

PHẦN I: DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
CÁC LĨNH VỰC: PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG, TIẾP CÔNG DÂN,
XỬ LÝ ĐƠN THƯ, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỔ CÁO

STT	TÊN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	TRANG
A. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH DÙNG CHUNG		
I. LĨNH VỰC PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG		
01	Thủ tục kê khai thu nhập tài sản	02
02	Thủ tục xác minh tài sản, thu nhập	05
03	Thủ tục tiếp nhận yêu cầu giải trình	08
04	Thủ tục thực hiện việc giải trình	10
B. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP XÃ		
I. LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN		
01	Thủ tục tiếp công dân tại xã	12
II. LĨNH VỰC XỬ LÝ ĐƠN THƯ		
01	Thủ tục xử lý đơn tại cấp xã	15
III. LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI		
01	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã	20
IV. LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT TỔ CÁO		
01	Thủ tục giải quyết tố cáo tại cấp xã	47

PHẦN II

NỘI DUNG TỪNG THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC NIÊM YẾT

A. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH DÙNG CHUNG.

I. LĨNH VỰC PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG.

1. Thủ tục kê khai thu nhập tài sản.

a) Trình tự thực hiện:

- Bước 1: Lập danh sách người có nghĩa vụ kê khai và hướng dẫn việc kê khai

+ Cơ quan, tổ chức, đơn vị sử dụng người có nghĩa vụ kê khai tài sản, thu nhập (gọi tắt là người có nghĩa vụ kê khai) lập danh sách người có nghĩa vụ kê khai được quy định tại Điều 34 Luật Phòng chống tham nhũng 2018 (PCTN) và Điều 10 Nghị định 130/2020/NĐ-CP.

+ Cơ quan, tổ chức gửi mẫu Bản kê khai tài sản, thu nhập theo mẫu quy định tại Nghị định 130/2020/NĐ-CP (sau đây gọi là Bản kê khai), hướng dẫn và yêu cầu người có nghĩa vụ kê khai thực hiện việc kê khai tài sản, thu nhập.

- Bước 2: Thực hiện việc kê khai Người có nghĩa vụ kê khai có trách nhiệm kê khai theo mẫu (02 bản kê khai) và gửi về cơ quan, tổ chức nơi mình làm việc. Tài sản, thu nhập phải kê khai (quy định tại Điều 35 Luật PCTN 2018) bao gồm:

a) Quyền sử dụng đất, nhà ở, công trình xây dựng và tài sản khác gắn liền với đất, nhà ở, công trình xây dựng;

b) Kim khí quý, đá quý, tiền, giấy tờ có giá và động sản khác mà mỗi tài sản có giá trị từ 50.000.000 đồng trở lên;

c) Tài sản, tài khoản ở nước ngoài; d) Tổng thu nhập giữa 02 lần kê khai. Trường hợp bản kê khai không đúng theo mẫu hoặc không đầy đủ về nội dung thì cơ quan, tổ chức, đơn vị yêu cầu kê khai bổ sung hoặc kê khai lại. Thời hạn kê khai bổ sung hoặc kê khai lại là 07 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu, trừ trường hợp có lý do chính đáng.

- Bước 3: Tiếp nhận, quản lý, bàn giao bản kê khai. Trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày nhận được bản kê khai, cơ quan, tổ chức, đơn vị quản lý, sử dụng người có nghĩa vụ kê khai rà soát, kiểm tra bản kê khai và bàn giao 01 bản kê khai cho Cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập có thẩm quyền quy định tại Điều 30 Luật PCTN 2018.

- Bước 4: Công khai bản kê khai

a) Bản kê khai của người có nghĩa vụ kê khai phải được công khai tại cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi người đó thường xuyên làm việc.

b) Bản kê khai của người dự kiến được bổ nhiệm giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý tại cơ quan, tổ chức, đơn vị phải được công khai tại cuộc họp lấy phiếu tín nhiệm.

c) Bản kê khai của người ứng cử đại biểu Quốc hội, người ứng cử đại biểu Hội đồng nhân dân phải được công khai theo quy định của pháp luật về bầu cử.

d) Bản kê khai của người dự kiến bầu, phê chuẩn tại Quốc hội, Hội đồng nhân dân phải được công khai với đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân trước khi bầu, phê chuẩn. Thời điểm, hình thức công khai được thực hiện theo quy định của Ủy ban Thường vụ Quốc hội.

e) Bản kê khai của người dự kiến bầu giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý tại doanh nghiệp nhà nước được công khai tại cuộc họp lấy phiếu tín nhiệm khi tiến hành bổ nhiệm hoặc tại cuộc họp của Hội đồng thành viên khi tiến hành bầu các chức vụ lãnh đạo, quản lý.

b) Cách thức thực hiện:

Việc kê khai tài sản, thu nhập được tiến hành tại cơ quan, đơn vị của người có nghĩa vụ phải kê khai.

c) Thành phần, số lượng, hồ sơ:

1. Các văn bản chỉ đạo tổ chức triển khai thực hiện việc kê khai;
2. Danh sách đối tượng phải kê khai theo quy định;
3. Bản kê khai tài sản, thu nhập, bản sao bản kê khai theo quy định;
4. Sổ theo dõi việc giao, nhận Bản kê khai;

d) Thời hạn giải quyết:

1. Thời điểm hoàn thành kê khai lần đầu:

- Người đang giữ vị trí công tác quy định tại các khoản 1, 2 và 3 Điều 34 của Luật PCTN phải hoàn thành việc kê khai trước ngày 31/3/2021 (theo hướng dẫn tại công văn số 252/TTCP-C.IV ngày 19/2/2021 của Thanh tra Chính phủ).

- Người lần đầu giữ vị trí công tác quy định tại các khoản 1, 2 và 3 Điều 34 Luật PCTN phải hoàn thành việc kê khai chậm nhất là 10 ngày kể từ ngày được tiếp nhận, tuyển dụng, bố trí vào vị trí công tác.

2. Thời điểm hoàn thành việc kê khai bổ sung:

Khi người có nghĩa vụ kê khai có biến động về tài sản, thu nhập trong năm có giá trị từ 300.000.000 đồng trở lên. Việc kê khai phải hoàn thành trước ngày 31 tháng 12 của năm có biến động về tài sản, thu nhập.

3. Thời điểm hoàn thành việc kê khai hàng năm :

Người giữ chức vụ từ Giám đốc sở và tương đương trở lên; người làm công tác tổ chức cán bộ, quản lý tài chính công, tài sản công, đầu tư công hoặc trực tiếp tiếp xúc và giải quyết công việc của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác theo quy định của Chính phủ phải hoàn thành việc kê khai trước ngày 31 tháng 12 hàng năm.

4. Thời điểm hoàn thành việc kê khai phục vụ công tác cán bộ:

- Người có nghĩa vụ kê khai quy định tại các khoản 1, 2 và 3 Điều 34 của Luật PCTN 2018 khi dự kiến bầu, phê chuẩn, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, cử giữ chức vụ khác phải hoàn thành kê khai chậm nhất là 10 ngày trước ngày dự kiến bầu, phê chuẩn, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, cử giữ chức vụ khác;

- Người có nghĩa vụ kê khai quy định tại khoản 4 Điều 34 của Luật PCTN 2018 việc kê khai được thực hiện theo quy định của pháp luật về bầu cử.

d) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Tổ chức hoặc cá nhân

e) Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

Cơ quan nhà nước có liên quan

g) Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Bản kê khai tài sản, thu nhập.

h) Lệ phí: Không

i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

1. Người có nghĩa vụ kê khai phải kê khai trung thực về tài sản, thu nhập, giải trình trung thực về nguồn gốc của tài sản, thu nhập tăng thêm theo trình tự, thủ tục quy định tại Luật này và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc kê khai tài sản, thu nhập.

2. Việc kê khai lần đầu, kê khai hàng năm, kê khai phục vụ công tác cán bộ được thực hiện theo Mẫu bản kê khai và hướng dẫn tại Phụ lục I ban hành kèm theo Nghị định 130/2020/NĐ-CP.

3. Việc kê khai bổ sung được thực hiện theo Mẫu bản kê khai và hướng dẫn việc kê khai bổ sung tại Phụ lục II ban hành kèm theo Nghị định 130/2020/NĐ-CP.

l) Căn cứ pháp lý:

- Luật 36/2018/QH14 ngày 20-11-2018

- Nghị định 130/2020/NĐ-CP ngày 30-10-2020

2. Thủ tục xác minh tài sản, thu nhập.

a) Trình tự thực hiện:

- Bước 1: Cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ban hành quyết định xác minh và thành lập Tổ xác minh

+ Người đứng đầu Cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập ra quyết định xác minh tài sản, thu nhập trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày có căn cứ xác minh quy định tại điểm đ khoản 1 Điều 41 của Luật PCTN hoặc 15 ngày kể từ ngày có căn cứ xác minh quy định tại các điểm a, b, c và d khoản 1 Điều 41 của Luật PCTN.

+ Quyết định xác minh tài sản, thu nhập bao gồm các nội dung sau đây: Căn cứ ban hành quyết định xác minh; Họ, tên, chức vụ, nơi công tác của người được xác minh tài sản, thu nhập; Họ, tên, chức vụ, nơi công tác của Tổ trưởng và thành viên Tổ xác minh tài sản, thu nhập; Nội dung xác minh; Thời hạn xác minh; Nhiệm vụ, quyền hạn của Tổ trưởng và thành viên Tổ xác minh tài sản, thu nhập; Các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân phối hợp (nếu có).

+ Quyết định xác minh tài sản, thu nhập phải được gửi cho Tổ trưởng và thành viên Tổ xác minh tài sản, thu nhập, người được xác minh và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định xác minh.

- Bước 2: Tổ xác minh yêu cầu người được xác minh giải trình về tài sản, thu nhập của mình. Yêu cầu người được xác minh giải trình về tính trung thực, đầy đủ, rõ ràng của bản kê khai, nguồn gốc của tài sản, thu nhập tăng thêm so với tài sản, thu nhập đã kê khai lần liền trước đó.

- Bước 3: Tiến hành xác minh tài sản, thu nhập + Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến nội dung xác minh theo quy định tại khoản 3 Điều 31 của Luật PCTN;

+ Kiến nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đang quản lý tài sản, thu nhập áp dụng biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật để ngăn chặn việc tẩu tán, hủy hoại, chuyển dịch tài sản, thu nhập hoặc hành vi khác cản trở hoạt động xác minh tài sản, thu nhập; + Đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền định giá, thẩm định giá, giám định tài sản, thu nhập phục vụ cho việc xác minh.

+ Giữ bí mật thông tin, tài liệu thu thập được trong quá trình xác minh.

- Bước 4: Báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập.

+ Trong thời hạn 45 ngày kể từ ngày ra quyết định xác minh, Tổ trưởng Tổ xác minh tài sản, thu nhập phải báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập bằng văn bản cho người ra quyết định xác minh; trường hợp phức tạp thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 90 ngày.

+ Báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập bao gồm các nội dung sau đây: a) Nội dung được xác minh, hoạt động xác minh đã được tiến hành và kết quả xác minh;

b) Đánh giá về tính trung thực, đầy đủ, rõ ràng của bản kê khai; tính trung thực trong việc giải trình về nguồn gốc của tài sản, thu nhập tăng thêm;

c) Kiến nghị xử lý vi phạm quy định của pháp luật về kiểm soát tài sản, thu nhập.

- Bước 5: Kết luận xác minh tài sản, thu nhập.

+ Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được Báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập, người ra quyết định xác minh phải ban hành Kết luận xác minh tài sản, thu nhập; trường hợp phức tạp thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 20 ngày.

+ Kết luận xác minh tài sản, thu nhập bao gồm các nội dung sau đây: Tính trung thực, đầy đủ, rõ ràng của việc kê khai tài sản, thu nhập; tính trung thực trong việc giải trình về nguồn gốc của tài sản, thu nhập tăng thêm; kiến nghị người có thẩm quyền xử lý vi phạm quy định của pháp luật về kiểm soát tài sản, thu nhập.

+ Người ban hành Kết luận xác minh tài sản, thu nhập phải chịu trách nhiệm về tính khách quan, trung thực của Kết luận xác minh.

+ Kết luận xác minh tài sản, thu nhập phải được gửi cho người được xác minh và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân yêu cầu, kiến nghị xác minh quy định tại Điều 42 của Luật PCTN.

- Bước 6: Công khai kết luận xác minh tài sản, thu nhập.

+ Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành Kết luận xác minh tài sản, thu nhập, người ra quyết định xác minh tài sản, thu nhập có trách nhiệm công khai Kết luận xác minh.

+ Việc công khai Kết luận xác minh tài sản, thu nhập được thực hiện như việc công khai bản kê khai quy định tại Điều 39 của Luật PCTN

b) Cách thức thực hiện:

Xác minh tài sản, thu nhập được thực hiện tại các cơ quan, tổ chức, đơn vị.

c) Thành phần, số lượng, hồ sơ:

Hồ sơ xác minh gồm có:

1. Quyết định xác minh; biên bản làm việc; giải trình của người được xác minh;
2. Báo cáo kết quả xác minh.
3. Kết luận xác minh tài sản, thu nhập;
4. Các tài liệu khác có liên quan đến việc xác minh.

d) Thời hạn giải quyết:

Không quá 115 ngày (trong đó thời hạn xác minh là 45 ngày, trường hợp phức tạp thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 90 ngày; thời hạn ban hành kết luận là 10 ngày, trường hợp phức tạp có thể kéo dài nhưng không quá 20 ngày; thời hạn công khai kết luận là 05 ngày làm việc).

đ) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Tổ chức hoặc cá nhân

e) Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính: Thanh tra Chính phủ

g) Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:

Báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập;

Kết luận xác minh tài sản, thu nhập

h) Lệ phí: Không

i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

Cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập xác minh tài sản, thu nhập khi có một trong các căn cứ sau đây:

1. Có dấu hiệu rõ ràng về việc kê khai tài sản, thu nhập không trung thực;
2. Có biến động tăng về tài sản, thu nhập từ 300.000.000 đồng trở lên so với tài sản, thu nhập đã kê khai lần liền trước đó mà người có nghĩa vụ kê khai giải trình không hợp lý về nguồn gốc;
3. Có tố cáo về việc kê khai tài sản, thu nhập không trung thực và đủ điều kiện thụ lý theo quy định của Luật Tố cáo;
4. Thuộc trường hợp xác minh theo kế hoạch xác minh tài sản, thu nhập hàng năm đối với người có nghĩa vụ kê khai được lựa chọn ngẫu nhiên
5. Có yêu cầu hoặc kiến nghị của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền theo quy định tại Điều 42 của Luật PCTN.

l) Căn cứ pháp lý:

- Luật 36/2018/QH14 ngày 20-11-2018
- Nghị định 130/2020/NĐ-CP ngày 30-10-2020

3. Thủ tục tiếp nhận yêu cầu giải trình.

a) Trình tự thực hiện:

- Bước 1: Người yêu cầu giải trình gửi văn bản yêu cầu giải trình hoặc trực tiếp đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm giải trình. Văn bản yêu cầu giải trình phải nêu rõ nội dung yêu cầu, ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín và phải có chữ ký hoặc điểm chỉ xác nhận của người yêu cầu giải trình. Trường hợp yêu cầu trực tiếp thì người yêu cầu giải trình phải trình bày rõ nội dung yêu cầu với người được giao tiếp nhận.

- Bước 2: Cơ quan, tổ chức đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giải trình tiếp nhận yêu cầu giải trình khi đáp ứng các điều kiện tại Điều 4 và Điều 5 Nghị định 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019.

+ Trường hợp nhiều người đến yêu cầu giải trình trực tiếp về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày. Việc cử người đại diện được thể hiện bằng văn bản có chữ ký hoặc điểm chỉ của những người yêu cầu giải trình. + Trường hợp yêu cầu giải trình không thuộc trách nhiệm thì người tiếp nhận hướng dẫn người yêu cầu đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

+ Trường hợp nội dung yêu cầu giải trình đã được giải trình cho người khác trước đó thì cung cấp bản sao văn bản giải trình cho người yêu cầu

- Bước 3: Người có trách nhiệm giải trình thông báo bằng văn bản cho người yêu cầu giải trình về việc giải quyết hoặc không giải quyết và nêu rõ lý do.

b) Cách thức thực hiện:

Trực tiếp hoặc gửi bằng văn bản.

c) Thành phần, số lượng, hồ sơ:

1. Văn bản yêu cầu giải trình của cá nhân, tổ chức
2. Thông tin, tài liệu liên quan đến yêu cầu giải trình.
3. Thông báo đồng ý hoặc từ chối giải trình của cơ quan nhà nước có trách nhiệm giải trình.

d) Thời hạn giải quyết:

Thời hạn ra thông báo tiếp nhận hoặc từ chối giải trình: 05 ngày kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu giải trình.

đ) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Tổ chức hoặc cá nhân

e) Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính: Cơ quan nhà nước có liên quan

g) Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:

Thông báo tiếp nhận yêu cầu giải trình hoặc từ chối yêu cầu giải trình của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền

h) Lệ phí: Không

i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Không

k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

Theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019:

1. Cá nhân yêu cầu giải trình có năng lực hành vi dân sự đầy đủ hoặc có người đại diện theo quy định của pháp luật; cơ quan, tổ chức, đơn vị yêu cầu giải trình phải có người đại diện hợp pháp của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình.

2. Quyết định, hành vi của cơ quan, tổ chức, đơn vị được yêu cầu giải trình tác động trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải trình.

l) Căn cứ pháp lý:

- Luật 36/2018/QH14 ngày 20-11-2018

- Nghị định 130/2020/NĐ-CP ngày 30-10-2020

4. Thủ tục thực hiện việc giải trình.

a) Trình tự thực hiện:

- Bước 1: Thu thập, xác minh thông tin có liên quan.

- Bước 2: Làm việc trực tiếp với người yêu cầu giải trình để làm rõ những nội dung có liên quan khi thấy cần thiết. Nội dung làm việc được lập thành biên bản có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên.

- Bước 3: Ban hành văn bản giải trình với các nội dung sau đây: Họ tên, địa chỉ người yêu cầu giải trình; nội dung yêu cầu giải trình; kết quả làm việc trực tiếp với tổ chức, cá nhân (nếu có); các căn cứ pháp lý để giải trình; nội dung giải trình cụ thể.

- Bước 4: Gửi văn bản giải trình đến người yêu cầu giải trình.

Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của chủ tịch UBND cấp xã theo quy định tại Điều 17 Luật Khiếu nại, người khiếu nại phải gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) cho cơ quan có thẩm quyền

b) Cách thức thực hiện:

- Người giải trình thực hiện giải trình trực tiếp và người yêu cầu giải trình ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào biên bản thực hiện việc giải trình.

- Người giải trình có trách nhiệm công khai văn bản giải trình theo một trong các hình thức sau đây:

+ Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị thực hiện giải trình;

+ Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng;

+ Đăng tải trên cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị thực hiện giải trình.

c) Thành phần, số lượng, hồ sơ:

1. Thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung việc giải trình;

2. Biên bản làm việc có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên;

3. Văn bản giải trình.

d) Thời hạn giải quyết:

- Thời hạn thực hiện việc giải trình không quá 15 ngày kể từ ngày ra thông báo tiếp nhận yêu cầu giải trình. Trường hợp có nội dung phức tạp thì có thể gia hạn 01 lần, thời gian gia hạn không quá 15 ngày và phải thông báo bằng văn bản đến người yêu cầu giải trình.

- Trường hợp yêu cầu giải trình trực tiếp có nội dung đơn giản thì việc giải trình có thể thực hiện bằng hình thức trực tiếp nhưng phải được lập thành biên bản có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên.

- Giải trình được thực hiện bằng ban hành văn bản giải trình.

đ) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Tổ chức.

e) Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính: Cơ quan nhà nước có liên quan

g) Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Văn bản giải trình.

h) Lệ phí: Không

i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Không

k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

- Theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019, những nội dung sau không thuộc phạm vi giải trình:

1. Nội dung thuộc bí mật nhà nước; bí mật đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật kinh doanh theo quy định của pháp luật

2. Nội dung chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ trong nội bộ cơ quan, tổ chức, đơn vị mà chưa ban hành, chưa thực hiện hoặc nội dung chỉ đạo, điều hành của cơ quan cấp trên với cơ quan cấp dưới.

- Theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019, tạm đình chỉ, đình chỉ việc giải trình trong các trường hợp sau:

1. Người yêu cầu giải trình là cá nhân đã chết mà chưa xác định được người thừa kế quyền, nghĩa vụ; cơ quan, tổ chức bị chia tách, sáp nhập, giải thể mà chưa có cá nhân, tổ chức kế thừa quyền, nghĩa vụ trong việc yêu cầu giải trình;

2. Người yêu cầu giải trình là cá nhân mất năng lực hành vi dân sự mà chưa xác định được người đại diện theo pháp luật;

3. Cá nhân yêu cầu giải trình bị ốm đau hoặc vì lý do khách quan khác mà người thực hiện giải trình chưa thể thực hiện được việc giải trình;

4. Người yêu cầu giải trình là cá nhân đã chết mà không có người thừa kế quyền, nghĩa vụ; cơ quan, tổ chức bị chia tách, sáp nhập, giải thể mà không có cá nhân, tổ chức kế thừa quyền, nghĩa vụ trong việc yêu cầu giải trình;

5. Người yêu cầu giải trình là cá nhân mất năng lực hành vi dân sự mà không có người đại diện theo pháp luật;

6. Người yêu cầu giải trình rút toàn bộ yêu cầu giải trình.

l) Căn cứ pháp lý:

- Luật 36/2018/QH14 ngày 20-11-2018

- Nghị định 130/2020/NĐ-CP ngày 30-10-2020

B. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP XÃ.

I. LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN.

1. Thủ tục Tiếp công dân tại xã.

a) Trình tự thực hiện:

- Bước 1: Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân

Người tiếp công dân đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân; trường hợp được ủy quyền thì yêu cầu xuất trình giấy ủy quyền.

- Bước 2: Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận thông tin, tài liệu

Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý cho phù hợp.

Nếu nội dung đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

Trường hợp không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn theo quy định của pháp luật.

Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản.

Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

Người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp (nếu có) và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.

Bước 3: Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân.

- Việc phân loại, xử lý *khiếu nại, tố cáo* đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

+ Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý.

+ Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo.

+ Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

+ Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

- Việc phân loại, xử lý *kiến nghị, phản ánh* đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

+ Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

+ Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

b) Cách thức thực hiện:

- Công dân đến trụ sở UBND cấp xã.

c) Thành phần, số lượng, hồ sơ:

- Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);

- Các tài liệu, giấy tờ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

d) Thời hạn giải quyết: Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách

nhệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

đ) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Tổ chức hoặc cá nhân

e) Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

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

g) Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:

Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng; công văn hướng dẫn; công văn chuyển đơn.

h) Lệ phí: Không

i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

Theo Điều 9 Luật Tiếp công dân, người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

l) Căn cứ pháp lý:

- Luật Tiếp công dân năm 2013;
- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
- Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

II. LĨNH VỰC XỬ LÝ ĐƠN THƯ.

1. Thủ tục xử lý đơn tại cấp xã.

a) Trình tự thực hiện:

Bước 1: Nhận đơn

Tiếp nhận đơn, vào sổ công văn đến (hoặc nhập vào máy tính).

Bước 2: Phân loại và xử lý đơn

- Đối với đơn khiếu nại:

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý đề giải quyết theo quy định của pháp luật.

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại.

Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:

Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.

Đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người:

Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có họ, tên, địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.

Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý đề giải quyết theo quy định của pháp luật.

Đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc:

Trường hợp đơn khiếu nại không được thụ lý để giải quyết nhưng có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì cơ quan, tổ chức, đơn vị nhận được đơn phải trả lại cho người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó; nếu khiếu nại được thụ lý để giải quyết thì việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật:

Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng trong quá trình nghiên cứu, xem xét nếu có căn cứ cho rằng việc giải quyết khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại hoặc cá nhân, cơ quan, tổ chức khác có liên quan, đe dọa xâm phạm đến lợi ích của nhà nước hoặc có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc khiếu nại theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn phải báo cáo đề thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan, tổ chức, đơn vị người có thẩm quyền xem xét, quyết định.

Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục

Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo đề thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.

- Đối với đơn tố cáo:

+ Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền:

Nếu nội dung đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Khoản 2 Điều 20 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để thụ lý giải quyết theo quy định.

+ Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền:

Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải

quyết theo quy định của pháp luật theo quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều 20 của Luật Tố cáo.

+ Nếu tố cáo hành vi phạm tội thì chuyển cho cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự.

+ Đơn tố cáo đối với đảng viên:

Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng được thực hiện theo quy định của Ban Chấp hành Trung ương, hướng dẫn của Ủy ban Kiểm tra Trung ương và hướng dẫn của Tỉnh ủy.

+ Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân:

Người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp kịp thời ngăn chặn, xử lý theo quy định của pháp luật.

+ Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích:

Đối với đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, công dân chuyển sang tố cáo đối với người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho việc tố cáo của mình thì cơ quan, người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết nội dung tố cáo.

+ Xử lý đối với trường hợp tố cáo như quy định tại Khoản 2 Điều 20 của Luật Tố cáo:

Tố cáo thuộc các trường hợp quy định tại Khoản 2 Điều 20 của Luật Tố cáo thì cơ quan nhận được đơn không chuyển đơn, không thụ lý để giải quyết đồng thời có văn bản giải thích và trả lại đơn cho người tố cáo.

+ Đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng, kèm theo các thông tin, tài liệu, bằng chứng về hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm:

Khi nhận được đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng, kèm theo các thông tin, tài liệu, bằng chứng chứng minh nội dung tố cáo hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý theo quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng, pháp luật tố tụng hình sự.

- Xử lý các loại đơn khác:

+ Đơn kiến nghị, phản ánh:

Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý giải quyết.

Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết.

+ Đơn có nhiều nội dung khác nhau

Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

+ Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án:

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án.

+ Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan dân cử:

Người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

+ Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo:

Người xử lý đơn trình thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến tổ chức có thẩm quyền để được xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế của tổ chức đó.

+ Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước:

Người xử lý đơn trình thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

+ Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những vụ việc có tính chất phức tạp.

Đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phức tạp, gay gắt với sự tham gia của nhiều người; những vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo thì người xử lý đơn phải báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để áp dụng

các biện pháp theo thẩm quyền kịp thời xử lý hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan áp dụng biện pháp xử lý.

b) Cách thức thực hiện:

- Công dân gửi trực tiếp đến UBND cấp xã hoặc gửi đơn qua đường bưu điện.

c) Thành phần, số lượng, hồ sơ:

Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có).

d) Thời hạn giải quyết:

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

đ) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Tổ chức hoặc cá nhân

e) Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

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

g) Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:

Văn bản trả lời, văn bản hướng dẫn, văn bản chuyển đơn hoặc văn bản thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

h) Lệ phí: Không

i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính: Không

l) Căn cứ pháp lý:

- Luật Khiếu nại năm 2011;
- Luật Tố cáo năm 2018;
- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo;
- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại 2011;
- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

III. LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI.

1. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã.

a) Trình tự thực hiện:

Bước 1: Thụ lý giải quyết khiếu nại

1. Nghiên cứu và xem xét thụ lý khiếu nại Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại 2011 thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải thụ lý giải quyết. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về 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 theo quy định tại Điều 7 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

2. Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại 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 hoặc không thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết. 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 hoặc không thụ lý được gửi đến một trong số những người đại diện.

Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại

1. Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại

a) Sau khi thụ lý khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại. Nội dung kiểm tra lại bao gồm: Căn cứ pháp lý ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính; thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính; nội dung của quyết định hành chính, việc thực hiện hành vi hành chính; trình tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày quyết định hành chính; các nội dung khác (nếu có).

b) Sau khi kiểm tra lại, nếu thấy khiếu nại là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay. Nếu thấy chưa

có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiến hành xác minh.

2. Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại Người giải quyết khiếu nại tự mình xác minh hoặc giao cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại. Người giải quyết khiếu nại ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, trong đó xác định rõ người thực hiện xác minh, quyền và nghĩa vụ của người thực hiện xác minh, thời gian, nội dung xác minh.

3. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

a) Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ 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. 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. Trường hợp người khiếu nại không hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.

b) Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại. 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.

c) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng Trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ 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. Trường hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng thì lập biên bản làm việc. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.

b) Cách thức thực hiện:

- Công dân gửi đơn trực tiếp hoặc theo đường bưu điện đến trụ sở cơ quan giải quyết khiếu nại.

c) Thành phần, số lượng, hồ sơ:

- Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;

d) Thời hạn giải quyết:

Theo Điều 28 Luật Khiếu nại.

Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.

đ) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Tổ chức hoặc cá nhân

e) Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn
- Cơ quan trực tiếp thực hiện: UBND xã, phường, thị trấn.

g) Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:

Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

h) Lệ phí: Không

i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại (Mẫu ban hành kèm theo Nghị định 124-2020).

k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011: Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết:

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

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

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

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

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

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

7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;
8. Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại;
9. Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

l) Căn cứ pháp lý:

- Luật 02/2011/QH13 ngày 11-11-2011;
- Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19-10-2020.

PHỤ LỤC

**Các mẫu văn bản trong quá trình giải quyết khiếu nại ban hành kèm theo
Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ**

Mẫu số 01	Đơn khiếu nại
Mẫu số 02	Giấy ủy quyền khiếu nại
Mẫu số 03	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại
Mẫu số 04	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại
Mẫu số 05	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại
Mẫu số 06	Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại
Mẫu số 07	Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại
Mẫu số 08	Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại
Mẫu số 09	Quyết định về việc trưng cầu giám định thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại
Mẫu số 10	Văn bản đề nghị gửi kết quả giám định liên quan đến nội dung khiếu nại
Mẫu số 11	Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại
Mẫu số 12	Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại
Mẫu số 13	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
Mẫu số 14	Biên bản đối thoại với người khiếu nại

Mẫu số 15	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu
Mẫu số 16	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần hai

Mẫu số 01

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

..., ngày... tháng ... năm.....

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi:(1)

Họ và tên người khiếu nại:;

Địa chỉ: (2);

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

nơi cấp:..... (3).

Tên của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại: ;

Địa chỉ: (4);

Khiếu nại về việc: (5);

Nội dung khiếu nại: (6).

(Tài liệu, chứng cứ kèm theo - nếu có).

NGƯỜI KHIẾU NẠI

(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

(2) Họ, tên và địa chỉ của người khiếu nại:

- Nếu là người đại diện của cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thì ghi rõ chức danh, tên cơ quan, tổ chức mà mình được đại diện;

- Nếu là người được ủy quyền khiếu nại thì ghi rõ cơ quan, tổ chức, cá nhân ủy quyền.

- (3) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.
- (4) Tên và địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại.
- (5) Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về việc gì (ghi rõ khiếu nại lần đầu hoặc lần hai).
- (6) Ghi tóm tắt nội dung khiếu nại; ghi rõ cơ sở của việc khiếu nại; yêu cầu giải quyết khiếu nại.

Mẫu số 02

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

..., ngày... tháng ... năm.....

GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: ;

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

Họ và tên người được ủy quyền khiếu nại ;

Địa chỉ: ;

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

Nội dung ủy quyền khiếu nại: (1)

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

NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN

(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

NGƯỜI ỦY QUYỀN

Chữ ký hoặc điểm chỉ

Họ và tên

Họ và tên

**XÁC NHẬN CỦA CƠ QUAN,
TỔ CHỨC CÓ THẨM QUYỀN(2)**
(Chức danh, chữ ký, dấu)

Họ và tên

Ghi chú:

- (1) Ủy quyền toàn bộ hay ủy quyền một số nội dung khiếu nại (trường hợp ủy quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung ủy quyền khiếu nại).
- (2) Xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc cơ quan công chứng.

Mẫu số 03

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

Số: .../TB-...

..., ngày ... tháng ... năm

THÔNG BÁO

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

Kính gửi:(4).....

Ngày ... tháng... năm ..., ...(2)... đã nhận được đơn khiếu nại của...(4)...:

Địa chỉ: ;

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

nơi cấp:..... (5);

Khiếu nại về việc (6).

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại của ...(4)..., căn cứ quy định của pháp luật về khiếu nại, ...(2)...nhận thấy đơn khiếu nại của ...(4)... đủ điều kiện thụ lý.

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

CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU

Nơi nhận:

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

CỦA (2)
(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

Ghi chú:

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

- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại.
- (3) Lần giải quyết khiếu nại: "lần đầu" hoặc "lần hai".
- (4) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (5) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.
- (6) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (7) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.
- (8) Tên cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

Mẫu số 04

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

 Số: .../TB-... ..., ngày ... tháng ... năm

THÔNG BÁO

Về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại

Kính gửi:(3).....

Ngày ... tháng ... năm ..., ...(2)... đã nhận được đơn khiếu nại của(3)

Địa chỉ:

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

nơi cấp:(4)

Khiếu nại về việc (5)

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, căn cứ Điều 11 của Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011, cơ quan chức năng nhận thấy, đơn khiếu nại của...(3)...không đủ điều kiện để thụ lý giải quyết vì lý do sau đây:...(6)

Vậy thông báo để...(3)...được biết./.

CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)

Nơi nhận:

(Chữ ký, dấu)

- Như trên;

-(7)....;

-(8)....;

- Lưu: VT, hồ sơ.

Họ và tên

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại.
- (3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (4) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.
- (5) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (6) Lý do của việc không thụ lý giải quyết khiếu nại.
- (7) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan
- (8) Tên cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

Mẫu số 05

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../QĐ-...

..., ngày ... tháng ... năm

QUYẾT ĐỊNH

Về việc xác minh nội dung khiếu nại

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

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

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

Căn cứ (4);

Căn cứ (5);

Theo đề nghị của (6).

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của ...(7)... về việc(8)....Thời gian xác minh là ngày.

Điều 2. Thành lập Đoàn (hoặc Tổ) xác minh gồm:

1. Ông (bà)..... chức vụ..... Trưởng Đoàn (Tổ trưởng).
2. Ông (bà)..... chức vụPhó trưởng Đoàn (Tổ phó) (nếu có).
3. Ông (bà)..... chức vụThành viên.

Đoàn (Tổ) xác minh có nhiệm vụ xác minh làm rõ nội dung khiếu nại được nêu tại Điều 1 Quyết định này.

Trưởng Đoàn (Tổ trưởng), Thành viên xác minh thực hiện quyền, nghĩa vụ của người có trách nhiệm xác minh theo quy định của Luật Khiếu nại và quy định pháp luật có liên quan.

Điều 3. ...(9)...; những người có tên tại Điều 2 và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ.

(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại.
- (3) Chức danh của người có thẩm quyền ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại.
- (4) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại.
- (5) Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại (nếu có).
- (6) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đề xuất việc xác minh nội dung khiếu nại (nếu có).
- (7) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (8) Nội dung được giao xác minh.
- (9) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân chịu trách nhiệm thi hành quyết định.

Mẫu số 06

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BIÊN BẢN LÀM VIỆC

Về xác minh nội dung khiếu nại

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

Chúng tôi gồm:

1. Người được giao nhiệm vụ xác minh (người xác minh): (4)

2. Người làm việc với người được giao nhiệm vụ xác minh: (5)

3. Nội dung làm việc: (6)

4. Kết quả làm việc:..... (7)

5. Những nội dung khác có liên quan:..... (8)

Buổi làm việc kết thúc vào hồi... giờ ... phút ngày... tháng...năm.....

Biên bản này đã được đọc cho những người làm việc cùng nghe, mọi người nhất trí với nội dung biên bản và xác nhận dưới đây.

Biên bản được lập thành ... bản mỗi bên giữ 01 bản./.

NGƯỜI LÀM VIỆC VỚI

NGƯỜI XÁC MINH

NGƯỜI XÁC MINH

(Chữ ký, dấu (nếu có))

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

Họ và tên

Ghi chú:

- (1) Cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định xác minh hoặc trực tiếp tiến hành xác minh.
- (2) Đoàn (Tổ) xác minh được thành lập (nếu có).
- (3) Địa điểm làm việc.
- (4) Họ tên, chức danh của người được giao nhiệm vụ xác minh.
- (5) Ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ (nếu có) của người làm việc với người được giao nhiệm vụ xác minh như: người khiếu nại, người bị khiếu nại, đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan.
- (6) Các nội dung làm việc cụ thể.
- (7) Kết quả làm việc đã đạt được, những nội dung đã thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau, đề xuất, kiến nghị của các bên tham gia buổi làm việc.
- (8) Những nội dung khác chưa được thể hiện ở (6), (7).
- (9) Chữ ký (ghi rõ họ tên) hoặc điểm chỉ của những người cùng làm việc. Trong trường hợp có người không ký thì trong biên bản phải ghi rõ và đề nghị người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương ký vào biên bản.

Mẫu số 07

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../...

..., ngày ... tháng ... năm

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

Kính gửi:(3).....

Ngày ... tháng ... năm , cơ quan chức năng đã thụ lý giải quyết đơn khiếu nại của...(4)... đối với...(5)

Theo quy định của pháp luật và để phục vụ việc giải quyết khiếu nại,...(2)... đề nghị...(3)...cung cấp cho...(2)... những thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:.....(6)

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

Địa chỉ (hoặc tên người) nhận:(7)

CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)

Nơi nhận:

(Chữ ký, dấu (nếu có))

- Như trên;

Họ và tên

Ghi chú:

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

Mẫu số 08

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ...(3)...

BIÊN BẢN GIAO NHẬN

Về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu,

bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại

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

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

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

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

1.

2.

3.

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

BÊN GIAO

BÊN NHẬN

(Chữ ký, dấu (nếu có))

(Chữ ký, dấu (nếu có))

Họ và tên

Họ và tên

Ghi chú:

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

Mẫu số 09

(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 thông tin, tài liệu,
bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại**

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

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

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

Căn cứ.(5);

Xét đề nghị của(6)..... về việc trưng cầu giám định(7);

Xét(8).

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Trưng cầu ...(9)... thực hiện việc giám định đối với.....(7).

Điều 2. Kinh phí trưng cầu giám định (nếu phải chi trả) do . (2). chi trả theo quy định.

Điều 3. Các ông (bà)...(6), (9)...và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

- (1);
- Như Điều 3;
- Lưu:...

CHỨC DANH NGƯỜI ĐÚNG ĐẦU CỦA (2)

(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định trưng cầu giám định.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan ban hành quyết định trưng cầu giám định.
- (4) Người giải quyết khiếu nại.
- (5) Văn bản quy phạm pháp luật có liên quan (nếu có).
- (6) Cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh hoặc người khiếu nại đề nghị trưng cầu giám định.
- (7) Đối tượng, nội dung giám định.
- (8) Lý do của việc trưng cầu giám định.
- (9) Cơ quan, tổ chức thực hiện việc giám định.

Mẫu số 10

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

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

Số: .../...

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

..., ngày ... tháng ... năm

Kính gửi:(3).....

Để có cơ sở cho việc giải quyết khiếu nại bảo đảm chính xác, khách quan; ngày...tháng...năm....., (4)... đã có Quyết định số về việc trưng cầu giám định các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:.....(5)

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

...(2)... cử ông (bà) ...(6)... trực tiếp bàn giao thông tin, tài liệu, bằng chứng và nhận kết quả giám định.

Kinh phí giám định (nếu phải chi trả) do ...(4)... chi trả theo quy định.

CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)

(Chữ ký, dấu)

Nơi nhận:

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

Họ và tên

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị trung cầu giám định.
- (3) Tên cơ quan, tổ chức được trung cầu giám định.
- (4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định trung cầu giám định.
- (5) Thông tin, tài liệu, bằng chứng đề nghị giám định và nội dung cần giám định.
- (6) Họ tên, chức vụ, chức danh của người được cử bàn giao thông tin, tài liệu, bằng chứng và tiếp nhận kết quả giám định.
- (7) Đơn vị, bộ phận quản lý tài chính của cơ quan, tổ chức, đơn vị đề nghị trung cầu giám định.

Mẫu số 11

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../QĐ-...

..., ngày ... tháng ... năm

QUYẾT ĐỊNH

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

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

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

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

Căn cứ(4);

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định (6)

Lý do tạm đình chỉ: (7)

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

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

CHỨC DANH NGƯỜI ĐÚNG ĐẦU CỦA (2)

Nơi nhận:

(Chữ ký, dấu)

- Như Điều 2;
- Lưu: VT, hồ sơ.

Họ và tên

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (3) Chức danh của người có thẩm quyền ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

- (4) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (5) Tên cơ quan, đơn vị, cá nhân tham mưu đề xuất, kiến nghị ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (6) Ghi rõ tên, số, ngày tháng năm, người ký quyết định hành chính bị tạm đình chỉ việc thi hành.
- (7) Lý do, căn cứ ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (8) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân ban hành quyết định hành chính bị tạm đình chỉ thi hành.
- (9) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thi hành quyết định tạm đình chỉ.
- (10) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../QĐ-...

..., ngày ... tháng ... năm

QUYẾT ĐỊNH

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

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

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

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

Căn cứ(4);

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

QUYẾT ĐỊNH:

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

Lý do của việc hủy bỏ:(7)

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

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

CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)

Nơi nhận:

(Chữ ký, dấu)

- Như Điều 3;

- Lưu: VT, hồ sơ

Họ và tên

Ghi chú:

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(3) Chức danh của người ban hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

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

Mẫu số 13

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../BC-...

..., ngày ... tháng ... năm

BÁO CÁO

Kết quả xác minh nội dung khiếu nại

Kính gửi:(3).....

Thực hiện Quyết định số (4)

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

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

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

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

CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, hồ sơ.

HOẶC NGƯỜI ĐƯỢC GIAO NHIỆM VỤ XÁC MINH

(Chữ ký, dấu (nếu có))

Họ và tên

Ghi chú:

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

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

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BIÊN BẢN ĐỐI THOẠI VỚI NGƯỜI KHIẾU NẠI

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

I. THÀNH PHẦN THAM GIA ĐỐI THOẠI:

1. Người giải quyết khiếu nại, người được phân công chủ trì đối thoại:

Ông (bà)..... chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị)

2. Người ghi biên bản:

Ông (bà)..... chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị)

3. Người khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại):.....(4)

Ông (bà)..... chức vụ....., cơ quan (tổ chức)

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân..., ngày cấp..., nơi cấp...(5)

Địa chỉ:

(Trường hợp người khiếu nại không tham gia đối thoại thì ghi rõ trong biên bản người khiếu nại vắng mặt có lý do hoặc không có lý do).

4. Người bị khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại của người bị khiếu nại (nếu có)):

Ông (bà)..... chức vụ, cơ quan (tổ chức, đơn vị)

5. Người có quyền, nghĩa vụ liên quan (nếu có):

Ông (bà)

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân..., ngày cấp..., nơi cấp...(5)

Địa chỉ:

6. Đại diện cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (nếu có):

Ông (bà)

Địa chỉ:

II. NỘI DUNG ĐỐI THOẠI:

1. Người giải quyết khiếu nại hoặc người được phân công chủ trì đối thoại nêu mục đích, yêu cầu của việc đối thoại, tóm tắt kết quả xác minh nội dung khiếu nại và những nội dung đối thoại:.....

2. Ý kiến của những người tham gia đối thoại về từng nội dung đối thoại:.....

III. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI:

Những nội dung đối thoại đã thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và những ý kiến khác (nếu có).

Buổi đối thoại kết thúc hồi... giờ... ngày ...tháng...năm.....

Biên bản đối thoại đã được đọc lại cho những người tham gia đối thoại nghe và ký xác nhận (*trường hợp người tham gia đối thoại không ký xác nhận thì phải ghi rõ lý do*).

Biên bản được lập thành bản; người giải quyết khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại - mỗi người được nhận 01 bản./.

NGƯỜI BỊ KHIẾU NẠI

(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI
(HOẶC NGƯỜI ĐƯỢC PHÂN CÔNG
CHỦ TRÌ ĐỐI THOẠI)**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))

**NGƯỜI KHIẾU NẠI
(HOẶC NGƯỜI ĐẠI DIỆN,
NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN)**

(Ký, ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ)

**ĐẠI DIỆN CƠ QUAN, TỔ CHỨC,
CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))

**NGƯỜI CÓ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ
LIÊN QUAN**

(Ký, ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ)

NGƯỜI GHI BIÊN BẢN

(Ký, ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị chủ trì đối thoại.
- (3) Địa điểm tiến hành đối thoại.
- (4) Người khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại).

(5) Nếu không có CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

Mẫu số 15

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../QĐ-...

..., ngày ... tháng ... năm

QUYẾT ĐỊNH

về việc giải quyết khiếu nại của ...(3)...

(lần đầu)

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

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

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

Căn cứ (5);

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

Xét đơn khiếu nại ngày ...tháng....năm..... của(3)... (địa chỉ:).

Theo báo cáo của (6) tại Văn bản số.... ngày... tháng... năm về việc giải quyết khiếu nại của...(3)...với các nội dung sau đây:

I. Nội dung khiếu nại:

..... (7)

II. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:

..... (8)

III. Kết quả đối thoại (nếu có):

..... (9)

IV. Kết luận

(Nêu rõ căn cứ pháp luật (viện dẫn các điều khoản của văn bản pháp luật) để kết luận về từng nội dung khiếu nại; kết luận rõ từng nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hay sai toàn bộ (nếu đúng một phần thì ghi cụ thể những nội dung đúng trong quyết định giải quyết khiếu nại).....).

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1 (10)

Điều 2 (11)

Điều 3. Trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu...(3)...không đồng ý với giải quyết khiếu nại của...(2)...thì...(3)... có quyền khiếu nại đến...(12)... hoặc khởi kiện...(2)... tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

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

CHỨC DANH NGƯỜI ĐỪNG ĐẦU CỦA (2)

Nơi nhận:

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

(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.
- (3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (4) Chức danh người ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.
- (5) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.
- (6) Cơ quan, tổ chức, cá nhân được giao tham mưu giải quyết vụ việc khiếu nại.
- (7) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (8) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
- (9) Ghi rõ kết quả đối thoại.
- (10) Giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính; tiếp tục thực hiện hoặc chấm dứt hành vi hành chính đã bị khiếu nại.
- (11) Giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại.
- (12) Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.
- (13) Những người chịu trách nhiệm thi hành giải quyết khiếu nại và người khiếu nại (hoặc cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (14) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp của người ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.
- (15) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

(16) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

Mẫu số 16

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../QĐ-...

..., ngày ... tháng ... năm

QUYẾT ĐỊNH

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

(lần hai)

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

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

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

Căn cứ..... (5);

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

Xét đơn khiếu nại ngày ...tháng....năm... của(3)...(địa chỉ:.....).

Theo báo cáo của(6)..... tại Văn bản số.... ngày... tháng... năm..... về việc giải quyết khiếu nại của...(3)...với các nội dung sau đây:

I. Nội dung khiếu nại:

..... (7)

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

..... (8)

III. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:..... (9)

IV. Kết quả đối thoại: (10)

V. Kết luận:

(Nêu rõ căn cứ pháp luật (viện dẫn các điều khoản của văn bản pháp luật) để kết luận về từng nội dung khiếu nại; kết luận rõ từng nội dung khiếu nại là

đúng, đúng một phần hay sai toàn bộ (nếu đúng một phần thì ghi cụ thể những nội dung đúng trong quyết định giải quyết khiếu nại).....)

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. *(Nội dung Điều này áp dụng tùy theo các trường hợp sau đây:*

1. Nếu khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì ghi:

- Yêu cầu người ban hành quyết định hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hoặc toàn bộ Quyết định số... ngày...tháng...năm... bị khiếu nại (hoặc ghi cụ thể những nội dung yêu cầu sửa đổi, hủy bỏ);

- Yêu cầu người thực hiện hành vi hành chính chấm dứt hành vi hành chính - trường hợp khiếu nại đối với hành vi hành chính.

2. Nếu khiếu nại là sai toàn bộ thì ghi rõ:

- Công nhận và giữ nguyên nội dung quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu là đúng;

- Yêu cầu người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện quyết định hành chính và hành vi hành chính đã bị khiếu nại.....)

Điều 2. *(Quyết định giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại:*

- Khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại (cơ quan, tổ chức khiếu nại) và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan (nếu có);

- Bồi thường thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị thiệt hại (nếu có).....)

Điều 3. Trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu...(3)...không đồng ý với giải quyết khiếu nại của...(2)...thì...(3)... có quyền khởi kiện ...(2)... tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. Các ông (bà) ...(11)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

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

CHỨC DANH NGƯỜI ĐÚNG ĐẦU CỦA (2)

(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.
- (3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (4) Chức danh người ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

- (5) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.
- (6) Cơ quan, tổ chức, cá nhân được giao tham mưu giải quyết vụ việc khiếu nại.
- (7) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (8) Ghi rõ kết luận của người giải quyết khiếu nại lần đầu.
- (9) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
- (10) Ghi rõ kết quả đối thoại.
- (11) Ghi rõ những người chịu trách nhiệm thi hành quyết định giải quyết khiếu nại: người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu,...
- (12) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.
- (13) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

IV. LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT TỔ CÁO.

1. Thủ tục giải quyết tổ cáo tại cấp xã.

a) Trình tự thực hiện:

Bước 1: Thụ lý tổ cáo Trước khi thụ lý tổ cáo, Chủ tịch UBND xã xác minh thông tin về người tổ cáo và điều kiện thụ lý tổ cáo. Trường hợp người tổ cáo không cư trú tại địa bàn quản lý hoặc gặp khó khăn trong việc xác minh thì người giải quyết tổ cáo có thể ủy quyền cho cơ quan nhà nước ngang cấp hoặc cơ quan nhà nước cấp dưới xác minh thông tin cần thiết phục vụ việc ra quyết định thụ lý tổ cáo. Người giải quyết tổ cáo ra quyết định thụ lý tổ cáo khi có đủ các điều kiện sau:

a) Tổ cáo được thực hiện theo quy định tại Điều 23 Luật Tổ cáo 2018:

+ Trường hợp tổ cáo được thực hiện bằng đơn thì trong đơn tổ cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm tổ cáo; họ tên, địa chỉ của người tổ cáo, cách thức liên hệ với người tổ cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tổ cáo; người bị tổ cáo và các thông tin khác có liên quan. Trường hợp nhiều người cùng tổ cáo về cùng một nội dung thì trong đơn tổ cáo còn phải ghi rõ họ tên, địa chỉ, cách thức liên hệ với từng người tổ cáo; họ tên của người đại diện cho những người tổ cáo. Người tổ cáo phải ký tên hoặc điểm chỉ vào đơn tổ cáo.

+ Trường hợp người tổ cáo đến tổ cáo trực tiếp tại Bộ thì người tiếp nhận hướng dẫn người tổ cáo viết đơn tổ cáo hoặc ghi lại nội dung tổ cáo bằng văn bản và yêu cầu người tổ cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 1 Điều này. Trường hợp nhiều người cùng tổ cáo về cùng một nội dung thì người tiếp nhận hướng dẫn người tổ cáo cử đại diện viết đơn tổ cáo hoặc ghi lại nội dung tổ cáo bằng văn bản và yêu cầu những người tổ cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

b) Người tổ cáo có đủ năng lực hành vi dân sự; trường hợp không có đủ năng lực hành vi dân sự thì phải có người đại diện theo quy định của pháp luật;

c) Vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết tổ cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tổ cáo;

d) Nội dung tố cáo có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật. Trường hợp tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại không đồng ý mà chuyển sang tố cáo người đã giải quyết khiếu nại thì chỉ thụ lý tố cáo khi người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm pháp luật. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định thụ lý tố cáo, người giải quyết tố cáo có trách nhiệm thông báo cho người tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo biết.

Bước 2: Xác minh nội dung tố cáo

1. Chủ tịch UBND xã tiến hành xác minh nội dung tố cáo hoặc giao cho công chức cấp xã tiến hành xác minh (gọi chung là người xác minh nội dung tố cáo). Việc giao xác minh nội dung tố cáo phải thực hiện bằng văn bản.

2. Trường hợp người giải quyết tố cáo giao cho công chức cấp xã xác minh nội dung tố cáo thì văn bản giao xác minh nội dung tố cáo thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 31 Luật Tố cáo.

3. Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo có các nội dung chính sau đây: Ngày, tháng, năm giao xác minh; Người được giao xác minh nội dung tố cáo; Họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; tên gọi, trụ sở của cơ quan, tổ chức bị tố cáo; Nội dung cần xác minh; Thời gian tiến hành xác minh; Quyền và trách nhiệm của người được giao xác minh nội dung tố cáo.

4. Người xác minh nội dung tố cáo phải tiến hành các biện pháp cần thiết để thu thập thông tin, tài liệu, làm rõ nội dung tố cáo. Thông tin, tài liệu thu thập phải được ghi chép thành văn bản, khi cần thiết thì lập thành biên bản, được lưu giữ trong hồ sơ vụ việc tố cáo.

5. Trong quá trình xác minh, người xác minh nội dung tố cáo phải tạo điều kiện để người bị tố cáo giải trình, đưa ra các chứng cứ để chứng minh tính đúng, sai của nội dung cần xác minh. 6. Người xác minh nội dung tố cáo được thực hiện các quyền và nghĩa vụ quy định tại các điểm a, b, c, d khoản 1 và các điểm a, b, c khoản 2 Điều 11 của Luật Tố cáo 2018 theo phân công của người giải quyết tố cáo. 7. Kết thúc việc xác minh nội dung tố cáo, người được giao xác minh phải có văn bản báo cáo người giải quyết tố cáo về kết quả xác minh nội dung tố cáo và kiến nghị biện pháp xử lý.

Bước 3: Kết luận nội dung tố cáo Theo quy định tại Điều 35 Luật Tố cáo 2018 và Điều 17 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP:

1. Căn cứ vào nội dung tố cáo, giải trình của người bị tố cáo, kết quả xác minh nội dung tố cáo, tài liệu, chứng cứ có liên quan, Chủ tịch UBND cấp xã ban

hành kết luận nội dung tố cáo. Kết luận nội dung tố cáo phải có các nội dung chính sau đây:

- a) Kết quả xác minh nội dung tố cáo;
- b) Căn cứ pháp luật để xác định có hay không có hành vi vi phạm pháp luật;
- c) Kết luận về nội dung tố cáo là đúng, đúng một phần hoặc tố cáo sai sự thật; xác định trách nhiệm của từng cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến nội dung tố cáo;
- d) Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền cần thực hiện; kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân khác áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có vi phạm pháp luật;
- đ) Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung chính sách, pháp luật, áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân. Trường hợp giải quyết lại vụ việc tố cáo thì ngoài các nội dung trên, người giải quyết tố cáo phải kết luận về những nội dung vi phạm pháp luật, sai lầm hoặc không phù hợp của việc giải quyết tố cáo trước đó (nếu có); xử lý theo thẩm quyền hoặc chỉ đạo, kiến nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền xử lý đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật trong quá trình giải quyết tố cáo trước đó.

2. Chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.

Bước 4: Xử lý kết luận nội dung tố cáo Theo quy định tại Điều 36 Luật Tố cáo 2018 và Điều 18 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP: 1. Chậm nhất là 07 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo căn cứ vào kết luận nội dung tố cáo tiến hành việc xử lý như sau:

a) Trường hợp kết luận người bị tố cáo không vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì khôi phục quyền và lợi ích hợp pháp của người bị tố cáo bị xâm phạm do việc tố cáo không đúng sự thật gây ra, đồng thời xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý người cố ý tố cáo sai sự thật;

b) Trường hợp kết luận người bị tố cáo vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì áp dụng biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp hành vi vi phạm của người bị tố cáo có dấu hiệu của tội phạm thì chuyển ngay hồ sơ vụ việc đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả xử lý, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý kiến nghị trong kết luận nội dung tố cáo có

trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho người giải quyết tố cáo về kết quả xử lý. Người giải quyết tố cáo có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc hoặc giao cho cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo. Trường hợp giao cho cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo thì cơ quan thanh tra nhà nước phải định kỳ hàng tháng báo cáo với người giải quyết tố cáo về kết quả theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo.

b) Cách thức thực hiện:

- Tố cáo được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết)
- Tố cáo được trình bày trực tiếp với cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.

c) Thành phần, số lượng, hồ sơ:

- Đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo

d) Thời hạn giải quyết:

Theo quy định tại Điều 21 Luật Tố cáo: thời hạn giải quyết tố cáo là 60 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết tố cáo; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết là 90 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết tố cáo. Trường hợp cần thiết, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì không quá 60 ngày.

đ) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Cá nhân

e) Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn
- Cơ quan trực tiếp thực hiện: UBND xã, phường, thị trấn.

g) Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Kết luận nội dung tố cáo

h) Lệ phí: Không

i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

Người giải quyết tố cáo ra quyết định thụ lý tố cáo khi có đủ các điều kiện sau:

- Tố cáo được thực hiện theo quy định tại Điều 23 của Luật Tố cáo;
- Người tố cáo có đủ năng lực hành vi dân sự; trường hợp không có đủ năng lực hành vi dân sự thì phải có người đại diện theo quy định của pháp luật;
- Vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tố cáo;

d) Nội dung tố cáo có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật. Trường hợp tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại không đồng ý mà chuyển sang tố cáo người đã giải quyết khiếu nại thì chỉ thụ lý tố cáo khi người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm pháp luật.

l) Căn cứ pháp lý:

Luật 25/2018/QH14 ngày 12-06-2018

Nghị định 31/2019/NĐ-CP ngày 10-04-2019