

# **QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI HÀNH CHÍNH**

*Cơ sở pháp lý:*

- Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
- 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 2011;
- Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính và Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20 tháng 10 năm 2016 của Tổng Thanh tra Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

## **I. THỤ LÝ, CHUẨN BỊ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI**

### **1. Thụ lý giải quyết khiếu nại**

1.1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc lần hai phải thụ lý giải quyết. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại thì thụ lý khi trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện trình bày nội dung khiếu nại. Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người khiếu nại”.

1.2. Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có) và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì văn bản thông báo việc thụ lý được gửi cho người khiếu nại. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn bản thông báo việc thụ lý được gửi đến người đại diện.

Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 01-KN. Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 02-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

## **2. Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại**

2.1. Sau khi thụ lý khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.

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

2.2. Nội dung kiểm tra lại bao gồm:

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

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

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

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

- Các nội dung khác (nếu có).

2.3. Sau khi kiểm tra lại, nếu thấy khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.

Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, nếu xét thấy nội dung khiếu nại đã rõ thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét để đề nghị người có thẩm quyền giải quyết.

## **3. Quyết định việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, quyết định xác minh nội dung khiếu nại**

3.1. Người giải quyết khiếu nại tự mình xác minh hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình 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 hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

3.2. Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ xác minh thành lập Đoàn xác minh hoặc Tổ xác minh nội dung khiếu nại (sau đây gọi chung là Tổ xác minh).

Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 04-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

3.3. Khi thời hạn xác minh nội dung khiếu nại đã hết mà người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được giao tiến hành xác minh nội dung khiếu nại chưa thực hiện xong việc xác minh thì người giải quyết khiếu nại xem xét gia hạn thời gian xác minh. Việc gia hạn không làm cho thời gian giải quyết vượt quá thời hạn giải quyết khiếu nại.

Quyết định về việc gia hạn thời gian xác minh thực hiện theo Mẫu số 04A-KN ban hành kèm theo Thông tư 02/2016/TT-TTCP ngày 20 tháng 10 năm 2016 của Tổng Thanh tra Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

#### **4. Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại**

4.1. Trong trường hợp thành lập Tổ xác minh thì Tổ trưởng Tổ xác minh có trách nhiệm lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại, trình người ra quyết định thành lập Tổ xác minh phê duyệt và tổ chức thực hiện.

4.2. Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại gồm:

- Căn cứ pháp lý để tiến hành xác minh;
- Mục đích, yêu cầu của việc xác minh;
- Nội dung xác minh;
- Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân phải làm việc để thu thập, xác minh các thông tin, tài liệu, bằng chứng;
- Các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh;
- Dự kiến thời gian thực hiện từng công việc, nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên; thời gian dự phòng để xử lý các công việc phát sinh;
- Việc báo cáo tiến độ thực hiện;
- Các nội dung khác (nếu có).

## **II. TIẾN HÀNH XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI**

### **1. Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại**

Trong trường hợp cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh thực hiện việc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan, tổ chức, đơn vị của người bị khiếu nại hoặc tại trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi phát sinh khiếu nại.

Thành phần tham dự buổi công bố gồm: Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc người đại diện của người khiếu nại, của người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Việc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại được lập thành biên bản có chữ ký của người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc người đại diện của người khiếu nại, của người bị khiếu nại.

Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, giao một bản cho bên khiếu nại, một bản cho bên bị khiếu nại và một bản lưu hồ sơ giải quyết khiếu nại.

## **2. Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại**

2.1. Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nhân thân, nội dung khiếu nại.

2.2. Thông tin, tài liệu, bằng chứng gồm:

- Thông tin về nhân thân

Đối với người khiếu nại: Yêu cầu xuất trình chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân khác, cung cấp địa chỉ nơi cư trú, số điện thoại để liên lạc, làm việc khi cần thiết.

Đối với người đại diện, người được ủy quyền: Yêu cầu xuất trình chứng minh nhân dân, cung cấp giấy tờ, văn bản ủy quyền để chứng minh việc đại diện hợp pháp của mình.

Đối với luật sư, trợ giúp viên pháp lý: Yêu cầu xuất trình giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại, thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý, quyết định phân công trợ giúp pháp lý.

- Thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.

2.3. Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Thông tư này.

2.4. Trong trường hợp không làm việc trực tiếp vì lý do khách quan thì người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh có văn bản yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên

pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm rõ nội dung khiếu nại. Việc cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng được thực hiện trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

### **3. Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại**

3.1. Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh làm việc trực tiếp và yêu cầu người bị khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung bị khiếu nại, giải trình về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.

3.2. Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

Việc cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng, văn bản giải trình phải được thực hiện trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

### **4. Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng**

4.1. Trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại. Văn bản yêu cầu được thực hiện theo Mẫu số 06-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

Nội dung làm việc được lập thành biên bản ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung, các thông tin, tài liệu, bằng chứng được giao, nhận tại buổi làm việc và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc được thực hiện theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

4.2. Trong trường hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh thông báo trước thời gian, địa điểm, nội dung làm việc và yêu cầu cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng phục vụ cho buổi làm việc.

Nội dung làm việc được lập thành biên bản ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung, các thông tin, tài liệu, bằng chứng được giao, nhận tại buổi làm việc và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

### **5. Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng**

5.1. Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp trực tiếp thì người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh phải lập Giấy biên nhận thực hiện theo Mẫu số 07-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

5.2. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng được thu thập phải thể hiện rõ nguồn gốc. Khi thu thập bản sao, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh phải đối chiếu với bản chính; trong trường hợp không có bản chính thì phải ghi rõ trong giấy biên nhận. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do cơ quan, tổ chức, đơn vị cung cấp phải có xác nhận của cơ quan, tổ chức, đơn vị cung cấp. Thông tin, tài liệu, bằng chứng do cá nhân cung cấp phải có xác nhận của người cung cấp. Trong trường hợp tài liệu bị mất trang, mất chữ, quá cũ nát, quá mờ không đọc được chính xác nội dung thì người thu thập phải ghi rõ tình trạng của tài liệu đó trong Giấy biên nhận.

Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh phải kiểm tra tính xác thực của thông tin, tài liệu, bằng chứng đã thu thập được.

5.3. Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh phải đánh giá, nhận định về giá trị chứng minh của những thông tin, tài liệu, bằng chứng đã được thu thập trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật, các nguyên tắc trong giải quyết khiếu nại. Thông tin, tài liệu, chứng cứ được sử dụng để kết luận nội dung khiếu nại thì phải rõ nguồn gốc, tính khách quan, tính liên quan, tính hợp pháp.

5.4. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập trong quá trình giải quyết khiếu nại phải được sử dụng đúng quy định, quản lý chặt chẽ; thực hiện việc cung cấp hoặc công bố thông tin, tài liệu, bằng chứng theo quy định của pháp luật.

## **6. Xác minh thực tế**

6.1. Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh tiến hành xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại.

6.2. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần làm việc, nội dung, kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan.

## **7. Trung cầu giám định**

7.1. Khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại thì người giải quyết khiếu nại quyết định việc trưng cầu giám định.

Việc trưng cầu giám định thực hiện theo Mẫu số 08A-KN ban hành kèm theo Thông tư 02/2016/TT-TTCP ngày 20 tháng 10 năm 2016 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

7.2. Việc trưng cầu giám định thực hiện bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ quan, tổ chức giám định, thông tin, tài liệu, bằng chứng cần giám định, nội dung yêu cầu giám định, thời hạn có kết luận giám định.

Văn bản trưng cầu giám định thực hiện theo Mẫu số 08-KN ban hành kèm theo Thông tư 02/2016/TT-TTCP ngày 20 tháng 10 năm 2016 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

## **8. Làm việc với các bên trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại**

Trong trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì người có trách nhiệm xác minh phải tổ chức làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại. Trường hợp cần thiết thì mời cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia làm việc.

Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc được thực hiện theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

## **9. Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại**

9.1 Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục, thì người giải quyết khiếu nại ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Quyết định tạm đình chỉ thực hiện theo Mẫu số 09-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

9.2. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại. Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ. Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ thực hiện theo Mẫu số 10-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

## **10. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại**

10.1. Người có trách nhiệm xác minh hoặc Tổ trưởng Tổ xác minh phải báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại hoặc người ban hành quyết định thành lập Tổ xác minh. Báo cáo kết quả xác minh của Tổ xác minh phải được các thành viên trong Tổ xác minh thảo luận, đóng góp ý kiến. Trường hợp các thành viên có ý kiến khác nhau về kết quả xác minh thì được quyền bảo lưu ý kiến của mình và ghi rõ trong báo cáo kết quả xác minh”.

10.2. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại gồm các nội dung được quy định tại Khoản 4 Điều 29 của Luật khiếu nại, trong báo cáo phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có); kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh; kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; kiến nghị giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

Báo cáo kết quả xác minh thực hiện theo Mẫu số 11-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

## **11. Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại**

11.1. Người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại. Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 12-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

11.2. Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

## **12. Tham khảo ý kiến tư vấn trong việc giải quyết khiếu nại**

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

12.2. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính, người giải quyết khiếu nại có thể mời những người am hiểu chuyên môn về lĩnh vực liên quan đến nội dung khiếu nại, đại diện tổ chức chính trị - xã hội, xã hội - nghề nghiệp tham gia Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

Người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn theo Mẫu số 13-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP và tổ chức họp Hội đồng tư vấn.

12.3. Tại cuộc họp Hội đồng tư vấn, người giải quyết khiếu nại yêu cầu người có trách nhiệm xác minh báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, các vấn đề còn có những ý kiến khác nhau cần xin ý kiến tư vấn; các thành viên Hội đồng tư vấn thảo luận và tham gia ý kiến. Các ý kiến tham gia được ghi trong Biên bản họp Hội đồng tư vấn. Biên bản có chữ ký của Chủ tịch, Thư ký Hội đồng tư vấn và được gửi cho người giải quyết khiếu nại.

### **13. Tổ chức đối thoại**

#### **13.1. Các trường hợp đối thoại**

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người giải quyết khiếu nại lần đầu tiến hành đối thoại nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau.

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại phải tiến hành đối thoại.

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, người giải quyết khiếu nại lần đầu, lần hai phải tiến hành đối thoại.

#### **13.2. Thành phần tham gia đối thoại, nội dung đối thoại**

- Thành phần tham gia đối thoại gồm: Người giải quyết khiếu nại, người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung đối thoại.

Trường hợp người khiếu nại hoặc người đại diện hợp pháp vắng mặt khi được thông báo bằng văn bản đến lần thứ hai thì người giải quyết khiếu nại lập biên bản chấm dứt đối thoại.

- Nội dung đối thoại: Người giải quyết khiếu nại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền trình bày ý kiến, bổ sung thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.

13.3. Việc đối thoại được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản đối thoại thực hiện theo Mẫu số 14-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP

*(Đính kèm 16 mẫu ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP và 03 mẫu ban hành kèm theo Thông tư 02/2016/TT-TTCP )*

**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).....

.....(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, 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**

**vi**

*(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 02-KN**

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

.....(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 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 03-KN**

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

.....(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 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 .../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)..... ;

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.

**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).....

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

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

Số: .../QĐ-.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**QUYẾT ĐỊNH**

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

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

Căn cứ Luật khiếu nại 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).....

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

-----

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

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

**Người có trách nhiệm xác minh**  
*(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).....  
.....(2).....  
-----

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

Số: .../...  
V/v cung cấp thông tin, tài liệu,  
bằng chứng

....., ngày ... tháng ... năm ...

**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).../.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, hồ sơ.

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

*(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 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).....

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

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

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

**Bên nhận**

*(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).....

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

-----

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

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

-----

Số: .../...

V/v trung cầu giám định

....., ngày ... tháng ... năm ...

**Kính gửi:** .....(3).....

Để có cơ sở cho việc giải quyết khiếu nại bảo đảm chính xác, khách quan, ...(2)... trung 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.

Kính phí giám định (nếu phải chi trả) do ...(2)... chi trả theo quy định.

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

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ....(5)....;
- ....(6)....;
- 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, 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).....

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

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).....

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

-----

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

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

-----

Số: .../QĐ-.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**QUYẾT ĐỊNH**

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

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

Căn cứ Luật khiếu nại 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)..... ;

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 .../2013/TT-TTCP ngày .../10/2013 của Thanh tra Chính phủ)*

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

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

Số: .../BC-.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**BÁO CÁO**

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

**Kính gửi:** .....(3).....

Thực hiện Quyết định số .....(4).....

Từ ngày .../.../... 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:**

- 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) 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 ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

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

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**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 .../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)..... ;

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./.

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

*(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)*

**Nơi nhận:**

- Như Điều 4;
- 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-TTCT ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

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

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

-----

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

**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 15-KN**

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

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

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

Số: .../QĐ-.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc giải quyết khiếu nại của ... (3)...**  
(lần đầu)

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

Căn cứ Luật khiếu nại 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 .....(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 xác minh nội dung khiếu nại:**

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

**III. Kết quả đối thoại (nếu có):**

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

**IV. Kết luận**

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

Từ những nhận định và căn cứ trên,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** .... (10).....

**Điều 2.** .... (11).....

**Điều 3.** Trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu không đồng ý với Quyết định giải quyết khiếu nại ... (3)... có quyền khiếu nại đến ... (12)..., 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) ...(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)....;
- ....(16)....;
- 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 từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
  - (8) Ghi rõ kết quả đối thoại.
  - (9) 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).
  - (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 (cơ quan, tổ chức khiếu nại).
  - (14) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp của người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
  - (15) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
  - (16) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

**MẪU SỐ 16-KN**

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

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

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

-----

Số: .../QĐ-.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc giải quyết khiếu nại ... (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 .../2013/TT-TTCT ngày ... tháng ... 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.
  - (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) 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).
  - (11) 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.
  - (12) 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).
  - (13) 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,...
  - (14) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
  - (15) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

**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 - Tự 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 ủy 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).

## **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 .../2016/TT-TTCP ngày .... tháng ..... 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)

**Nơi nhận:**

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (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 tổ chức thực hiện việc xác minh.
- (9) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân là đối tượng xác minh.

## Biểu mẫu 08A-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 trưng cầu giám định

..... (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 .../2016/TT-TTCP ngày .... tháng ..... năm 2016 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP;

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) chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

.....(4)

**Nơi nhận:**

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (1);
- Như Điều 3;
- Lưu:...

- (1) Tên cơ quan cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan ra quyết định trung cầu giám định.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan ban hành quyết định trung 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.
- (7) Đối tượng, nội dung giám định.
- (8) Lý do của việc trung cầu giám định.
- (9) Cơ quan, tổ chức thực hiện việc giám định.