

Số: /QĐ-UBND

Bình Phước, ngày tháng năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**

**Công bố thủ tục hành chính được chuẩn hóa thuộc phạm vi quản lý nhà nước của ngành Thanh tra trên địa bàn tỉnh Bình Phước**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;*

*Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

*Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Quyết định số 70/QĐ-TTCP ngày 08/3/2021 của Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực phòng chống tham nhũng thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;*

*Căn cứ Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2021 của Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;*

*Căn cứ Quyết định số 193/QĐ-TTCP ngày 20/5/2022 của Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;*

*Căn cứ Quyết định số 194/QĐ-TTCP ngày 20/5/2022 của Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực xử lý đơn thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;*

*Căn cứ Quyết định số 14/2018/QĐ-UBND ngày 06/3/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế phối hợp giữa Văn phòng UBND tỉnh với các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trong việc cập nhật, công bố, công khai thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Phước;*

*Xét đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 466 /TTr-T.Tr ngày 15/11/2022,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Công bố kèm theo Quyết định này bộ thủ tục hành chính được chuẩn hóa thuộc phạm vi quản lý nhà nước của ngành Thanh tra trên địa bàn tỉnh Bình Phước (*Phụ lục kèm theo*).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế một phần nội dung thủ tục hành chính được công bố tại Quyết định số 1959/QĐ-UBND ngày 17/9/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố thủ tục hành chính được chuẩn hóa thuộc phạm vi quản lý nhà nước của ngành Thanh tra trên địa bàn tỉnh Bình Phước.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Cục Kiểm soát TTHC (VPCP);
- Thanh tra Chính phủ;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- LĐVP, các phòng, ban, TT;
- Lưu: VT, KSTTHC.

**KT.CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Trần Tuyết Minh**

**THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC CHUẨN HÓA THUỘC  
PHẠM VI QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC CỦA NGÀNH THANH TRA  
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BÌNH PHƯỚC**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /11/2022  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh)

**Phần I  
DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

<b>STT</b>	<b>Mã số TTHC</b>	<b>Tên thủ tục hành chính</b>	<b>Trang</b>
<b>A</b>	<b>LĨNH VỰC KHIẾU NẠI</b>		
1	2.002407. 000.00.00.H10	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp tỉnh	4
2	2.002411. 000.00.00.H10	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp tỉnh	34
3	2.002408. 000.00.00.H10	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp huyện	41
4	2.002412. 000.00.00.H10	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp huyện	47
5	2.002409. 000.00.00.H10	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã	53
<b>B</b>	<b>LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN</b>		
1	1.010943. 000.00.00.H10	Thủ tục tiếp công dân tại cấp tỉnh	59
2	1.010944. 000.00.00.H10	Thủ tục tiếp công dân tại cấp huyện	64
3	1.010945. 000.00.00.H10	Thủ tục tiếp công dân tại cấp xã	67
<b>C</b>	<b>LĨNH VỰC XỬ LÝ ĐƠN</b>		
1	2.002499. 000.00.00.H10	Thủ tục xử lý đơn tại cấp tỉnh	70
2	2.002500. 000.00.00.H10	Thủ tục xử lý đơn tại cấp huyện	82
3	2.002501. 000.00.00.H10	Thủ tục xử lý đơn tại cấp xã	88
<b>D</b>	<b>LĨNH VỰC PHÒNG, CHỐNG THAM NHŨNG</b>		
1	2.002400. 000.00.00.H10	Thủ tục kê khai tài sản, thu nhập	94
2	2.002401. 000.00.00.H10	Thủ tục xác minh tài sản, thu nhập	109
3	2.002402. 000.00.00.H10	Thủ tục tiếp nhận yêu cầu giải trình	112
4	2.002403. 000.00.00.H10	Thủ tục thực hiện việc giải trình	114

**Phần I****NỘI DUNG CỤ THỂ CỦA THỦ TỤC HÀNH CHÍNH  
THUỘC THẨM QUYỀN QUẢN LÝ CỦA NGÀNH THANH TRA  
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BÌNH PHƯỚC****A. LĨNH VỰC KHIẾU NẠI****I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP TỈNH**

**1. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp tỉnh. Mã số TTTC 2.002407.**

**a) Trình tự thực hiện:**

*\* Bước 1: Thụ lý giải quyết khiếu nại*

- 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.

- 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*

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

+ 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).

+ 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.

- Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại

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.

Người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh 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.

- Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

+ 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.

+ 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.

+ 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.

+ Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng

Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh 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 phải lập biên bản giao nhận.

+ Xác minh thực tế

Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ 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.

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.

+ Trưng cầu giám định

Người giải quyết khiếu nại quyết định việc trưng cầu giám định 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.

Người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có thể đề nghị người giải quyết khiếu nại trưng cầu giám định. Khi xét thấy đề nghị của người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có cơ sở thì người giải quyết khiếu nại quyết định trưng cầu giám định.

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 cần giám định, nội dung yêu cầu giám định, thời hạn có kết luận giám định.

+ Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại

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 giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ 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.

+ Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

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. 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.

- Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

Người được giao nhiệm vụ xác minh phải báo cáo trung thực, khách quan kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại.

Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại phải bao gồm các nội dung: Đối tượng xác minh; thời gian tiến hành xác minh; người tiến hành xác minh; nội dung xác minh; kết quả xác minh; kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết 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 bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại; 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.

*\* Bước 3: Tổ chức đối thoại*

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ.

- 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 việc đối thoại.

- Khi 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, đưa ra chứng cứ liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.

- Việc đối thoại phải được lập thành biên bản; biên bản phải ghi rõ ý kiến của những người tham gia, kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do; biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại.

- Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

*\* Bước 4: Ra quyết định giải quyết khiếu nại*

- Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), Chủ tịch UBND cấp tỉnh, Giám đốc Sở hoặc cấp tương đương ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải có các nội dung: Ngày, tháng, năm ra quyết định; tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; kết quả đối thoại (nếu có); căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung khiếu nại; giữ nguyên, sửa đổi, bổ

sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại; giải quyết các vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại; việc bồi thường thiệt hại cho người bị khiếu nại (nếu có); quyền khiếu nại lần hai, quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét, kết luận nội dung khiếu nại và căn cứ vào kết luận đó để ra quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ra quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại.

- Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại; người giải quyết khiếu nại lần hai; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; cơ quan quản lý cấp trên.

#### **b) Cách thức thực hiện:**

- Khiếu nại được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết)

- Khiếu nại được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.

#### **c) Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- *Thành phần hồ sơ:*

+ Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;

+ Các tài liệu khác có liên quan.

- *Số lượng hồ sơ:* 01 bộ.

#### **d) Thời hạn giải quyết:**

*Theo Điều 28 Luật Khiếu nại 2011:*

Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; 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.

Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; 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.

**đ) Đối tượng thực hiện TTHC:** Cá nhân, tổ chức.

#### **e) Cơ quan thực hiện TTHC:**

- *Cơ quan có thẩm quyền quyết định:* Chủ tịch UBND cấp tỉnh, Giám đốc Sở và cấp tương đương.

- *Cơ quan trực tiếp thực hiện:* Thanh tra tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Thanh tra sở; các phòng, ban chuyên môn thuộc Sở và cấp tương đương.

**g) Kết quả thực hiện TTHC:** Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.



**h) Phí, Lệ Phí:** Không

**i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Các mẫu văn bản ban hành trong quá trình giải quyết khiếu nại được quy định tại Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

**k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:**

*Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011:*

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

- 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;

- 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;

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

- Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại;

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

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

- Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;

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

- 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 của TTHC:**

- Luật Khiếu nại 2011;

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

***Mẫu đơn, tờ khai hành chính đính kèm***

---

**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.

**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.

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

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

Số: .../TB-...

..., ngày ... tháng ... năm...

**THÔNG BÁO**

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

Kính gửi: .....(4).....

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

Địa chỉ: .....

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

Khiếu nại về việc .....(6).

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

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

**CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)**

*(Chữ ký, dấu)*

**Nơi nhận:**

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

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

**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/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 đề...(3)...được biết./.

**CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)**

(Chữ ký, dấu)

**Nơi nhận:**

- 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 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.

.....(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 ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

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

*Căn cứ .....(4);*

*Căn cứ .....(5);*

*Theo đề nghị của .....(6);*

**QUYẾT ĐỊNH:**

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

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

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

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

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

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

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ.

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

**Họ và tên**

**Ghi chú:**

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

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

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

**BIÊN BẢN LÀM VIỆC**  
**Về xác minh nội dung khiếu nại**

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

Chúng tôi gồm:

1. Người được giao nhiệm vụ xác minh (người xác minh): .....(4)
2. Người làm việc với người được giao nhiệm vụ xác minh:  
.....(5)
3. Nội dung làm việc: .....(6)
4. Kết quả làm việc: .....(7)
5. Những nội dung khác có liên quan: .....(8)

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

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

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

**NGƯỜI LÀM VIỆC VỚI  
NGƯỜI XÁC MINH**  
.....(9).....

**NGƯỜI XÁC MINH**  
(Chữ ký, dấu (nếu có))

**Họ và tên**

**Ghi chú:**

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



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

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

*(Chữ ký, dấu (nếu có))*

**Nơi nhận:**

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

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

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

**BIÊN BẢN GIAO NHẬN**

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

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

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

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

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

1. ....

2. ....

3. ....

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

**BÊN GIAO**  
(Chữ ký, dấu (nếu có))

**BÊN NHẬN**  
(Chữ ký, dấu (nếu có))

**Họ và tên**

**Họ và tên**

**Ghi chú:**

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

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

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

**CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)**

*(Chữ ký, dấu)*

**Nơi nhận:**

- (1);
- Như Điều 3;
- Lưu: ...

**Họ và tên**

**Ghi chú:**

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

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

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

Số: .../...

..., ngày ... tháng ... năm...

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

Kính gửi: .....(3).....

Để có cơ sở cho việc giải quyết khiếu nại bảo đảm chính xác, khách quan;  
ngày...tháng...năm ....., (4)... đã có Quyết định số về việc trung 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 ĐÚNG 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.

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

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

Số: .../QĐ-...

..., ngày ... tháng ... năm...

**QUYẾT ĐỊNH**

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

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

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

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

*Căn cứ .....(4);*

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

**QUYẾT ĐỊNH:**

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

.....(6)

Lý do tạm đình chỉ: .....(7)

.....

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

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

**CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)**

*(Chữ ký, dấu)*

**Nơi nhận:**

- 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).....  
.....(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 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 ĐÚNG ĐẦU CỦA (2)**

*(Chữ ký, dấu)*

**Nơi nhận:**

- 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.



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

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

1. Yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có):

.....

2. Tóm tắt nội dung được giao xác minh và kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh:

.....

.....

3. Kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần:

.....

4. Kiến nghị về việc giải quyết khiếu nại:

.....

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

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, hồ sơ

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

Họ và tên

***Ghi chú:***

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

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

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

**BIÊN BẢN ĐỐI THOẠI VỚI NGƯỜI KHIẾU NẠI**

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

**I. THÀNH PHẦN THAM GIA ĐỐI THOẠI:**

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

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

2. Người ghi biên bản:

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

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

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

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

Địa chỉ: .....

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

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

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

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

Ông (bà) .....

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

Địa chỉ: .....

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

Ông (bà) .....

Địa chỉ: .....

**II. NỘI DUNG ĐỐI THOẠI:**

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

.....

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

.....

### **III. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI:**

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

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

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

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

**NGƯỜI BỊ KHIẾU NẠI**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

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

.....(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 ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

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

*Căn cứ .....(5);*

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

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

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

**I. Nội dung khiếu nại:**

.....(7)

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

.....(8)

**III. Kết quả đối thoại (nếu có):**

.....(9)

**IV. Kết luận**

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

Từ những nhận định và căn cứ trên,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1** .....(10)

**Điều 2** .....(12)

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

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

#### CHỨC DANH NGƯỜI ĐÚNG ĐẦU CỦA (2)

(Chữ ký, dấu)

**Nơi nhận:**

- Như Điều 4;
- ...(14)...
- ...(15)...
- ...(16)...
- 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 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.

.....(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 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.

## 2. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp tỉnh. Mã số TTHC. 2.002411

### a) Trình tự thực hiện

#### \* Bước 1: Thủ lý giải quyết khiếu nại

- 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 hai 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.

- 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.

- Đối với vụ việc khiếu nại phức tạp, nếu thấy cần thiết, người giải quyết khiếu nại lần hai thành lập Hội đồng tư vấn để tham khảo ý kiến giải quyết khiếu nại.

#### \* Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại

- Sau khi thụ lý khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai căn cứ vào nội dung, tính chất của việc khiếu nại tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.

- Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại

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.

Người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh 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.

- Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

+ 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.

+ Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và người bị khiếu nại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, 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, người bị khiếu nại và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, giải trình về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị 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.

+ 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.

+ Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng

Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh 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 phải lập biên bản giao nhận.

+ Xác minh thực tế

Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ 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.

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.

+ Trung cầu giám định

Người giải quyết khiếu nại quyết định việc trung cầu giám định 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.

Người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có thể đề nghị người giải quyết khiếu nại trung cầu giám định. Khi xét thấy đề nghị của người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có cơ sở thì người giải quyết khiếu nại quyết định trung cầu giám định.

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

+ Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại

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 giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ 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.

+ Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

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. 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.

- Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

Người được giao nhiệm vụ xác minh phải báo cáo trung thực, khách quan kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại.

Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại phải bao gồm các nội dung: Đối tượng xác minh; thời gian tiến hành xác minh; người tiến hành xác minh; nội dung xác minh; kết quả xác minh; kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết 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 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.

*\* Bước 3: Tổ chức đối thoại*

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, Chủ tịch UBND cấp tỉnh phải tổ chức đối thoại, Giám đốc Sở hoặc cấp tương đương phải trực tiếp đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, hướng giải quyết khiếu nại.

Chủ tịch UBND cấp tỉnh phải trực tiếp đối thoại trong trường hợp khiếu nại phức tạp (có nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung, có nhiều ý kiến khác nhau của các cơ quan có thẩm quyền về biện pháp giải quyết, người khiếu nại có thái độ gay gắt, dư luận xã hội quan tâm, vụ việc ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội).

Đối với các trường hợp khác, Chủ tịch UBND cấp tỉnh có thể phân công cấp phó của mình hoặc thủ trưởng cơ quan chuyên môn cùng cấp hoặc thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc được giao nhiệm vụ xác minh đối thoại với người khiếu nại. Trong quá trình đối thoại, người được phân công phải kịp thời báo cáo với người giải quyết khiếu nại về những nội dung phức tạp, vượt quá thẩm quyền; kết thúc đối thoại phải báo cáo với người giải quyết khiếu nại về kết quả đối thoại và chịu trách nhiệm về nội dung báo cáo.

- Người chủ trì đối thoại phải tiến hành đối thoại trực tiếp với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Người chủ trì đối thoại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới người tham gia đối thoại gồm người khiếu nại, người đại diện (trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung) người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan về thời gian, địa điểm, nội dung đối thoại. Khi đối thoại, người chủ trì đối thoại 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.

- Việc đối thoại được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia (ghi rõ người dự và người vắng mặt; trường hợp người khiếu nại không tham gia đối thoại thì ghi rõ có lý do hoặc không có lý do), 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; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản.

*\* Bước 4: Ra quyết định giải quyết khiếu nại và công khai quyết định giải quyết khiếu nại*

- Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại, ý kiến bằng văn bản của Hội đồng tư vấn (nếu có), Chủ tịch UBND cấp tỉnh, Giám đốc Sở hoặc cấp tương đương ra quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

- Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai phải có các nội dung: Ngày, tháng, năm ra quyết định; tên, địa chỉ của người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại của người giải quyết khiếu nại lần đầu; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; kết quả đối thoại; căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ. Trường hợp khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì yêu cầu người có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại. Trường hợp kết luận nội dung khiếu nại là sai toàn bộ thì yêu cầu người khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan thực hiện nghiêm chỉnh quyết định hành chính, hành vi hành chính; việc bồi thường cho người bị thiệt hại (nếu có); quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét, kết luận nội dung khiếu nại và căn cứ vào kết luận đó để ra quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ra quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại.

- Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại; người bị khiếu nại; người giải quyết khiếu nại lần đầu; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

- Trong thời hạn 15 ngày, kể từ khi có quyết định giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai có trách nhiệm công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức: Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác; niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại; thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.

### **b) Cách thức thực hiện**

- Khiếu nại được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết).

- Khiếu nại được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.

### **c) Thành phần, số lượng hồ sơ**

- *Thành phần hồ sơ gồm:*

- + Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;
- + Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (nếu có);
- + Các tài liệu khác có liên quan.

- *Số lượng hồ sơ:* 01 bộ.

**d) Thời hạn giải quyết**

- Theo Điều 37 Luật Khiếu nại 2011:

Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; 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.

Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.

**d) Đối tượng thực hiện TTHC:** Cá nhân, tổ chức.

**e) Cơ quan thực thi TTHC**

- *Cơ quan có thẩm quyền quyết định:* Chủ tịch UBND cấp tỉnh, Giám đốc Sở và cấp tương đương.

- *Cơ quan trực tiếp thực hiện:* Thanh tra tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Thanh tra sở; các phòng, ban chuyên môn thuộc sở và cấp tương đương.

**g) Kết quả thực hiện TTHC:** Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

**h) Phí, Lệ Phí:** Không

**i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Các mẫu văn bản ban hành trong quá trình giải quyết khiếu nại được quy định tại Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

**k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC**

*Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011:*

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

- 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;

- 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;

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

- Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại;

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

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

- Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;
- Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại;
- 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.

**D) Căn cứ pháp lý của TTHC:**

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

***Mẫu đơn, tờ khai hành chính đính kèm Giống TTHC số 1***

---



## II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP HUYỆN

**3.Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp huyện.** Mã số TTHC: 2.002408.

### a) Trình tự thực hiện:

\* *Bước 1: Thụ lý và giải quyết khiếu nại*

- 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.

- 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*

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

+ 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).

+ 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.

- Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại

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.

Người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh 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.

- Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

+ 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.

+ 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.

+ 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.

+ Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng

Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh 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 phải lập biên bản giao nhận.

+ Xác minh thực tế

Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ 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.

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.

+ Trung cầu giám định

Người giải quyết khiếu nại quyết định việc trung cầu giám định 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.

Người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có thể đề nghị người giải quyết khiếu nại trung cầu giám định. Khi xét thấy đề nghị của người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có cơ sở thì người giải quyết khiếu nại quyết định trung cầu giám định.

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

+ Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại

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 giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ 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.

+ Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

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. 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.

- Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

Người được giao nhiệm vụ xác minh phải báo cáo trung thực, khách quan kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại.

Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại phải bao gồm các nội dung: Đối tượng xác minh; thời gian tiến hành xác minh; người tiến hành xác minh; nội dung xác minh; kết quả xác minh; kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết 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 bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại; 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.

*\* Bước 3: Tổ chức đối thoại*

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ.

- 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 việc đối thoại.

- Khi 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, đưa ra chứng cứ liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.

- Việc đối thoại phải được lập thành biên bản; biên bản phải ghi rõ ý kiến của những người tham gia, kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do; biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại.

- Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại

*\* Bước 4: Ra quyết định giải quyết khiếu nại*

- Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), Chủ tịch UBND cấp huyện ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải có các nội dung: Ngày, tháng, năm ra quyết định; tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; kết quả đối thoại (nếu có); căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung khiếu nại; giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại; giải quyết các vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại; việc bồi thường thiệt hại cho người bị khiếu nại (nếu có); quyền khiếu nại lần hai, quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét, kết luận nội dung khiếu nại và căn cứ vào kết

luận đó để ra quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ra quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại.

- Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại; người giải quyết khiếu nại lần hai; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; cơ quan quản lý cấp trên.

**b) Cách thức thực hiện:**

- Khiếu nại được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết).

- Khiếu nại được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.

**c) Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- *Thành phần hồ sơ gồm:*

+ Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;

+ Các tài liệu khác có liên quan.

- *Số lượng hồ sơ:* 01 bộ

**d) Thời hạn giải quyết:**

-*Theo Điều 28 Luật Khiếu nại 2011:*

Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; 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.

Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; 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.

**đ) Đối tượng thực hiện TTHC:** Cá nhân, tổ chức.

**e) Cơ quan thực hiện TTHC:**

- *Cơ quan có thẩm quyền quyết định:* Chủ tịch UBND cấp huyện.

- *Cơ quan trực tiếp thực hiện:* Thanh tra huyện; các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND huyện.

**g) Kết quả thực hiện TTHC:** Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

**h) Phí, Lệ Phí:** Không

**i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Các văn bản ban hành trong quá trình giải quyết khiếu nại được quy định tại Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

**k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:**

*Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011:*

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

- 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;

- 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;

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

- Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại;

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

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

- Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;

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

-. 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.

#### **D) Căn cứ pháp lý của TTHC:**

- Luật Khiếu nại 2011;

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

---

#### 4. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp huyện. Mã số TTHC: 2.002412

##### a) Trình tự thực hiện

###### \* Bước 1: Thủ lý giải quyết khiếu nại

- 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 hai 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.

- 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.

- Đối với vụ việc khiếu nại phức tạp, nếu thấy cần thiết, người giải quyết khiếu nại lần hai thành lập Hội đồng tư vấn để tham khảo ý kiến giải quyết khiếu nại.

###### \* Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại

- Sau khi thụ lý khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai căn cứ vào nội dung, tính chất của việc khiếu nại tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.

- Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại

Người giải quyết khiếu nại tự mình xác minh hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.

Người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp được giao nhiệm vụ xác minh 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.

- Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

+ 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.

+ Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và người bị khiếu nại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, 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, người bị khiếu nại và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, giải trình về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị 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.

+ 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.

+ Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng

Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh 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 phải lập biên bản giao nhận.

+ Xác minh thực tế

Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ 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.



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.

+ Trung cầu giám định

Người giải quyết khiếu nại quyết định việc trung cầu giám định 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.

Người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có thể đề nghị người giải quyết khiếu nại trung cầu giám định. Khi xét thấy đề nghị của người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có cơ sở thì người giải quyết khiếu nại quyết định trung cầu giám định.

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

+ Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại

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 giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ 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.

+ Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

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. 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.

- Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

Người được giao nhiệm vụ xác minh phải báo cáo trung thực, khách quan kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại.

Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại phải bao gồm các nội dung: Đối tượng xác minh; thời gian tiến hành xác minh; người tiến hành xác minh; nội dung xác minh; kết quả xác minh; kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết 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 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.

*\* Bước 3: Tổ chức đối thoại*

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, Chủ tịch UBND cấp huyện phải trực tiếp đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, hướng giải quyết khiếu nại.

- Chủ tịch UBND cấp huyện có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới người tham gia đối thoại gồm người khiếu nại, người đại diện (trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung) người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan về thời gian, địa điểm, nội dung đối thoại. Khi đối thoại, Chủ tịch UBND cấp huyện 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.

- Việc đối thoại được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia (ghi rõ người dự và người vắng mặt; trường hợp người khiếu nại không tham gia đối thoại thì ghi rõ có lý do hoặc không có lý do), 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; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản.

*\* Bước 4: Ra quyết định giải quyết khiếu nại và công khai quyết định giải quyết khiếu nại*

- Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại, ý kiến bằng văn bản của Hội đồng tư vấn (nếu có), Chủ tịch UBND cấp huyện ra quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

- Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai phải có các nội dung: Ngày, tháng, năm ra quyết định; tên, địa chỉ của người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại của người giải quyết khiếu nại lần đầu; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; kết quả đối thoại; căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ. Trường hợp khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì yêu cầu người có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại. Trường hợp kết luận nội dung khiếu nại là sai toàn bộ thì yêu cầu người khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan thực hiện nghiêm chỉnh quyết định hành chính, hành vi hành chính; việc bồi thường cho người bị thiệt hại (nếu có); quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét, kết luận nội dung khiếu nại và căn cứ vào kết luận đó để ra quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ra quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại.

- Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại; người bị khiếu nại; người giải quyết khiếu nại lần đầu; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

- Trong thời hạn 15 ngày, kể từ khi có quyết định giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai có trách nhiệm công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức: Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác; niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại; thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.

### **b) Cách thức thực hiện**

- Khiếu nại được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết).

- Khiếu nại được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.

### **c) Thành phần, số lượng hồ sơ**

- Thành phần hồ sơ gồm:

- + Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;
- + Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (nếu có);
- + Các tài liệu khác có liên quan.

- Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

### **d) Thời hạn giải quyết**

*Theo Điều 37 Luật Khiếu nại 2011:*

Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; 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.

Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.

**đ) Đối tượng thực hiện TTHC:** Cá nhân, tổ chức.

### **e) Cơ quan thực hiện TTHC:**

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

**g) Kết quả thực hiện TTHC:** Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

**h) Phí, Lệ Phí:** Không

**i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Các mẫu văn bản ban hành trong quá trình giải quyết khiếu nại được quy định tại Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

**k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC**

*Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011:*

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

- 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;

- 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;

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

- Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại;

- Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc dấu chỉ của người khiếu nại;

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

- Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;

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

- 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 của TTHC**

- Luật Khiếu nại 2011;

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

---

### III. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP XÃ

#### 5. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã. Mã số TTHC: 2.002409

##### a) Trình tự thực hiện:

\* *Bước 1: Thủ lý giải quyết khiếu nại*

- 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.

- 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*

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

+ 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).

+ 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.

- 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.

- Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

+ 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.

+ 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.

+ 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.

+ Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng

Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh 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 phải lập biên bản giao nhận.

+ Xác minh thực tế

Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ 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.

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.

+ Trung cầu giám định

Người giải quyết khiếu nại quyết định việc trung cầu giám định 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.

Người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có thể đề nghị người giải quyết khiếu nại trung cầu giám định. Khi xét thấy đề nghị của người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có cơ sở thì người giải quyết khiếu nại quyết định trung cầu giám định.

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

+ Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại

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 giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ 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.

+ Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

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. 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.

- Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

Người được giao nhiệm vụ xác minh phải báo cáo trung thực, khách quan kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại.

Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại phải bao gồm các nội dung: Đối tượng xác minh; thời gian tiến hành xác minh; người tiến hành xác minh; nội dung xác minh; kết quả xác minh; kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết 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 bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu

nại, căn cứ để khiếu nại; 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.

*\* Bước 3: Tổ chức đối thoại*

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ.

- 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 việc đối thoại.

- Khi 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, đưa ra chứng cứ liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.

- Việc đối thoại phải được lập thành biên bản; biên bản phải ghi rõ ý kiến của những người tham gia, kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do; biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại.

- Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

*\* Bước 4: Ra quyết định giải quyết khiếu nại*

- Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), Chủ tịch UBND cấp xã ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải có các nội dung: Ngày, tháng, năm ra quyết định; tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; kết quả đối thoại (nếu có); căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung khiếu nại; giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại; giải quyết các vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại; việc bồi thường thiệt hại cho người bị khiếu nại (nếu có); quyền khiếu nại lần hai, quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét, kết luận nội dung khiếu nại và căn cứ vào kết luận đó để ra quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ra quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại.

- Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho



người khiếu nại; người giải quyết khiếu nại lần hai; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; cơ quan quản lý cấp trên.

**b) Cách thức thực hiện**

- Khiếu nại được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết).

- Khiếu nại được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.

**c) Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- *Thành phần hồ sơ gồm:*

+ Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;

+ Các tài liệu khác có liên quan.

- *Số lượng hồ sơ:* 01 bộ.

**d) Thời hạn giải quyết:**

*Theo Điều 28 Luật Khiếu nại 2011:*

Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; 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.

Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; 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.

**đ) Đối tượng thực hiện TTHC:** Cá nhân, tổ chức.

**e) Cơ quan thực hiện TTHC:**

- *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 TTHC:** Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

**h) Phí, Lệ Phí:** Không

**i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Các mẫu văn bản ban hành trong quá trình giải quyết khiếu nại được quy định tại Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

**k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:**

*Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011:*

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

- 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;

- 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;

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

- Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại;

- Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điền chỉ của người khiếu nại;

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

- Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;

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

- 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.

#### **I) Căn cứ pháp lý của TTHC:**

- Luật Khiếu nại 2011;

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

---

## B. LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN

### 1. Thủ tục tiếp công dân tại cấp tỉnh. Mã số TTHC: 1.010943.

#### a) Trình tự thực hiện

##### \* Bước 1: Xác định nhân thân của công dân

- Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh; Khi tiếp người khiếu nại, cán bộ tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh cán bộ tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

- Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý:

+ Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

+ Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

+ Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

+ Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như với người khiếu nại.

+ Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

+ Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

##### \* Bước 2: Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng,

có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

- 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; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

- Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào cơ sở dữ liệu về tiếp 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 nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo 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.

- Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

**b) Cách thức thực hiện:** Công dân đến trình bày trực tiếp tại trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân.

**c) Thành phần, số lượng hồ sơ**

- Thành phần hồ sơ, bao gồm:

+ Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh hoặc Thành phần, số lượng hồ sơ văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);

+ Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

- Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

**d) Thời hạn giải quyết:** Theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân: 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 nhiệm 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 TTHC:** Cá nhân, tổ chức.

**e) Cơ quan thực hiện TTHC:**

- Cơ quan có thẩm quyền quyết định Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Chánh thanh tra tỉnh; Giám đốc Sở.

- Cơ quan trực tiếp thực hiện: Ban Tiếp công dân cấp tỉnh; bộ phận tiếp công dân của Thanh tra tỉnh, các Sở.

**g) Kết quả thực hiện TTHC:** Cán bộ tiếp dân trả lời trực tiếp hoặc có thông báo bằng văn bản.

**h) Phí, Lệ Phí:** Không

**i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:**

Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT TTCP của Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.

**k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:**

Theo Điều 9, Luật Tiếp công dân, người tiếp công dân 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 của TTHC:**

- Luật Tiếp công dân năm 2013;

- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

- Thông tư số 04/2021/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.

**Mẫu đơn, tờ khai đính kèm**

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

Số: /TB- ..... (2)

..., ngày ... tháng ... năm .....

## THÔNG BÁO

Kính gửi: .....(3)

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà) ..... (3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ....., ngày cấp: .../.../...,  
 nơi cấp .....

Địa chỉ: ..... đến ..... (2) để khiếu nại (tố cáo) về việc .....

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

Vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân, .....(2) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) ..... (3) và thông báo để ông (bà) được biết./.

### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- (1) ... (để b/c);
- (5) ... (để p/h);
- Lưu: VT, hồ sơ.

### **Thủ trưởng, cơ quan, tổ chức, đơn vị**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

### **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 công dân.
- (3) Họ tên người khiếu nại (tố cáo).
- (4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).
- (5) Tên 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**

....., ngày ... tháng ... năm .....

**GIẤY BIÊN NHẬN**  
**Thông tin, tài liệu**

Vào ... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..., tại: ..... (2)

Tôi là .....(3) .....

Chức vụ: .....

Đã nhận của ông (bà) .....(4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..., ngày cấp: .../.../..., nơi cấp  
 ..... Địa chỉ: .....các thông  
 tin, tài liệu sau:

1.....(5)

2.....

3.....

Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, được lập thành ... bản, giao cho người cung cấp  
 thông tin, tài liệu 01 bản./.

**Người cung cấp thông tin, tài liệu**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**Người nhận**  
*(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)*

**Ghi chú:**

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(4) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

(5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng).

## 2. Thủ tục tiếp công dân tại cấp huyện. Mã số TTHC: 1.010944.

### a) Trình tự thực hiện

#### \* Bước 1: Xác định nhân thân của công dân

- Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh: Khi tiếp người khiếu nại, cán bộ tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh cán bộ tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

- Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý:

+ Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

+ Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

+ Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

+ Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

+ Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

+ Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

#### \* Bước 2: Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để



được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

- 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, ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

- Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp 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 nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo 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.

- Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

**b) Cách thức thực hiện:** công dân đến trình bày trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân.

**c) Thành phần, số lượng hồ sơ**

- Thành phần hồ sơ, bao gồm:

+ 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 thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

- Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

**d) Thời hạn giải quyết:** Theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân: 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 nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

**d) Đối tượng thực hiện TTHC:** Cá nhân, tổ chức.

**e) Cơ quan thực hiện TTHC:**

- *Cơ quan có thẩm quyền quyết định:* Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chánh thanh tra huyện, Trưởng phòng chuyên môn trực thuộc UBND cấp huyện.

- *Cơ quan trực tiếp thực hiện:* Ban Tiếp công dân cấp huyện, Thanh tra huyện; các phòng chuyên môn trực thuộc UBND cấp huyện.

**g) Kết quả thực hiện TTHC:** Cán bộ tiếp dân trả lời trực tiếp hoặc có thông báo bằng văn bản.

**h) Phí, Lệ Phí:** Không

**i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTTP của Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.

**k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC**

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

- 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;

- 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;

- 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;

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

**i) Căn cứ pháp lý**

- Luật Tiếp công dân năm 2013;

- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

- Thông tư số 04/2021/TT-TTTP của Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.

---

### 3. Thủ tục tiếp công dân tại cấp xã. Mã số TTHC: 1.010945.

#### a) Trình tự thực hiện

##### \* Bước 1: Xác định nhân thân của công dân

- Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh: Khi tiếp người khiếu nại, cán bộ tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh cán bộ tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

- Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý:

+ Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

+ Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

+ Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

+ Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

+ Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

+ Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

##### \* Bước 2: Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để

được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

- 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; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

- Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp 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 nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo 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.

- Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

**b) Cách thức thực hiện:** Công dân đến trình bày trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân.

**c) Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- Thành phần hồ sơ, bao gồm:

+ 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 thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

- Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

**d) Thời hạn giải quyết:** Theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân: 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 nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

**d) Đối tượng thực hiện TTHC:** Cá nhân, tổ chức.

**e) Cơ quan thực hiện TTHC:**

- *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 TTHC:** Cán bộ tiếp dân trả lời trực tiếp hoặc có thông báo bằng văn bản.

**h) Phí, Lệ Phí:** Không

**i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.

**k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:**

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

+ 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;

+ 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;

+ 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;

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

**l) Căn cứ pháp lý của TTHC:**

- Luật Tiếp công dân năm 2013;

- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

- Thông tư số 04/2021/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.

---

## C. LĨNH VỰC XỬ LÝ ĐƠN

### 1. Thủ tục xử lý đơn tại cấp tỉnh. Mã số TTHC: 2.002499

#### a) Trình tự thực hiện

*\* Bước 1: Tiếp nhận đơn*

Tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào máy tính).

*\* Bước 2: Phân loại 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 để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo 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.

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn cho người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo 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.

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

+ *Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:*

Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo 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.

Đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, Thành viên Chính phủ, Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán Nhà nước, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng Trung ương, Ủy ban Kiểm tra

trung ương và các ban đảng Trung ương, cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp chuyển đến thì người xử lý đơn trình người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị và có văn bản phúc đáp.

Đơn khiếu nại do Ban Tiếp công dân trung ương, các cơ quan của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp ở cấp tỉnh, cấp huyện chuyển đến thì Ban Tiếp công dân báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp đề xin ý kiến chỉ đạo việc xử lý.

+ *Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật:*

Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn không thụ lý, không chuyển đơn mà hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính, trừ trường hợp được quy định tại khoản 2 Điều này.

Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua nghiên cứu, xem xét phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức được quy định tại Điều 38 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 thì người xử lý đơn phải báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

+ *Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người:*

Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình mà có họ tên, chữ ký của nhiều người thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo 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.

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

Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu đó.

+ *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 để người

đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.

Sau khi nhận được báo cáo hoặc kiến nghị, người có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, quyết định việc tạm đình chỉ, chịu trách nhiệm về quyết định của mình và thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị đã kiến nghị biết kết quả xử lý.

*- Đối với đơn tố cáo:*

*+ Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:*

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu để thụ lý giải quyết theo quy định. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo 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.

*+ Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết:*

Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn đề xuất với người đứng đầu chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo 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.. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị ra văn bản yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp báo cáo về quá trình giải quyết tố cáo, lý do chậm giải quyết, xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo và phải báo cáo kết quả giải quyết.

*+ Đơn tố cáo đối với đảng viên:*

Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng.

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

Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ



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

+ *Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại:*

Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại thì không thụ lý đơn theo quy định của Luật Tố cáo. Trong trường hợp này, người xử lý đơn hướng dẫn người có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Đối với đơn tố cáo mà người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm một trong các điều cấm được quy định tại các khoản 1, 2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại thì thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo.

+ *Xử lý thông tin có nội dung tố cáo:*

Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người có thẩm quyền để xem xét, quyết định việc thanh tra, kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để quyết định việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

Trong quá trình xử lý đơn, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người tố cáo, nội dung tố cáo theo quy định của pháp luật.

Trường hợp người tố cáo đề nghị được bảo vệ thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

- *Xử lý các loại đơn khác:*

+ *Đơn kiến nghị, phản ánh*

Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo 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.

+ *Đơn có nhiều nội dung khác nhau*

Đơn có cả nội dung khiếu nại tố cáo kiến nghị phản ánh 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, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo 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.

+ *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, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc 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 Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp*

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc 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 các cơ quan khác của Nhà nước*

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Chủ tịch nước, Kiểm toán nhà nước và các cơ quan khác của Nhà nước thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

+ *Đơn thuộc trách nhiệm 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 và các tổ chức tôn giáo*

Đơn có nội dung liên quan đến tổ chức, hoạt động 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 và các tổ chức tôn giáo thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế hoạt động của tổ chức đó.

+ *Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác*

Đơn liên quan đến tổ chức, hoạt động của đơn vị sự nghiệp công lập, của doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác thì người xử lý đơn hướng dẫn

gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị, doanh nghiệp đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

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

Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người; vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội thì người xử lý đơn phải báo cáo với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị để kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

**b) Cách thức thực hiện:** Gửi đơn trực tiếp đến cơ quan hoặc gửi đơn qua dịch vụ bưu chính.

**c) Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- *Thành phần hồ sơ:*

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

- *Số lượng hồ sơ:* 01 bộ.

**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 TTHC:** Cá nhân, tổ chức.

**e) Cơ quan thực hiện TTHC:**

- *Cơ quan có thẩm quyền quyết định:* Chủ tịch UBND cấp tỉnh, Chánh Thanh tra cấp tỉnh; Giám đốc sở.

- *Cơ quan trực tiếp thực hiện:* Ban tiếp công dân cấp tỉnh, bộ phận xử lý đơn thuộc Thanh tra tỉnh và các sở.

**g) Kết quả thực hiện TTHC:**

Phiếu đề xuất thụ lý đơn, Phiếu hướng dẫn gửi đơn khiếu nại, Phiếu chuyển đơn tố cáo, Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh, Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau.

**h) Phí, Lệ Phí:** Không

**i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:**

Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT TTCP ngày 01/01/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

**k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:**

Theo điểm a, khoản 2, Điều 6, Thông tư 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. Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;

- Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

- Đơn tố cáo phải ghi rõ nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo;

- Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

- Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý định theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.

#### **l) Căn cứ pháp lý của TTHC:**

- Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

- Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

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

- 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.

***Mẫu đơn, tờ khai hành chính đính kèm***

---

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

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

**PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN .....(4)**

Kính gửi: .....(5)

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

của ông (bà)..... (6)

Địa chỉ:.....

Nội dung đơn: ..... (7)

Vụ việc đã được .....(8) giải quyết ngày .../.../... (nếu có).

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, .... (2) đề xuất .....(5) thụ lý đề giải quyết đơn của ông (bà) .....(6)

**Phê duyệt của ..... (5)**

**Lãnh đạo  
đơn vị đề xuất**

**Người đề xuất**

Ngày..... tháng..... năm.....  
(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (4) Đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo.
- (5) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (6) Họ tên người khiếu nại hoặc người tố cáo.
- (7) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn.
- (8) Người có thẩm quyền đã giải quyết (nếu có)

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

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

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /...(3) - ...

..., ngày... tháng... năm...

V/v hướng dẫn gửi đơn  
 khiếu nại

**PHIẾU HƯỚNG DẪN**

Kính gửi: .....(4)

Địa chỉ:.....

Đơn có nội dung:.....(5)

Căn cứ Luật Khiếu nại, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh, thì khiếu nại của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của ..... (6) đề nghị ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến.....(6) để được giải quyết theo thẩm quyền.

..... (7)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

**Noinhận:**

-Nhưtrên;

- Lưu: VT; ... (3).

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (4) Họ tên của người khiếu nại.
- (5) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (6) Cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết.
- (7) Chức danh Thủ trưởng cơ quan, đơn vị gửi phiếu hướng dẫn.



**Mẫu số 04**

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

---

Số: /....(3) - ..... (4)                      ..., ngày... tháng... năm...

V/v chuyển đơn kiến nghị,  
 phản ánh

**PHIẾU CHUYỂN ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

Kính gửi: .....(5)

Ngày...tháng...năm .....(6)

Địa chỉ: .....

Đơn có nội dung: .....(7)

Sau khi xem xét nội dung đơn, căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và quy định của pháp luật, .....(2) chuyển đơn của .....(6) đến..... (5) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả giải quyết đến .....(2).

..... (8)

**Nơi nhận:**

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- Như trên;
- ....(6);
- Lưu: VT; ... (4).

**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 văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.
- (4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.
- (5) Cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (6) Họ tên người hoặc tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có kiến nghị, phản ánh.
- (7) Tóm tắt nội dung kiến nghị, phản ánh.
- (8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn.



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

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

**PHIẾU HƯỚNG DẪN**  
**(Đơn có nhiều nội dung khác nhau)**

Kính gửi: .....(4)

Ngày...tháng...năm.....(2) nhận được đơn ghi  
 ngày...tháng...năm...của ..... (4).

Địa chỉ: .....

Sau khi xem xét nội dung đơn và thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có), căn cứ quy định của pháp luật, đơn của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan sau đây:

1. Nội dung ...(5) thuộc thẩm quyền giải quyết của .....(6)
2. ....

Vì vậy, đề nghị .....(4) viết tách các nội dung đơn như đã hướng dẫn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

..... (7)  
 (Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- .....(4);
- Lưu: VT; ... (3).

**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 văn bản hướng dẫn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.
- (4) Họ tên của người viết đơn.
- (5) Trích yếu nội dung khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị phản ánh.
- (6) Chức danh thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (7) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn.

## **2. Thủ tục xử lý đơn tại cấp huyện. Mã số TTHC: 2.002500**

### **a) Trình tự thực hiện**

#### *\* Bước 1: Tiếp nhận đơn*

Tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào máy tính).

#### *\* Bước 2: Phân loại 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 để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn cho người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

+ *Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:*

Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.

Đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, Thành viên Chính phủ, Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán Nhà nước, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng Trung ương, Ủy ban Kiểm tra Trung ương và các ban đảng Trung ương, cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp chuyển đến thì người xử lý đơn trình người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị và có văn bản phúc đáp.

Đơn khiếu nại do Ban Tiếp công dân trung ương, các cơ quan của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị -

xã hội - nghề nghiệp ở cấp tỉnh, cấp huyện chuyển đến thì Ban Tiếp công dân báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp đề xin ý kiến chỉ đạo việc xử lý.

+ *Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật:*

Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn không thụ lý, không chuyển đơn mà hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính, trừ trường hợp được quy định tại khoản 2 Điều này.

Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua nghiên cứu, xem xét phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức được quy định tại Điều 38 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 thì người xử lý đơn phải báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

+ *Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người:*

Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình mà có họ tên, chữ ký của nhiều người thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP 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.

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

Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu đó.

+ *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 để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.

Sau khi nhận được báo cáo hoặc kiến nghị, người có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, quyết định việc tạm đình chỉ, chịu trách nhiệm về quyết định của mình và thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị đã kiến nghị biết kết quả xử lý.

- *Đối với đơn tố cáo:*

+ *Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:*

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu để thụ lý giải quyết theo quy định. Việc đề xuất thụ lý

giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.

+ *Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết:*

Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn đề xuất với người đứng đầu chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị ra văn bản yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp báo cáo về quá trình giải quyết tố cáo, lý do chậm giải quyết, xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo và phải báo cáo kết quả giải quyết.

+ *Đơn tố cáo đối với đảng viên:*

Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng.

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

Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.

+ *Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại:*

Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại thì không thụ lý đơn theo quy định của Luật Tố cáo. Trong trường hợp này, người xử lý đơn hướng dẫn người có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Đối với đơn tố cáo mà người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm một trong các điều cấm được quy định tại các khoản 1, 2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại thì thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo.

+ *Xử lý thông tin có nội dung tố cáo:*

Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người có thẩm quyền để xem xét, quyết định việc thanh tra, kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để quyết định việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

Trong quá trình xử lý đơn, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người tố cáo, nội dung tố cáo theo quy định của pháp luật.

Trường hợp người tố cáo đề nghị được bảo vệ thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

- *Xử lý các loại đơn khác:*

+ *Đơn kiến nghị, phản ánh*

Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo 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.

+ *Đơn có nhiều nội dung khác nhau*

Đơn có cả nội dung khiếu nại tố cáo kiến nghị phản ánh 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, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo 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.

+ *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, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc 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 Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp*

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc 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 các cơ quan khác của Nhà nước*

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Chủ tịch nước, Kiểm toán nhà nước và các cơ quan khác của Nhà nước thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

+ *Đơn thuộc trách nhiệm 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 và các tổ chức tôn giáo*

Đơn có nội dung liên quan đến tổ chức, hoạt động 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 và các tổ chức tôn giáo thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế hoạt động của tổ chức đó.

+ *Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác*

Đơn liên quan đến tổ chức, hoạt động của đơn vị sự nghiệp công lập, của doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị, doanh nghiệp đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

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

Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người; vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội thì người xử lý đơn phải báo cáo với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị để kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

**b) Cách thức thực hiện:** Gửi đơn trực tiếp đến cơ quan hoặc gửi đơn qua dịch vụ bưu chính.

**c) Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- *Thành phần hồ sơ:*

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

- *Số lượng hồ sơ:* 01 bộ.

**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 TTHC:** Cá nhân, tổ chức.

**e) Cơ quan thực hiện TTHC:**

- *Cơ quan có thẩm quyền quyết định*: Chủ tịch UBND cấp huyện, Chánh Thanh tra cấp huyện; Trưởng phòng chuyên môn trực thuộc UBND cấp huyện.

- *Cơ quan trực tiếp thực hiện*: Ban tiếp công dân cấp huyện, thanh tra cấp huyện, các phòng chuyên môn trực thuộc UBND cấp huyện.

**g) Kết quả thực hiện TTHC**: Phiếu đề xuất thụ lý đơn, Phiếu hướng dẫn gửi đơn khiếu nại, Phiếu chuyển đơn tố cáo, Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh, Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau.

**h) Phí, Lệ Phí**: Không

**i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai**: Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT TTCP ngày 01/01/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

**k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC**:

Theo điểm a, khoản 2, Điều 6, Thông tư 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. Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;

- Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

- Đơn tố cáo phải ghi rõ nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo;

- Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

- Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý định theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.

**l) Căn cứ pháp lý của TTHC**:

- Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

- Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

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

- 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.

### **3. Thủ tục xử lý đơn tại cấp xã. Mã số TTHC: 2.002501**

#### **a) Trình tự thực hiện**

##### *\* Bước 1: Tiếp nhận đơn*

Tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào máy tính).

##### *\* Bước 2: Phân loại 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 để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn cho người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.

+ *Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:*

Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.

Đơn khiếu nại do các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở trung ương và địa phương chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị gửi trả lại đơn, các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do để cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến biết.

+ *Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật:*

Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn không thụ lý, không chuyển đơn mà hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính, trừ trường hợp được quy định tại khoản 2 Điều này.

Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua nghiên cứu, xem xét phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp



luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức được quy định tại Điều 38 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 thì người xử lý đơn phải báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

+ *Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người:*

Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình mà có họ tên, chữ ký của nhiều người thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.

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

Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu đó.

+ *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 để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.

Sau khi nhận được báo cáo hoặc kiến nghị, người có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, quyết định việc tạm đình chỉ, chịu trách nhiệm về quyết định của mình và thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị đã kiến nghị biết kết quả xử lý.

- *Đối với đơn tố cáo:*

+ *Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:*

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu để thụ lý giải quyết theo quy định. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.

+ *Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết:*

Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn đề xuất với người đứng đầu chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị ra văn bản yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp báo cáo về quá trình giải quyết tố cáo, lý do chậm giải quyết, xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo và phải báo cáo kết quả giải quyết.

+ *Đơn tố cáo đối với đảng viên:*

Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng.

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

Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.

+ *Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại:*

Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại thì không thụ lý đơn theo quy định của Luật Tố cáo. Trong trường hợp này, người xử lý đơn hướng dẫn người có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Đối với đơn tố cáo mà người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm một trong các điều cấm được quy định tại các khoản 1, 2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại thì thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo.

- *Xử lý các loại đơn khác:*

+ *Đơn kiến nghị, phản ánh*

Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực

hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTTP 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.

*+ Đơn có nhiều nội dung khác nhau*

Đơn có cả nội dung khiếu nại tố cáo kiến nghị phản ánh 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, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTTP 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.

*+ 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, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc 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 Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp*

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc 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 các cơ quan khác của Nhà nước*

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Chủ tịch nước, Kiểm toán nhà nước và các cơ quan khác của Nhà nước thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

*+ Đơn thuộc trách nhiệm 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 và các tổ chức tôn giáo*

Đơn có nội dung liên quan đến tổ chức, hoạt động 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 và các tổ chức tôn giáo thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế hoạt động của tổ chức đó.

*+ Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác*

Đơn liên quan đến tổ chức, hoạt động của đơn vị sự nghiệp công lập, của doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác thì người xử lý đơn hướng dẫn

gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị, doanh nghiệp đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

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

Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người; vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội thì người xử lý đơn phải báo cáo với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị để kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

**b) Cách thức thực hiện:** Gửi đơn trực tiếp đến cơ quan hoặc gửi đơn qua dịch vụ bưu chính.

**c) Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- *Thành phần hồ sơ:*

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

- *Số lượng hồ sơ:* 01 bộ.

**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 TTHC:** Cá nhân, tổ chức.

**e) Cơ quan thực hiện TTHC:**

- *Cơ quan có thẩm quyền quyết định:* Chủ tịch UBND cấp xã.

- *Cơ quan trực tiếp thực hiện:* UBND xã.

**g) Kết quả thực hiện TTHC:** Phiếu đề xuất thụ lý đơn, Phiếu hướng dẫn gửi đơn khiếu nại, Phiếu chuyển đơn tố cáo, Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh, Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau.

**h) Phí, Lệ Phí:** Không

**i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT TTCP ngày 01/01/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

**k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:**

Theo điểm a, khoản 2, Điều 6, Thông tư 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. Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;

- Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;
- Đơn tố cáo phải ghi rõ nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo;
- Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;
- Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý định theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.

#### **l) Căn cứ pháp lý của TTHC:**

- Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;
  - Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;
  - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 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 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;
  - 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.
-

## **D. LĨNH VỰC PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG**

### **1. Kế khai tài sản, thu nhập. Mã số TTHC: 2.002400**

#### **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:

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

+ 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;

+ Tài sản, tài khoản ở nước ngoài;

+ 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*

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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, tổ chức, đơn vị của người có nghĩa vụ phải kê khai.

**c) Thành phần, Số lượng hồ sơ:**

Hồ sơ gồm có:

- Các văn bản chỉ đạo tổ chức triển khai thực hiện việc kê khai;
- Danh sách đối tượng phải kê khai theo quy định;
- Bản kê khai tài sản, thu nhập của các đối tượng thuộc diện phải kê khai (02 bản);
- Sổ theo dõi việc giao, nhận Bản kê khai.

Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

**d) Thời hạn thực hiện:**

- 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.

- 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.

- 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.

- 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 TTHC:**

Người có nghĩa vụ phải kê khai theo quy định tại Điều 34 Luật Phòng chống tham nhũng 2018 và Điều 10 Nghị định số 130/2020/NĐ-CP về kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn trong cơ quan, tổ chức, đơn vị.

**e) Cơ quan thực hiện TTHC:**

Cơ quan nhà nước các cấp; các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc cơ quan hành chính nhà nước; các doanh nghiệp nhà nước phải thực hiện tổ chức triển khai việc kê khai tài sản, thu nhập.

**g) Kết quả thực hiện:** Bản kê khai tài sản, thu nhập

**h) Phí, Lệ Phí:** Không

**i) Mẫu đơn, tờ khai:**

Ban hành kèm theo Nghị định số 130/2020/NĐ-CP ngày ngày 30 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ về kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn trong cơ quan, tổ chức, đơn vị.

**k) Yêu cầu/ điều kiện thực hiện TTHC:**

- 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.

- 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.

- 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 để thực hiện TTHC:**

Luật phòng chống tham nhũng số 36/2018/QH14 ngày 20 tháng 11 năm 2018; Nghị định số 130/2020/NĐ-CP ngày 30 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ về kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn trong cơ quan, tổ chức, đơn vị; Công văn số 252/TTCP-C.IV ngày 19/2/2021 của Thanh tra Chính phủ.

***Mẫu đơn, tờ khai hành chính đính kèm***

---



**A. MẪU BẢN KÊ KHAI TÀI SẢN, THU NHẬP**

**TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ**      **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

-----

**BẢN KÊ KHAI TÀI SẢN, THU NHẬP ...<sup>(1)</sup>**  
**(Ngày..... tháng..... năm..... )<sup>(2)</sup>**

**I. THÔNG TIN CHUNG**

## 1. Người kê khai tài sản, thu nhập

- Họ và tên:..... Ngày tháng năm sinh: .....
- Chức vụ/chức danh công tác: .....
- Cơ quan/đơn vị công tác: .....
- Nơi thường trú: .....
- Số căn cước công dân hoặc giấy chứng minh nhân dân<sup>(3)</sup>:  
.....ngày cấp..... nơi cấp .....

## 2. Vợ hoặc chồng của người kê khai tài sản, thu nhập

- Họ và tên:..... Ngày tháng năm sinh: .....
- Nghề nghiệp: .....
- Nơi làm việc<sup>(4)</sup>: .....
- Nơi thường trú: .....
- Số căn cước công dân hoặc giấy chứng minh nhân dân: .....
- ngày cấp..... nơi cấp .....

## 3. Con chưa thành niên (con đẻ, con nuôi theo quy định của pháp luật)

## 3.1. Con thứ nhất:

- Họ và tên:..... Ngày tháng năm sinh: .....
- Nơi thường trú: .....
- Số căn cước công dân hoặc giấy chứng minh nhân dân: .....
- ngày cấp..... nơi cấp .....

## 3.2. Con thứ hai (trở lên): Kê khai tương tự như con thứ nhất.

**II. THÔNG TIN MÔ TẢ VỀ TÀI SẢN<sup>(5)</sup>**1. Quyền sử dụng thực tế đối với đất<sup>(6)</sup>:1.1. Đất ở<sup>(7)</sup>:

## 1.1.1. Thừa thừa nhất:

- Địa chỉ<sup>(8)</sup>: .....
- Diện tích<sup>(9)</sup>: .....
- Giá trị<sup>(10)</sup>: .....

- Giấy chứng nhận quyền sử dụng<sup>(11)</sup>: .....
- Thông tin khác (nếu có)<sup>(12)</sup>: .....
- 1.1.2. Thừa thứ 2 (trở lên): Kê khai tương tự như thừa thứ nhất.
- 1.2. Các loại đất khác<sup>(13)</sup>:
- 1.2.1. Thừa thứ nhất:
  - Loại đất:..... Địa chỉ: .....
  - Diện tích: .....
  - Giá trị<sup>(10)</sup>: .....
  - Giấy chứng nhận quyền sử dụng: .....
  - Thông tin khác (nếu có): .....
- 1.2.2. Thừa thứ 2 (trở lên): Kê khai tương tự như thừa thứ nhất.
- 2. Nhà ở, công trình xây dựng:
- 2.1. Nhà ở:
- 2.1.1. Nhà thứ nhất: .....
- Địa chỉ: .....
- Loại nhà<sup>(14)</sup>: .....
- Diện tích sử dụng<sup>(15)</sup>: .....
- Giá trị<sup>(10)</sup>: .....
- Giấy chứng nhận quyền sở hữu: .....
- Thông tin khác (nếu có): .....
- 2.1.2. Nhà thứ 2 (trở lên): Kê khai tương tự như nhà thứ nhất.
- 2.2. Công trình xây dựng khác<sup>(16)</sup>:
- 2.2.1. Công trình thứ nhất:
  - Tên công trình:..... Địa chỉ: .....
  - Loại công trình:..... Cấp công trình: .....
  - Diện tích: .....
  - Giá trị<sup>(10)</sup>: .....
  - Giấy chứng nhận quyền sở hữu: .....
  - Thông tin khác (nếu có): .....
- 2.2.2. Công trình thứ 2 (trở lên): Kê khai tương tự như công trình thứ nhất.
- 3. Tài sản khác gắn liền với đất<sup>(17)</sup>:
- 3.1. Cây lâu năm<sup>(18)</sup>:
  - Loại cây:..... Số lượng:..... Giá trị<sup>(10)</sup>: .....
  - Loại cây:..... Số lượng:..... Giá trị<sup>(10)</sup>: .....
- 3.2. Rừng sản xuất<sup>(19)</sup>:

- Loại rừng:..... Diện tích:..... Giá trị<sup>(10)</sup>: .....
- Loại rừng:..... Diện tích:..... Giá trị<sup>(10)</sup>: .....

### 3.3. Vật kiến trúc khác gắn liền với đất:

- Tên gọi:..... Số lượng:..... Giá trị<sup>(10)</sup>: .....
- Tên gọi:..... Số lượng:..... Giá trị<sup>(10)</sup>: .....

4. Vàng, kim cương, bạch kim và các kim loại quý, đá quý khác có tổng giá trị từ 50 triệu đồng trở lên<sup>(20)</sup>.

5. Tiền (tiền Việt Nam, ngoại tệ) gồm tiền mặt, tiền cho vay, tiền trả trước, tiền gửi cá nhân, tổ chức trong nước, tổ chức nước ngoài tại Việt Nam mà tổng giá trị quy đổi từ 50 triệu đồng trở lên<sup>(21)</sup>.

6. Cổ phiếu, trái phiếu, vốn góp, các loại giấy tờ có giá khác mà tổng giá trị từ 50 triệu đồng trở lên (khai theo từng loại):

#### 6.1. Cổ phiếu:

- Tên cổ phiếu:..... Số lượng:..... Giá trị: .....
- Tên cổ phiếu:..... Số lượng:..... Giá trị: .....

#### 6.2. Trái phiếu:

- Tên trái phiếu:..... Số lượng:..... Giá trị: .....
- Tên trái phiếu:..... Số lượng:..... Giá trị: .....

#### 6.3. Vốn góp<sup>(22)</sup>:

- Hình thức góp vốn:..... Giá trị:.....
- Hình thức góp vốn:..... Giá trị:.....

#### 6.4. Các loại giấy tờ có giá khác<sup>(23)</sup>:

- Tên giấy tờ có giá: ..... Giá trị:.....
- Tên giấy tờ có giá:..... Giá trị:.....

7. Tài sản khác mà mỗi tài sản có giá trị từ 50 triệu đồng trở lên, bao gồm:

7.1. Tài sản theo quy định của pháp luật phải đăng ký sử dụng và được cấp giấy đăng ký (tàu bay, tàu thủy, thuyền, máy ủi, máy xúc, ô tô, mô tô, xe gắn máy...)<sup>(24)</sup>:

- Tên tài sản:..... Số đăng ký:..... Giá trị: .....
- Tên tài sản:..... Số đăng ký:..... Giá trị: .....

7.2. Tài sản khác (đồ mỹ nghệ, đồ thờ cúng, bàn ghế, cây cảnh, tranh, ảnh, các loại tài sản khác)<sup>(25)</sup>:

- Tên tài sản:..... Năm bắt đầu sở hữu:..... Giá trị: .....
- Tên tài sản:..... Năm bắt đầu sở hữu:..... Giá trị: .....

8. Tài sản ở nước ngoài<sup>(26)</sup>.

9. Tài khoản ở nước ngoài<sup>(27)</sup>:

- Tên chủ tài khoản: ....., số tài khoản: .....
- Tên ngân hàng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức nơi mở tài khoản: .....

10. Tổng thu nhập giữa hai lần kê khai<sup>(28)</sup>:

- Tổng thu nhập của người kê khai: .....
- Tổng thu nhập của vợ (hoặc chồng): .....
- Tổng thu nhập của con chưa thành niên: .....
- Tổng các khoản thu nhập chung: .....

**III. BIẾN ĐỘNG TÀI SẢN, THU NHẬP; GIẢI TRÌNH NGUỒN GỐC CỦA TÀI SẢN, THU NHẬP TĂNG THÊM<sup>(29)</sup>** (nếu là kê khai tài sản, thu nhập lần đầu thì không phải kê khai Mục này): .....

Loại tài sản, thu nhập	Tăng <sup>(30)</sup> /giảm <sup>(31)</sup>		Nội dung giải trình nguồn gốc của tài sản tăng thêm và tổng thu nhập
	Số lượng tài sản	Giá trị tài sản, thu nhập	
1. Quyền sử dụng thực tế đối với đất 1.1. Đất ở 1.2. Các loại đất khác 2. Nhà ở, công trình xây dựng 2.1. Nhà ở 2.2. Công trình xây dựng khác 3. Tài sản khác gắn liền với đất 3.1. Cây lâu năm, rừng sản xuất 3.2. Vật kiến trúc gắn liền với đất 4. Vàng, kim cương, bạch kim và các kim loại quý, đá quý khác có tổng giá trị từ 50 triệu đồng trở lên 5. Tiền (tiền Việt Nam, ngoại tệ) gồm tiền mặt, tiền cho vay, tiền trả trước, tiền gửi cá nhân, tổ chức trong nước, tổ chức nước ngoài tại Việt Nam mà tổng giá trị quy đổi từ 50 triệu đồng trở lên. 6. Cổ phiếu, trái phiếu, vốn góp, các loại giấy tờ có giá khác mà tổng giá trị từ 50 triệu đồng trở lên (khai theo từng loại): 6.1. Cổ phiếu 6.2. Trái phiếu 6.3. Vốn góp			

<p>6.4. Các loại giấy tờ có giá khác</p> <p>7. Tài sản khác có giá trị từ 50 triệu đồng trở lên:</p> <p>7.1. Tài sản theo quy định của pháp luật phải đăng ký sử dụng và được cấp giấy đăng ký (tàu bay, tàu thủy, thuyền, máy ủi, máy xúc, ô tô, mô tô, xe gắn máy...).</p> <p>7.2. Tài sản khác (đồ mỹ nghệ, đồ thờ cúng, bàn ghế, cây cảnh, tranh ảnh, các loại tài sản khác).</p> <p>8. Tài sản ở nước ngoài.</p> <p>9. Tổng thu nhập giữa hai lần kê khai<sup>(32)</sup>.</p>			
--	--	--	--

..... ngày....tháng....năm....

**NGƯỜI NHẬN BẢN KÊ KHAI**

(Ký, ghi rõ họ tên, chức vụ/chức danh)

..... ngày....tháng....năm....

**NGƯỜI KÊ KHAI TÀI SẢN**

(Ký, ghi rõ họ tên)

## **B. HƯỚNG DẪN KÊ KHAI TÀI SẢN, THU NHẬP**

### **I. GHI CHÚ CHUNG**

(1) Người có nghĩa vụ kê khai tài sản, thu nhập ghi rõ phương thức kê khai theo quy định tại Điều 36 của Luật Phòng, chống tham nhũng (kê khai lần đầu hay kê khai hằng năm, kê khai phục vụ công tác cán bộ). Kê khai lần đầu thì không phải kê khai Mục III “Biến động tài sản, thu nhập; giải trình nguồn gốc của tài sản, thu nhập tăng thêm”, không tự ý thay đổi tên gọi, thứ tự các nội dung quy định tại mẫu này. Người kê khai phải ký ở từng trang và ký, ghi rõ họ tên ở trang cuối cùng của bản kê khai. Người kê khai phải lập 02 bản kê khai để bàn giao cho cơ quan, tổ chức, đơn vị quản lý mình (01 bản bàn giao cho Cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập, 01 bản để phục vụ công tác quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị và hoạt động công khai bản kê khai). Người của cơ quan, tổ chức, đơn vị quản lý người có nghĩa vụ kê khai khi tiếp nhận bản kê khai phải kiểm tra tính đầy đủ của các nội dung phải kê khai. Sau đó ký và ghi rõ họ tên, ngày tháng năm nhận bản kê khai.

(2) Ghi ngày hoàn thành việc kê khai.

### **II. THÔNG TIN CHUNG**

(3) Ghi số căn cước công dân. Nếu chưa được cấp thẻ căn cước công dân thì ghi số chứng minh thư (nhân dân/quân nhân/công an) và ghi rõ ngày cấp và nơi cấp.

(4) Nếu vợ hoặc chồng của người kê khai làm việc thường xuyên trong cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp thì ghi rõ tên cơ quan/tổ chức/doanh nghiệp đó; nếu làm việc tự do, nghỉ hưu hoặc làm việc nội trợ thì ghi rõ.

### **III. THÔNG TIN MÔ TẢ VỀ TÀI SẢN**

(5) Tài sản phải kê khai là tài sản hiện có thuộc quyền sở hữu, quyền sử dụng của người kê khai, của vợ hoặc chồng và con đẻ, con nuôi (nếu có) chưa thành niên theo quy định của pháp luật.

(6) Quyền sử dụng thực tế đối với đất là trên thực tế người kê khai có quyền sử dụng đối với thửa đất bao gồm đất đã được cấp hoặc chưa được cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

(7) Đất ở là đất được sử dụng vào mục đích ở theo quy định của pháp luật về đất đai. Trường hợp thửa đất được sử dụng cho nhiều mục đích khác nhau mà trong đó có đất ở thì kê khai vào mục đất ở.

(8) Ghi cụ thể số nhà (nếu có), ngõ, ngách, khu phố, thôn, xóm, bản; xã, phường, thị trấn; quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh; tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

(9) Ghi diện tích đất (m<sup>2</sup>) theo giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hoặc diện tích đo thực tế (nếu chưa có giấy chứng nhận quyền sử dụng đất).

(10) Giá trị là giá gốc tính bằng tiền Việt Nam, cụ thể: Trường hợp tài sản có được do mua, chuyển nhượng thì ghi số tiền thực tế phải trả khi mua hoặc nhận chuyển nhượng cộng với các khoản thuế, phí khác (nếu có); trường hợp tài sản có được do tự xây dựng, chế tạo, tôn tạo thì ghi tổng chi phí đã chi trả để hoàn thành việc xây dựng, chế tạo, tôn tạo cộng với phí, lệ phí (nếu có) tại thời điểm hình thành tài sản; trường hợp tài sản được cho, tặng, thừa kế thì ghi theo giá thị trường tại thời điểm được cho, tặng, thừa kế cộng với các khoản thuế, phí khác (nếu có) và ghi “giá trị ước tính”; trường hợp không thể ước tính giá trị tài sản vì các lý do như tài sản sử dụng đã quá lâu hoặc không có giao dịch đối với tài sản tương tự thì ghi “không xác định được giá trị” và ghi rõ lý do.

(11) Nếu thửa đất đã được cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất thì ghi số giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và tên người được cấp hoặc tên người đại diện (nếu là giấy chứng nhận quyền sử dụng đất chung của nhiều người); nếu thửa đất chưa được cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất thì ghi “chưa được cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất”.

(12) Ghi cụ thể về tình trạng thực tế quản lý, sử dụng (ví dụ như người kê khai đứng tên đăng ký quyền sử dụng, quyền sở hữu nhưng thực tế là của người khác); tình trạng chuyển nhượng, sang tên và hiện trạng sử dụng như cho thuê, cho mượn,...

(13) Kê khai các loại đất có mục đích sử dụng không phải là đất ở theo quy định của Luật Đất đai.

(14) Ghi “căn hộ” nếu là căn hộ trong nhà tập thể, chung cư; ghi “nhà ở riêng lẻ” nếu là nhà được xây dựng trên thửa đất riêng biệt.

(15) Ghi tổng diện tích (m<sup>2</sup>) sàn xây dựng của tất cả các tầng của nhà ở riêng lẻ, biệt thự bao gồm cả các tầng hầm, tầng nửa hầm, tầng kỹ thuật, tầng áp mái và tầng mái tum. Nếu là căn hộ thì diện tích được ghi theo giấy chứng nhận quyền sở hữu hoặc hợp đồng mua, hợp đồng thuê của nhà nước.

(16) Công trình xây dựng khác là công trình xây dựng không phải nhà ở.

(17) Kê khai những tài sản gắn liền với đất mà có tổng giá trị mỗi loại ước tính từ 50 triệu trở lên.

(18) Cây lâu năm là cây trồng một lần, sinh trưởng và cho thu hoạch trong nhiều năm gồm: cây công nghiệp lâu năm, cây ăn quả lâu năm, cây lâu năm lấy gỗ, cây tạo cảnh, bóng mát. Cây mà thuộc rừng sản xuất thì không ghi vào mục này.

(19) Rừng sản xuất là rừng trồng.

(20) Ghi các loại vàng, kim cương, bạch kim và các kim loại quý, đá quý khác có tổng giá trị từ 50 triệu đồng trở lên.

(21) Tiền (tiền Việt Nam, ngoại tệ) gồm tiền mặt, tiền cho vay, tiền trả trước, tiền gửi cá nhân, tổ chức trong nước, tổ chức nước ngoài tại Việt Nam mà tổng giá trị quy đổi từ 50 triệu đồng trở lên. Nếu ngoại tệ thì ghi số lượng và số tiền quy đổi ra tiền Việt Nam.

(22) Ghi từng hình thức góp vốn đầu tư kinh doanh, cả trực tiếp và gián tiếp.

(23) Các loại giấy tờ có giá khác như chứng chỉ quỹ, kỳ phiếu, séc,...

(24) Ô tô, mô tô, xe gắn máy, xe máy (máy ủi, máy xúc, các loại xe máy khác), tàu thủy, tàu bay, thuyền và những động sản khác mà theo quy định phải đăng ký sử dụng và được cấp giấy đăng ký có giá trị mỗi loại từ 50 triệu đồng trở lên.

(25) Các loại tài sản khác như cây cảnh, bàn ghế, tranh ảnh và các loại tài sản khác mà giá trị quy đổi mỗi loại từ 50 triệu đồng trở lên.

(26) Kê khai tài sản ở nước ngoài phải kê khai tất cả loại tài sản nằm ngoài lãnh thổ Việt Nam, tương tự mục 1 đến mục 7 của Phần II và nêu rõ tài sản đang ở nước nào.

(27) Kê khai các tài khoản mở tại ngân hàng ở nước ngoài; các tài khoản khác mở ở nước ngoài không phải là tài khoản ngân hàng nhưng có thể thực hiện các giao dịch bằng tiền, tài sản (như tài khoản mở ở các công ty chứng khoán nước ngoài, sàn giao dịch vàng nước ngoài, ví điện tử ở nước ngoài...).

(28) Kê khai riêng tổng thu nhập của người kê khai, vợ hoặc chồng, con chưa thành niên. Trong trường hợp có những khoản thu nhập chung mà không thể tách riêng thì ghi tổng thu nhập chung vào phần các khoản thu nhập chung; nếu có thu nhập bằng ngoại tệ, tài sản khác thì quy đổi thành tiền Việt Nam (gồm các khoản lương, phụ cấp, trợ cấp, thưởng, thù lao, cho, tặng, biếu, thừa kế, tiền thu do bán tài sản, thu nhập hưởng lợi từ các khoản đầu tư, phát minh, sáng chế, các khoản thu nhập khác). Đối với kê khai lần đầu thì không phải kê khai tổng thu nhập giữa 02 lần kê khai. Đối với lần kê khai thứ hai trở đi được xác định từ ngày kê khai liền kề trước đó đến ngày trước ngày kê khai.

#### **IV. BIẾN ĐỘNG TÀI SẢN, THU NHẬP; GIẢI TRÌNH NGUỒN GỐC TÀI SẢN, THU NHẬP TĂNG THÊM**

(29) Kê khai tài sản tăng hoặc giảm tại thời điểm kê khai so với tài sản đã kê khai trước đó và giải trình nguồn gốc của tài sản tăng thêm, nguồn hình thành thu nhập trong kỳ áp dụng với lần kê khai thứ hai trở đi. Nếu không có tăng, giảm tài sản thì ghi rõ là “Không có biến động” ngay sau tên của Mục III.

(30) Nếu tài sản tăng thì ghi dấu cộng (+) và số lượng tài sản tăng vào cột “số lượng tài sản”, ghi giá trị tài sản tăng vào cột “giá trị tài sản, thu nhập” và giải thích nguyên nhân tăng vào cột “nội dung giải trình nguồn gốc của tài sản tăng thêm và tổng thu nhập”.

(31) Nếu tài sản giảm thì ghi dấu trừ (-) vào cột “số lượng tài sản”, ghi giá trị tài sản giảm vào cột “giá trị tài sản, thu nhập” và giải thích nguyên nhân giảm tài sản vào cột “Nội dung giải trình nguồn gốc của tài sản tăng thêm và tổng thu nhập”.

(32) Ghi tổng thu nhập giữa 02 lần kê khai vào cột “giá trị tài sản, thu nhập” và ghi rõ từng khoản thu nhập có được trong kỳ kê khai.

Ví dụ: Trong thời kỳ từ 16/12/2019 đến 15/12/2020, ông A bán một thửa đất ở 100 m<sup>2</sup> ở địa chỉ B, giá trị của thửa đất lúc mua là 500 triệu, thu được 4 tỷ đồng; ông A sử dụng tiền bán thửa đất trên mua 01 căn hộ 100 m<sup>2</sup> tại chung cư C giá mua 3,5 tỷ đồng và mua một ô-tô Toyota với giá 1 tỷ đồng, đăng ký biển kiểm soát 18E-033.55. Thu nhập từ lương và các khoản phụ cấp của gia đình ông A là 600 triệu, thu nhập từ các khoản đầu tư là 1 tỷ đồng, sau khi chi tiêu ông A gửi tiết kiệm ở ngân hàng D số tiền 500 triệu.

Ông A sẽ ghi như sau:

Loại tài sản, thu nhập	Tăng/giảm		Nội dung giải trình nguồn gốc tài sản tăng thêm và tổng thu nhập
	Số lượng tài sản	Giá trị tài sản, thu nhập	
1. Quyền sử dụng đất 1.1/Đất ở - Bán thửa đất B	- 100m <sup>2</sup>	500 triệu	Giảm do bán
2. Nhà ở, công trình xây dựng 2.1. Nhà ở - Mua căn hộ tại chung cư C	+ 100 m <sup>2</sup>	3.500 triệu	Mua nhà từ tiền bán thửa đất B



3. Tài sản khác gắn liền với đất			
4. Vàng, kim cương, bạch kim và các kim loại quý, đá quý khác có tổng giá trị từ 50 triệu đồng trở lên.			
5. Tiền (tiền Việt Nam, ngoại tệ) gồm tiền mặt, tiền cho vay, tiền trả trước, tiền gửi cá nhân, tổ chức trong nước, tổ chức nước ngoài tại Việt Nam mà tổng giá trị quy đổi từ 50 triệu đồng trở lên. - Gửi tiết kiệm tại ngân hàng D	+ 01 Sổ tiết kiệm	500 triệu	Tiết kiệm từ thu nhập
6. Cổ phiếu, trái phiếu, vốn góp, các loại giấy tờ có giá khác mà tổng giá trị từ 50 triệu đồng trở lên			
7. Tài sản khác có giá trị từ 50 triệu đồng trở lên, bao gồm: 7.1. Tài sản theo quy định của pháp luật phải đăng ký sử dụng và được cấp giấy đăng ký - Mua ô tô, số ĐK: 18E-033.55	+ 01	1.000 triệu	Mua từ tiền bán đất và thu nhập trong năm
8. Tài sản ở nước ngoài			
9. Tổng thu nhập giữa 02 lần kê khai.		+ 5.600 triệu	- Thu nhập từ lương và các khoản phụ cấp 600 triệu; - Thu nhập từ các khoản đầu tư 1.000 triệu; - Tiền bán thừa đất B được 4.000 triệu

**MẪU BẢN KÊ KHAI VÀ HƯỚNG DẪN VIỆC KÊ KHAI  
TÀI SẢN, THU NHẬP BỔ SUNG**

*(Kèm theo Nghị định số 130/2020/NĐ-CP ngày 30 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ)*

**A. MẪU BẢN KÊ KHAI TÀI SẢN, THU NHẬP**

**TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**                      **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

-----

**BẢN KÊ KHAI TÀI SẢN, THU NHẬP BỔ SUNG**  
**(Ngày.....tháng.....năm.....) <sup>(1)</sup>**

**I. THÔNG TIN CHUNG <sup>(2)</sup>**

**II. BIẾN ĐỘNG TÀI SẢN, THU NHẬP; GIẢI TRÌNH NGUỒN GỐC TÀI SẢN, THU NHẬP TĂNG THÊM**

Loại tài sản, thu nhập	Tăng <sup>(3)</sup> /giảm <sup>(4)</sup>		Nội dung giải trình nguồn gốc tài sản tăng thêm và tổng thu nhập
	Số lượng tài sản	Giá trị tài sản, thu nhập	
1. Quyền sử dụng thực tế đối với đất: 1.1. Đất ở 1.2. Các loại đất khác 2. Nhà ở, công trình xây dựng khác: 2.1. Nhà ở 2.2. Công trình xây dựng khác 3. Tài sản khác gắn liền với đất: 3.1. Cây lâu năm, rừng sản xuất là rừng trồng 3.2. Vật kiến trúc gắn liền với đất 4. Vàng, kim cương, bạch kim và các kim loại quý, đá quý khác có tổng giá trị từ 50 triệu đồng trở lên. 5. Tiền (tiền Việt Nam, ngoại tệ) gồm tiền mặt, tiền cho vay, tiền trả trước, tiền gửi cá nhân, tổ chức trong nước, tổ chức nước ngoài tại Việt Nam mà tổng giá trị quy đổi từ 50 triệu đồng trở lên.			

6. Cổ phiếu, trái phiếu, vốn góp, các loại giấy tờ có giá khác mà tổng giá trị từ 50 triệu đồng trở lên (khai theo từng loại):

6.1. Cổ phiếu

6.2. Trái phiếu

6.3. Vốn góp

6.4. Các loại giấy tờ có giá khác

7. Tài sản khác có giá trị từ 50 triệu đồng trở lên:

7.1. Tài sản theo quy định của pháp luật phải đăng ký sử dụng và được cấp giấy đăng ký (tàu bay, tàu thủy, thuyền, máy ủi, máy xúc, ô tô, mô tô, xe gắn máy...).

7.2. Tài sản khác (đồ mỹ nghệ, đồ thờ cúng, bộ bàn ghế, cây cảnh, tranh, ảnh, tiền điện tử, các loại tài sản khác...).

8. Tài sản ở nước ngoài.

9. Tổng thu nhập giữa 02 lần kê khai<sup>(5)</sup>.

### III. THÔNG TIN MÔ TẢ VỀ TÀI SẢN, THU NHẬP TĂNG THÊM<sup>(6)</sup>

.....  
 .....  
 .....

**B. HƯỚNG DẪN KÊ KHAI TÀI SẢN, THU NHẬP BỔ SUNG**

- (1) Ghi ngày hoàn thành việc kê khai.
- (2) Ghi như phần thông tin chung trong Mẫu bản kê khai tại Phụ lục I kèm theo Nghị định này.
- (3) Nếu tài sản tăng thì ghi dấu cộng (+) và số lượng tài sản tăng vào cột “số lượng tài sản”, ghi giá trị tài sản tăng vào cột “giá trị tài sản, thu nhập” và giải thích nguyên nhân tăng vào cột “nội dung giải trình nguồn gốc tài sản tăng thêm và tổng thu nhập”.
- (4) Nếu tài sản giảm thì ghi dấu trừ (-) vào cột “số lượng tài sản”, ghi giá trị tài sản giảm vào cột “giá trị tài sản, thu nhập” và giải thích nguyên nhân giảm tài sản vào cột “Nội dung giải trình nguồn gốc tài sản tăng thêm và tổng thu nhập”.
- (5) Ghi tổng thu nhập giữa 02 lần kê khai vào cột “giá trị tài sản, thu nhập” và ghi rõ từng khoản thu nhập có được trong kỳ kê khai (xem ví dụ tại điểm 32 phần hướng dẫn tại Phụ lục I kèm theo Nghị định này).
- (6) Ghi như mục II “Thông tin mô tả về tài sản” theo mẫu bản kê khai và hướng dẫn tại Phụ lục I kèm theo Nghị định này. Lưu ý chỉ kê khai về những tài sản mới tăng thêm, không kê khai lại những tài sản đã kê khai trước đó.

## **2. Xác minh tài sản, thu nhập. Mã số TTHC: 2.002401**

### **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:

- Nội dung được xác minh, hoạt động xác minh đã được tiến hành và kết quả xác minh;

- 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;

- 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 quản lý người có nghĩa vụ kê khai.

**c) Thành phần, Số lượng hồ sơ:**

- Hồ sơ xác minh gồm có:

+ Quyết định xác minh; biên bản làm việc; giải trình của người được xác minh;

+ Báo cáo kết quả xác minh;

+ Kết luận xác minh tài sản, thu nhập;

+ Các tài liệu khác có liên quan đến việc xác minh.

- Số lượng: 01 bộ.

**d) Thời hạn thực hiện:**

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)

**d) Đối tượng thực hiện TTHC:** Cá nhân.

**e) Cơ quan thực hiện TTHC:** Cơ quan kiểm soát tài sản thu nhập được quy định tại Điều 30 Luật PCTN 2018.

**g) Kết quả thực hiện:** Bản kê khai tài sản, thu nhập

**h) Phí, Lệ Phí:** Không

**i) Mẫu đơn, tờ khai:**

Ban hành kèm theo Nghị định số 130/2020/NĐ-CP ngày 30 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ về kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn trong cơ quan, tổ chức, đơn vị.

**k) Yêu cầu/ điều kiện thực hiện TTHC:**

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

- + Có dấu hiệu rõ ràng về việc kê khai tài sản, thu nhập không trung thực;
- + 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;
- + 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.
- + 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;
- + 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.

**k) Căn cứ pháp lý để thực hiện TTHC:**

Luật phòng chống tham nhũng số 36/2018/QH14 ngày 20 tháng 11 năm 2018; Nghị định số 130/2020/NĐ-CP ngày 30 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ về kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn trong cơ quan, tổ chức, đơn vị.

---

### **3. Tiếp nhận yêu cầu giải trình. Mã số TTHC: 2.002402**

#### **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:**

- Văn bản yêu cầu giải trình của cá nhân, tổ chức
- Thông tin, tài liệu liên quan đến yêu cầu giải trình.
- Thông báo đồng ý hoặc từ chối giải trình của cơ quan nhà nước có trách nhiệm giải trình.
- Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

#### **d) Thời hạn thực hiện:**

Thời hạn ra thông báo tiếp nhận hoặc từ chối giải trình là 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu giải trình

#### **đ) Đối tượng thực hiện TTHC:** Cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải trình.

**e) Cơ quan thực hiện TTHC:** Cơ quan kiểm soát tài sản thu nhập được quy định tại Điều 30 Luật PCTN 2018. Cơ quan, tổ chức, đơn vị khu vực Nhà nước.

#### **g) Kết quả thực hiện:**

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. Bản kê khai tài sản, thu nhập

#### **h) Phí, Lệ Phí:** Không

#### **i) Mẫu đơn, tờ khai:**



Ban hành kèm theo Nghị định số 130/2020/NĐ-CP ngày 30 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ về kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn trong cơ quan, tổ chức, đơn vị.

**k) Yêu cầu/ điều kiện thực hiện TTHC:**

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

+ 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.

+ 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 để thực hiện TTHC:**

Luật phòng chống tham nhũng số 36/2018/QH14 ngày 20 tháng 11 năm 2018; Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật phòng chống tham nhũng.

---

#### **4. Thực hiện việc giải trình. Mã số TTHC: 2.002403**

##### **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.

##### **b) Cách thức thực hiện:**

- 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.

##### **c) Thành phần, Số lượng hồ sơ:**

- Hồ sơ gồm có:

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

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

+ Văn bản giải trình.

- Số lượng: 01 bộ

##### **d) Thời hạn thực hiện:**

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.

**đ) Đối tượng thực hiện TTHC:** Cá nhân, tổ chức có trách nhiệm giải trình.

**e) Cơ quan thực hiện TTHC:** Cơ quan, tổ chức, đơn vị khu vực Nhà nước

##### **ê) Kết quả thực hiện:**

Văn bản giải trình

##### **g) Yêu cầu/ điều kiện thực hiện TTHC:**

- 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:

+ 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

+ 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:

+ 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;

+ 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;

+ 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;

+ 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;

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

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

#### **h) Căn cứ pháp lý để thực hiện TTHC:**

- Luật phòng, chống tham nhũng số 36/2018/QH14 ngày 20 tháng 11 năm 2018;

- Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật PCTN.

---

**E. PHỤ LỤC TỜ KHAI HÀNH CHÍNH**  
**I. LĨNH VỰC KHIẾU NẠI**  
**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

**II. LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN: CÁC MẪU VĂN BẢN TRONG**  
**QUÁ TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN BAN HÀNH KÈM THEO THÔNG TƯ**  
**SỐ 04/2021/TT-TTCP NGÀY 01/10/2021 CỦA THANH TRA CHÍNH PHỦ**

Mẫu số 01	Thông báo về việc từ chối tiếp công dân
Mẫu số 02	Giấy biên nhận thông tin, tài liệu

### III. LĨNH VỰC XỬ LÝ ĐƠN

(kèm theo các mẫu Văn bản tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh)

Mẫu số 01	Phiếu đề xuất thụ lý đơn
Mẫu số 02	Phiếu hướng dẫn
Mẫu số 03	Phiếu chuyển đơn tố cáo
Mẫu số 04	Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh
Mẫu số 05	Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau

### IV. LĨNH VỰC PHÒNG, PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG MẪU BẢN KÊ KHAI VÀ HƯỚNG DẪN VIỆC KÊ KHAI TÀI SẢN, THU NHẬP LẦN ĐẦU, KÊ KHAI HÀNG NĂM, KÊ KHAI PHỤC VỤ CÔNG TÁC CÁN BỘ