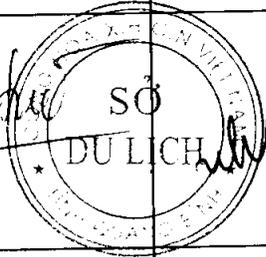


**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG BÌNH**

**SỞ DU LỊCH**

**QUY TRÌNH  
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

QT.TTr.02

	<i>Người soạn thảo</i>	<i>Người xem xét</i>	<i>Người phê duyệt</i>
<i>Họ và tên</i>	Trần Xuân Quang	Phạm Thị Minh Huệ	Hồ An Phong
<i>Chữ ký</i>		 	
<i>Chức vụ</i>	Chánh Văn phòng	Phó Chánh Thanh tra	Giám đốc

Quảng Bình, tháng 6 năm 2018



**QUY TRÌNH**  
**GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 104 /QĐ-SDL ngày 27 tháng 6 năm 2018  
của Giám đốc Sở Du lịch tỉnh Quảng Bình)*

**I. MỤC ĐÍCH**

Quy định thống nhất phương pháp, trình tự, thủ tục thực hiện việc giải quyết các đơn thư khiếu nại. 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.

**II. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Thanh tra Sở, Văn phòng Sở và các phòng, ban, đơn vị trực thuộc Sở chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện quy trình này.

**III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Luật Khiếu nại năm 2011;
- Nghị định 75/2012/NĐ-CP, ngày 03/10/2012 của Chính phủ về quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại;
- Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

**IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT**

**4.1. Định nghĩa**

- **Khiếu nại:** là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

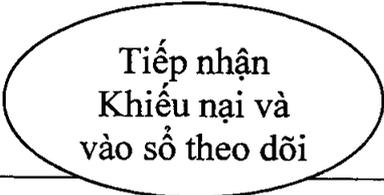
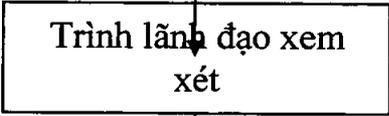
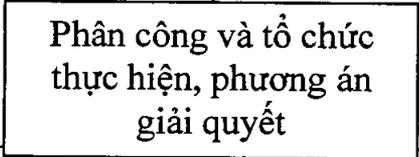
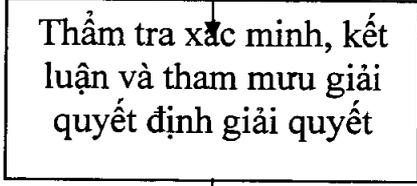
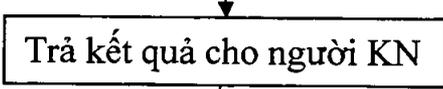
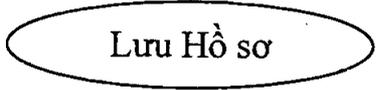
**4.2 Từ viết tắt:**

- |       |                   |
|-------|-------------------|
| - Sở  | : Sở Du lịch      |
| - KN  | : Khiếu nại       |
| - CTT | : Chánh thanh tra |
| - TTV | : Thanh tra viên  |

## V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

- Trên cơ sở nội dung các văn bản nêu tại **Mục III** nêu trên, công tác giải quyết khiếu nại tại Sở được thực hiện như sau:

### 5.1. Lưu đồ quy trình giải quyết khiếu nại

Trách nhiệm	Trình tự công việc	Biểu mẫu
Cán bộ Tiếp dân/Văn thư/Phòng ban chuyên môn		- QT.TTr.02.B01
CTT		- Tờ trình
Giám đốc Sở		
Đoàn xác minh (Tổ xác minh)		
Giám đốc Sở		Điều 31 và Điều 40 của Luật KN
Cán bộ Tiếp dân		Quyết định giải quyết/ Thông báo kết luận
Cán bộ Tiếp dân, Thanh tra Sở		

### 5.2 Diễn giải lưu đồ

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
5.2.1	Tiếp nhận đơn và vào sổ theo dõi			

5.2.1.1	<p>+ Tiếp nhận gián tiếp (theo đường bưu điện, fax) vào Sổ công văn đến rồi chuyển toàn bộ đơn thư đến công chức TCD để phân loại xử lý.</p> <p>+ Tiếp nhận trực tiếp: Công chức TCD có trách nhiệm tiếp nhận, vào sổ theo dõi đơn KN.</p>	Văn thư/ Công chức TCD	<i>Thời điểm nhận đơn</i>	- QT.TTr.02.B01
5.2.1.2	<p>Tham mưu giải quyết:</p> <p>+ Đơn KN thuộc thẩm quyền giải quyết. Báo cáo Giám đốc Sở quyết định việc thụ lý giải quyết.</p> <p>+ Đơn KN không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở thì người tiếp nhận đơn phải hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>+ Trường hợp công dân đến KN trực tiếp mà vụ việc KN thuộc thẩm quyền giải quyết của giám đốc Sở thì người TCD hướng dẫn họ viết thành đơn</p>	Công chức xử lý đơn thư	Tối đa là không quá 10 ngày làm việc từ khi tiếp nhận đơn	<p>- QT.TTr.02.B04</p> <p>- QT.TTr.02.B05</p> <p>- QT.TTr.02.B03</p>
5.2.2	<b>Trình lãnh đạo xem xét, phân công tổ chức thực hiện thụ lý KN</b>			
5.2.2.1	<p>+ Trình giám đốc Sở xem xét giải quyết đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền.</p> <p>+ Căn cứ vào tính chất của đơn khiếu nại giám đốc Sở cử Trường đoàn và các thành viên thông qua cuộc họp giữa giám đốc với Thanh tra Sở.</p>	CTT/giám đốc Sở	Tối đa là không quá 10 ngày làm việc từ khi tiếp nhận đơn	- Tờ trình

<p>5.2.2.2</p>	<p>+ Phân công: Giám đốc Sở giao Chánh thanh tra Sở (tại phiếu xử lý công văn đến) phân công công chức, Thanh tra viên vào Sở theo dõi thụ lý đơn KN.  + Công chức, Thanh tra viên tiếp nhận nhiệm vụ, nghiên cứu nội dung đơn KN, vận dụng văn bản pháp luật để tham mưu hướng giải quyết.  + Thu thập thông tin bổ sung: liên hệ các cơ quan đã giải quyết trước đó để thu thập hồ sơ tài liệu về việc giải quyết vụ việc.  + Chuẩn bị dự thảo Thông báo việc thụ lý giải quyết (hoặc không thụ lý), dự thảo Quyết định thành lập Đoàn xác minh (hoặc Tổ xác minh), Kế hoạch làm việc, xác minh nội dung KN trình giám đốc Sở phê duyệt.</p>	<p>Giám đốc Sở/CTT/công chức/TTV</p>	<p>Tối đa là không quá 10 ngày làm việc từ khi tiếp nhận đơn</p>	<p>- QT.TTr.02.B02  - QT.TTr.02.B06</p>
----------------	--	--------------------------------------	--	---

5.2.2.3	<p>+ Nếu không thụ lý thì trực tiếp ban hành Thông báo việc không thụ lý giải quyết KN; Nếu thụ lý thì trực tiếp ký ban hành Quyết định thành lập Đoàn xác minh (hoặc Tổ xác minh), đồng thời ký ban hành Thông báo việc thụ lý giải quyết KN (Trường hợp nhiều người KN về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc KN thì văn bản thông báo việc thụ lý giải quyết được gửi đến người đại diện).</p> <p>+ Trường hợp nếu người KN xin rút đơn thì giám đốc Sở ban hành Quyết định về việc đình chỉ giải quyết KN.</p> <p>+ Quyết định giải quyết KN: Sau khi Giám đốc Sở quyết định chọn phương án thụ lý giải quyết KN thì Trưởng Đoàn xác minh (Trưởng Đoàn là CTT) có nhiệm vụ phân công thành viên và trực tiếp trình nội dung văn bản soạn thảo Quyết định về việc xác minh nội dung KN theo mẫu để giám đốc Sở phê duyệt Quyết định.</p>	Giám đốc Sở/CTT /Đoàn xác minh (Tổ xác minh)	Không quá 5 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của Giám đốc Sở	<p>- QT.TTr.02.B07</p> <p>- QT.TTr.02.B08</p> <p>- QT.TTr.02.B9</p> <p>- QT.TTr.02.B10</p> <p>- QT.TTr.02.B11</p>
5.2.3	<b>Phân công và tổ chức thực hiện, phương án giải quyết</b>			



5.2.3.2	<p>Xây dựng báo cáo kết quả xác minh:</p> <p>Trưởng đoàn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiến hành dự thảo Báo cáo kết quả xác minh nội dung KN dựa trên cơ sở các Biên bản làm việc, xác minh; Báo cáo kết quả của các thành viên Đoàn xác minh; hồ sơ tài liệu chứng cứ của vụ việc; căn cứ quy định của pháp luật có liên quan nội dung vụ việc;</li> <li>- Tổ chức họp Đoàn để thảo luận góp ý về dự thảo Báo cáo kết quả xác minh. Việc thảo luận phải được lập thành biên bản; quá trình thảo luận nếu có ý kiến khác nhau và khác ý kiến của Trưởng Đoàn xác minh phải được ghi vào biên bản; ý kiến của Trưởng Đoàn xác minh là ý kiến cuối cùng được đưa vào dự thảo Báo cáo kết quả xác minh và phải được lưu vào hồ sơ Đoàn xác minh.</li> </ul>	Đoàn xác minh/Tổ xác minh	Không quá 03 ngày kể từ ngày kết thúc xác minh	- QT.TTr.02.B20
5.2.3.4	<p>Báo cáo kết quả xác minh nội KN với Giám đốc Sở:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng Đoàn xác minh đăng ký báo cáo dự thảo Báo cáo kết quả xác minh nội dung KN với giám đốc Sở thông qua Văn phòng;</li> <li>- Trưởng Đoàn xác minh có trách nhiệm phân công các thành viên Đoàn chuẩn bị các tài liệu, dự thảo báo cáo gửi trước cho giám đốc Sở và các thành viên dự họp;</li> <li>- Giám đốc Sở nghe dự thảo Báo cáo và cho ý kiến chỉ đạo;</li> <li>- Trưởng Đoàn xác minh hoàn chỉnh lại Báo cáo trình giám đốc Sở xem xét.</li> </ul>	Đoàn xác minh/ Tổ xác minh	Không quá 02 ngày kể từ ngày hết thời gian dự thảo Báo cáo	

5.2.3.5	Dự thảo Quyết định giải quyết KN của Giám đốc Sở: - Đoàn xác minh chuẩn bị dự thảo Quyết định giải quyết KN của công dân, cơ quan, tổ chức KN theo mẫu (lần đầu hoặc lần hai) để giám đốc Sở cho ý kiến sau đó hoàn chỉnh Quyết định giải quyết KN để Giám đốc Sở xem xét Quyết định	Đoàn xác minh/Tổ xác minh	Không quá 03 ngày kể từ ngày ký Báo cáo kết quả xác minh	- QT.TTr.02.B21 - QT.TTr.02.B22
5.2.4	<b>Phê duyệt, ban hành Quyết định giải quyết KN và thông báo, trả kết quả cho người KN</b>			
	- Sau khi giám đốc Sở nhận được Dự thảo Quyết định giải quyết KN của Đoàn xác minh (kèm theo Báo cáo kết quả xác minh nội dung KN), giám đốc Sở có trách nhiệm xem xét ban hành Quyết định giải quyết KN.	Giám đốc Sở	Không quá 02 ngày kể từ ngày nhận được dự thảo Quyết định	
5.2.5	<b>Lưu hồ sơ</b>			
	Tập hợp, sắp xếp, hoàn chỉnh lưu giữ hồ sơ, vụ việc KN tại sở theo dõi xử lý đơn thư	Đoàn xác minh/Tổ xác minh	Không quá 01 ngày kể từ ngày ban hành Quyết định giải quyết KN	

## VI. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	QT.TTr.02.B01	Sổ tiếp công dân
2.	QT.TTr.02.B02	Sổ theo dõi đơn thư
3.	QT.TTr.02.B03	Đơn khiếu nại
4.	QT.TTr.02.B04	Phiếu đề xuất thụ lý đơn
5.	QT.TTr.02.B05	Trả lại đơn chuyên không đúng thẩm quyền
6.	QT.TTr.02.B06	Giấy ủy quyền khiếu nại
7.	QT.TTr.02.B07	Thông báo không thụ lý giải quyết
8.	QT.TTr.02.B08	Thông báo thụ lý giải quyết
9.	QT.TTr.02.B09	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh
10.	QT.TTr.02.B10	Quyết định xác minh nội dung khiếu nại
11.	QT.TTr.02.B11	Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại
12.	QT.TTr.02.B12	Kế hoạch làm việc xác minh của đoàn
13.	QT.TTr.02.B13	Biên bản họp đoàn xác minh

14.	QT.TTr.02.B14	Biên bản làm việc
15.	QT.TTr.02.B15	Giấy tiếp nhận thông tin tài liệu bằng chứng
16.	QT.TTr.02.B16	Công văn trung cầu giám định thông tin tài liệu bằng chứng
17.	QT.TTr.02.B17	QĐ tạm đình chỉ thi hành QĐ hành chính khiếu nại
18.	QT.TTr.02.B18	QĐ thành lập hội đồng tư vấn GQKN
19.	QT.TTr.02.B19	Biên bản đối thoại
20.	QT.TTr.02.B20	Báo cáo kết quả xác minh
21.	QT.TTr.02.B21	QĐ giải quyết khiếu nại lần đầu
22.	QT.TTr.02.B22	QĐ giải quyết khiếu nại lần hai

## VII. LƯU TRỮ

TT	PL	Tên hồ sơ/ phụ lục (PL)	Thời gian lưu trữ	Bộ phận lưu trữ
1.		Đơn khiếu nại	Lâu dài	Thanh tra Sở
2.		Sổ theo dõi thụ lý đơn khiếu nại	Lâu dài	Thanh tra Sở
3.		Giấy ủy quyền KN	Lâu dài	Thanh tra Sở
4.		Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại	Lâu dài	Thanh tra Sở
5.		Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại	Lâu dài	Thanh tra Sở
6.		Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung KN	Lâu dài	Thanh tra Sở
7.		Quyết định xác minh nội dung KN	Lâu dài	Thanh tra Sở
8.		Biên bản làm việc	Lâu dài	Thanh tra Sở
9.		Công văn cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ	Lâu dài	Thanh tra Sở
10.		Giấy biên nhận tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng	Lâu dài	Thanh tra Sở
11.		Công văn trung cầu giám định thông tin, tài liệu, bằng chứng	Lâu dài	Thanh tra Sở
12.		Quyết định tạm đình chỉ thi hành quyết định hành chính bị KN	Lâu dài	Thanh tra Sở

13.		Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ thi hành quyết định hành chính bị KN	Lâu dài	Thanh tra Sở
14.		Báo cáo kết quả xác minh nội dung KN	Lâu dài	Thanh tra Sở
15.		Quyết định đình chỉ giải quyết KN	Lâu dài	Thanh tra Sở
16.		Quyết định thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết KN	Lâu dài	Thanh tra Sở
17.		Biên bản đối thoại	Lâu dài	Thanh tra Sở
18.		Quyết định giải quyết KN lần đầu	Lâu dài	Thanh tra Sở
19.		Quyết định giải quyết KN lần hai	Lâu dài	Thanh tra Sở
20.		Kế hoạch làm việc xác minh của đoàn	Lâu dài	Thanh tra Sở
21.		Biên bản họp đoàn xác minh	Lâu dài	Thanh tra Sở

## SỔ TIẾP CÔNG DÂN

1. Ngày tiếp:.....

2. Người tiếp: .....

3. Họ và tên địa chỉ của công dân:.....

4. Nội dung đơn, trình bày của công dân:

5. Phân loại đơn, trình bày/số người (Đánh dấu x vào ô thích hợp):

Khiếu nại:  Tố cáo:  Kiến nghị, Phản ánh:  Khác:   
Số công dân có đơn, trình bày cùng một nội dung:.....

6. Cơ quan đã giải quyết: .....

7. Hướng dẫn xử lý {Thụ lý để giải quyết; trả lại đơn và hướng dẫn (ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan nào, số văn bản hướng dẫn); chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền (ghi rõ tên cơ quan có thẩm quyền thụ lý, số văn bản chuyển đơn)}:

**Công dân**  
(Ký, ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ)

**Người tiếp**  
(Ký, ghi rõ họ tên)



**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

....., ngày....tháng .....năm.....

**ĐƠN KHIẾU NẠI**

**Kính gửi: Sở Du lịch tỉnh Quảng Bình**

- Họ và tên:.....(1)  
Địa chỉ :..... (2)  
Khiếu nại:.....(3)  
Địa chỉ:.....(4)  
Nội dung khiếu nại:.....(5)  
Lý do khiếu nại:.....(6)  
Đề nghị, yêu cầu giải quyết của người khiếu nại.....(7)  
(Tài liệu, chứng cứ kèm theo – nếu có)

**Người khiếu nại**

*(ký, ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ)*

**Ghi chú:**

- (1) 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;
- (2) Địa chỉ của người khiếu nại;
- (3) Khiếu nại lần đầu (hoặc lần hai) đối với quyết định, hành vi hành chính của ai?
- (4) Địa chỉ của người bị khiếu nại;
- (5) Nội dung khiếu nại:  
- Ghi tóm tắt sự việc dẫn đến khiếu nại;  
- Yêu cầu (đề nghị) của người khiếu nại (nếu có);
- (6) Nêu lý do dẫn đến khiếu nại (ví dụ: việc thu hồi đất không đúng đối tượng);
- (7) Ghi nội dung, yêu cầu của người khiếu nại (ví dụ: đề nghị được tái định cư tại chỗ; bồi thường bằng đất...)

QT.TTr.02.B03

SỞ DU LỊCH TỈNH QUẢNG BÌNH...(1)...

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

Số: /ĐX- ..... (2)

....., ngày.... tháng.... năm....

**PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN .....(3)**

Kính gửi: .....(4)

Ngày ...../...../.....(2) nhận được đơn ..... (4)

của ông (bà)..... (5)

Địa chỉ:.....

Nội dung đơn: ..... (6)

Đơn đã được .....(7) 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

.....(2) của ông (bà)

.....(4)

**Phê duyệt của ..... (4)**

**Lãnh đạo đơn vị đề xuất**

**Người đề xuất**

Ngày..... tháng.....

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

năm.....

(Ký, ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.

(2) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.

(3) Đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo hoặc đơn kiến nghị, phản ánh.

(4) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

(5) Họ tên người khiếu nại hoặc người tố cáo hoặc người kiến nghị, phản ánh.

(6) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn.

(7) Người có thẩm quyền đã giải quyết (nếu có).

QT.TTr.02.B04

SỐ DU LỊCH QUẢNG BÌNH(1).....

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

Số: /....(2) - ..... (3)

....., ngày.... tháng.... năm....

V/v trả lại đơn chuyển  
không đúng thẩm quyền

Kính gửi: .....(4)

Ngày ...../...../....., ..... (1) nhận được văn bản ..... (5)

chuyển đơn của ông (bà) ..... (6), địa chỉ.....

Đơn có nội dung: ..... (7)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ theo quy định của pháp luật về khiếu nại, đơn của

..... (6) không thuộc thẩm quyền giải quyết của ..... (1)

.....(1) trả lại đơn để ..... (4) chuyển đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

**Nơi nhận:**

..... (8)

- Như trên;

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- Lưu: VT; ... (3).

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị gửi văn bản trả lại đơn.

(2) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị gửi văn bản trả lại đơn.

(3) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản trả lại đơn.

(4) Họ tên người chuyển đơn hoặc tên cơ quan, tổ chức, đơn vị chuyển đơn.

(5) Trích yếu số, ký hiệu, ngày tháng năm văn bản chuyển đơn của (5).

(6) Họ tên người có đơn.

(7) Trích yếu nội dung đơn.

(8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản trả lại đơn.

QT.TTr.02.B05

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

....., ngày ....tháng.....năm .....

**GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI**

Họ và tên người uỷ quyền:.....(1)

Địa chỉ :.....(2)

Số CMND:.....Cấp ngày.....tháng.....năm.....

Nơi cấp:.....

Họ và tên người được uỷ quyền.....

Địa chỉ:.....

Số CMND:.....Do.....cấp ngày.....tháng.....năm.....

Nơi cấp:.....

Nội dung uỷ quyền:.....(3)

.....  
.....

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, người được uỷ quyền có trách nhiệm thực hiện đúng nội dung uỷ quyền./.

**Người được uỷ quyền**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Người uỷ quyền**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Xác nhận của UBND của xã, phường,  
thị trấn nơi người uỷ quyền cư trú**  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

*(1) Nếu người uỷ quyền là người đại diện cho cơ quan, tổ chức uỷ quyền cho người khác để khiếu nại thì phải ghi rõ chức vụ của người uỷ quyền.*

*(2) Nơi người uỷ quyền khiếu nại cư trú, trường hợp là cơ quan, tổ chức uỷ quyền thì phải ghi rõ địa chỉ của cơ quan, tổ chức đó.*

*(3) Uỷ quyền toàn bộ để khiếu nại hay uỷ quyền một số nội dung (Trường hợp uỷ quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung uỷ quyền)*

Số: .../TB-.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**THÔNG BÁO**  
**Về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại**

**Kính gửi:** .....(1).....

Ngày ... tháng ... năm ..., Sở Du lịch đã nhận được đơn khiếu nại của .....(1).....

Địa chỉ:.....

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp: .....(2).....

Khiếu nại về việc .....(3).....

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:

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

Vậy thông báo để .....(1)..... được biết./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;

- ....(5)....;

- ....(6)....;

- Lưu: VT, hồ sơ.

**Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị**  
*(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)*

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

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

(3) *Tóm tắt nội dung khiếu nại.*

(4) *Lý do của việc không thụ lý giải quyết khiếu nại.*

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

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

Số: .../TB-.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**THÔNG BÁO**  
**Về việc thụ lý giải quyết khiếu nại ... (1)**

**Kính gửi:** .....(2).....

Ngày ... tháng... năm Sở Du lịch đã nhận được đơn khiếu nại của .....(2).....

Địa chỉ:.....

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp: .....(3).....

Khiếu nại về việc .....(4).....

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

.....(5).....

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

Vậy thông báo để .....(2)..... được biết./.

**Nơi nhận:**

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

**Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị**

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Lần giải quyết khiếu nại: "lần đầu" hoặc "lần hai".

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

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

(4) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

(5) Người giải quyết khiếu nại.

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

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

Số: .../TB-.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại**

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

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

Xét đề nghị của .....(3)..... ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Giao ....(4).... tiến hành xác minh làm rõ nội dung khiếu nại của ....(5).... về việc ....(6)....  
....(4).... báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại nêu trên với ....(1).... trước ngày... tháng ... năm ...

**Điều 2.** Người đứng đầu ....(4)...., ....(7).... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- Lưu: VT, hồ sơ.

**Người giải quyết khiếu nại**

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Chức danh của người có thẩm quyền ban hành quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

(2) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định.

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

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

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

(6) Nội dung được giao xác minh.

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

Số: .../TB-.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc xác minh nội dung khiếu nại**

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

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

Căn cứ .....(3)..... ;

Xét đề nghị của .....(4)..... ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của ...(5)... về việc .....(6).....

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.** ...(7)..., 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.

**Người ban hành quyết định xác minh**

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Chức danh của người có thẩm quyền ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại.

(2) 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.

(3) Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

(4) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đề xuất việc xác minh nội dung khiếu nại (nếu có).

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

(6) Nội dung được giao xác minh.

(7) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân chịu trách nhiệm thi hành quyết định.

Số: .../QĐ-.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại**  
.....(1).....

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 đơn xin rút khiếu nại của người khiếu nại (nếu có);  
Xét đề nghị của .....(2)..... ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Đình chỉ giải quyết khiếu nại của ông (bà) .....(3)..... ,

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

Địa chỉ:.....

Khiếu nại về việc ...(5)... và đã được thụ lý ngày... tháng ... năm ...

Lý do đình chỉ: .....(6).....

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

**Điều 3.** ...(3)..., và ...(7)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ.

**Người ra quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại**  
(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đề xuất ban hành quyết định đình chỉ 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) Nếu rõ lý do của việc đình chỉ giải quyết khiếu nại.

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

UBND TỈNH QUẢNG BÌNH  
SỞ DU LỊCH

Số: /KH-TTr

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

Quảng Bình, ngày .... tháng .... năm 20....

**KẾ HOẠCH LÀM VIỆC, XÁC MINH CỦA ĐOÀN (TỔ) XÁC MINH**  
(Ban hành kèm Quyết định số ...../QĐ –TTr, ngày .... tháng .... năm 20....)

STT	Thời gian	Nội dung làm việc	Thành phần	Địa điểm
1	... giờ 00, ngày .../.../20....	Họp Đoàn xác minh....	Đoàn xác minh	Văn phòng Thanh tra Sở
2	... giờ 00, ngày .../.../20....	Làm việc với ... về nội dung: - ...; - ....	- Đoàn xác minh; - Người được Đoàn xác minh mời làm việc.	Văn phòng Thanh tra Sở
3	... giờ 00, ngày .../.../20....	Làm việc với ... về nội dung: - ...; - ...; - ....	- Đoàn xác minh; - Cơ quan, đơn vị được Đoàn xác minh mời làm việc.	....
4	... giờ 00, ngày .../.../20....	Đi thực tế	Đoàn xác minh.	....
5	... giờ 00, ngày .../.../20....	Họp Đoàn để thống nhất ý kiến và tổng hợp dự thảo Báo cáo kết quả xác minh nội dung TC.	Đoàn xác minh.	Văn phòng Thanh tra Sở
6	... giờ 00, ngày .../.../20....	Làm việc với người có thẩm quyền giải quyết TC	- Đoàn xác minh. - Cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu.	....
7	... giờ 00, ngày .../.../20....	Đoàn xác minh Báo cáo Lãnh đạo cơ quan dự thảo Báo cáo kết quả xác minh nội dung đơn TC.	- Đoàn xác minh. - Lãnh đạo Sở.	Văn phòng Thanh tra Sở

Trên đây là Kế hoạch làm việc của Đoàn xác minh, Kế hoạch có thể thay đổi tùy theo tình hình cụ thể của vụ việc./.

**Nơi nhận:**

- Giám đốc Sở;
- Thành viên Đoàn xác minh;
- Lưu: Đoàn xác minh.

**DUYỆT LÃNH ĐẠO**

**TRƯỞNG ĐOÀN (TỔ) XÁC MINH**

QT.TTr.02.B12

**BIÊN BẢN HỌP ĐOÀN (TỔ) XÁC MINH**

V/v.....

Thực hiện Quyết định số.....ngày.....của Chánh Thanh tra tỉnh về việc xác minh nội dung khiếu nại của.....

Hôm nay, vào lúc ... giờ, ngày ..... tháng ..... năm ..., tại ..., chúng tôi gồm:

1. .... - Trưởng Đoàn, Chủ tọa cuộc họp;
2. .... - Thành viên, Thư ký cuộc họp;
3. ....

Nội dung cuộc họp: .....

.....

.....

.....

.....

Biên bản kết thúc vào lúc ... giờ.... cùng ngày, được ghi nhận thành biên bản, được đọc lại cho những người có tên trên nghe và thống nhất ký biên bản. Biên bản được lập thành 01 bản do Đoàn (Tổ) xác minh lưu giữ./.

**CÁC THÀNH VIÊN ĐOÀN (TỔ) XÁC MINH**

**CHỦ TỌA**

**BIÊN BẢN LÀM VIỆC**

Vào hồi... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..., tại .....(1)..... ;

Chúng tôi gồm:

1. Người có trách nhiệm xác minh: .....(2).....
2. Người làm việc với người có trách nhiệm xác minh: .....(3).....
3. Nội dung làm việc: .....(4).....
4. Kết quả làm việc: .....(5).....
5. Những nội dung khác có liên quan: .....(6).....

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**

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

**Người có trách nhiệm xác minh**

(ký và ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

(1) Địa điểm làm việc.

(2) Họ tên, chức danh của người có trách nhiệm xác minh.

(3) 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.

(4) Các nội dung làm việc cụ thể.

(5) 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.

(6) Những nội dung khác chưa được thể hiện ở (4), (5).

(7) 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.

....., ngày ... tháng ... năm ...

**GIẤY BIÊN NHẬN**  
**Về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng**

Vào hồi... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..., tại .....(1).....

Bên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng:

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

Bên giao thông tin, tài liệu, bằng chứng:

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

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

1. ....(4).....

2.....

3.....

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

**Bên giao**

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

**Bên nhận**

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

*(1) Địa điểm giao, nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.*

*(2) Họ tên, chức danh, cơ quan, tổ chức, đơn vị công tác của người nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.*

*(3) Họ tên, chức danh, cơ quan, tổ chức, đơn vị công tác hoặc địa chỉ của người giao thông tin, tài liệu, bằng chứng.*

*(4) Loại thông tin, vật mang tin, tên, số trang, tình trạng tài liệu, bằng chứng*

UBND TỈNH QUẢNG BÌNH  
SỞ DU LỊCH

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

Số: .../....

....., ngày ... tháng ... năm ...

V/v trung cầu giám định

Kính gửi: .....(1).....

Để có cơ sở cho việc giải quyết khiếu nại bảo đảm chính xác, khách quan, Sở Du lịch trung cầu giám định các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:

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

Vậy đề nghị ... (1)... tiến hành giám định và gửi kết quả cho Sở Du lịch trước ngày...tháng ... năm ....

Sở Du lịch cử ông (bà) ... (3)... trực tiếp bàn giao thông tin, tài liệu, bằng chứng và nhận kết quả giám định.

Kính phí giám định (nếu phải chi trả) do Sở Du lịch chi trả theo quy định.

Rất mong sự quan tâm, hợp tác của ... (1).../.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ....(5)....;
- ....(4)....;
- Lưu: VT, hồ sơ.

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

(1) Tên cơ quan, tổ chức được trung cầu giám định.

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

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

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

Số: .../QĐ-.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại**

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

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-TTCT ngày ... tháng ... năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ .....(2)..... ;

Xét đề nghị của .....(3).....

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định .....(4).....

Lý do tạm đình chỉ:

.....(5).....

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

**Điều 2.** ... (6) ..., ... (7) ... và ... (8) ... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;

- Lưu: VT, hồ sơ.

**Người ban hành quyết định tạm đình chỉ**

(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

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

(2) 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.

(3) 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.

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

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

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

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

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

Số: .../QĐ-.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**QUYẾT ĐỊNH**

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

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

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

Xét đề nghị của .....(3)..... ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

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

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

**Điều 2.** Hội đồng tư vấn thảo luận, tham gia ý kiến giải quyết khiếu nại của ông (bà)...(5)... về việc ...(6)... 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, ...(7)... thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 4;
- Lưu: VT, hồ sơ.

**Người ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn**

(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

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

(2) 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.

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

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

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

(6) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

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

## BIÊN BẢN ĐỐI THOẠI

Vào hồi... giờ ..., ngày ... tháng ... năm ..., tại .....(1).....

### 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: .....(2).....

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

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

2. Ý kiến của những người tham gia đối thoại .....(4).....

### III. Kết quả đối thoại:

.....(5).....

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 khiếu nại**

(hoặc người đại diện, người được ủy quyền)

(ký, ghi rõ họ tên)

**Người có quyền và nghĩa vụ liên quan**

(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)

**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)

- 
- (1) Địa điểm tiến hành đối thoại.*
  - (2) Nếu không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.*
  - (3) 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.*
  - (4) Ý kiến của những người tham gia đối thoại về từng nội dung đối thoại.*
  - (5) Những nội dung đối thoại đã thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và những ý kiến khác (nếu có).*

Số: .../BC-.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**BÁO CÁO**

**Kết quả xác minh nội dung khiếu nại**

**Kính gửi:** .....(1).....

Thực hiện Quyết định số .....(2).....

Từ ngày .../.../... đến ngày .../.../..., ... (3)... đã tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của .....(4).... đối với .....(5)....

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, .....(3)..... 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 ... (1)... xem xét, cho ý kiến chỉ đạo./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, hồ sơ.

**Người có trách nhiệm xác minh/Trưởng**

**Đoàn/Tổ trưởng Tổ xác minh**

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

(1) Người giao nhiệm vụ xác minh.

(2) Quyết định giao nhiệm vụ xác minh hoặc quyết định xác minh nội dung khiếu nại.

(3) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có trách nhiệm xác minh, Đoàn/Tổ xác minh nội dung khiếu nại.

(4) Họ tên của người khiếu nại (hoặc tên cơ quan; tổ chức khiếu nại).

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

Số: .../QĐ-.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc giải quyết khiếu nại của ...(1)...**  
(lần đầu)

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

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-TTCT ngày ... tháng ... năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ .....(3)..... ;

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

Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của .....(1).....

Địa chỉ.....

**I. Nội dung khiếu nại:**

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

**II. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:**

..... (5).....

**III. Kết quả đối thoại (nếu có):**

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

**IV. Kết luận**

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

Từ những nhận định và căn cứ trên,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** .... (8).....

**Điều 2.** .... (9).....

**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 ...(1)... có quyền khiếu nại đến ...(10)..., hoặc 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) ...(11)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 4;
- ....(12)...;
- ....(13)...;
- ....(14)...;
- Lưu: VT, hồ sơ.

**Người ra quyết định giải quyết khiếu nại**  
(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

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

(2) Chức danh người ra quyết định giải quyết khiếu nại.

- (3) 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.
- (4) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (5) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
- (6) Ghi rõ kết quả đối thoại.
- (7) Nêu rõ căn cứ pháp luật (viện dẫn các điều khoản của văn bản pháp luật) để đưa ra 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).
- (8) 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.
- (9) Giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại.
- (10) Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.
- (11) Những người chịu trách nhiệm thi hành giải quyết khiếu nại và người khiếu nại (cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (12) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp của người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (13) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
- (14) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

Số: .../QĐ-.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc giải quyết khiếu nại ... (1)...**  
(lần hai)

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

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

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

Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của..... (1)..... ;

Địa chỉ:.....

**I. Nội dung khiếu nại:**

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

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

..... (5).....

**III. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:**

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

**IV. Kết quả đối thoại:**

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

**V. Kết luận:**

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

Từ những nhận định và căn cứ trên,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** .... (9).....

**Điều 2.** .... (10).....

**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) ... (11) ... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 4;

- .... (12)....;

- .... (13)....;

- Lưu: VT, hồ sơ.

**Người ra quyết định giải quyết khiếu nại**  
(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

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

(2) Chức danh người ra quyết định giải quyết khiếu nại.

- (3) 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.
- (4) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (5) Ghi rõ kết luận của người giải quyết khiếu nại lần đầu.
- (6) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
- (7) Ghi rõ kết quả đối thoại.
- (8) Nêu rõ căn cứ pháp luật (viện dẫn các điều khoản của văn bản pháp luật) để đưa ra 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).
- (9) Nội dung điểm này áp dụng tùy theo các trường hợp sau đây:
- a) Nếu khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì ghi:
- + Yêu cầu người ra quyết định hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hoặc toàn bộ Quyết định số ... ngày.../.../... 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.
- b) 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.
- (10) 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).
- (11) Ghi rõ những người chịu trách nhiệm thi hành quyết định giải quyết khiếu nại: người khiếu nại, cơ quan, tổ chức khiếu nại, 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 đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
- (13) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.