

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

V. Kết luận:

..... (10).....

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. ..... (11).....

Điều 2. ..... (12).....

Điều 3. Trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính 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./.

Người ra quyết định giải quyết khiếu nại

(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

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

---

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ra quyết định giải quyết khiếu nại.

(3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).

(4) Chức danh người ra 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) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.

(7) Ghi rõ kết luận của người giải quyết khiếu nại lần đầu.