

QUI TRÌNH GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI CỦA CÁN BỘ VIÊN CHỨC

I. MỤC ĐÍCH

Giải quyết đơn khiếu nại của CBVC.

II. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998;
- Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15 tháng 06 năm 2004;
- Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 29 tháng 11 năm 2005;
- Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo;
- Quyết định số 47/2007/QĐ-BGDĐT ngày 24 tháng 08 năm 2007 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành quy định về giải quyết khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân của Bộ Giáo dục và Đào tạo;
- Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/06/2008 của Thanh tra chính phủ về việc ban hành mẫu văn bản trong hoạt động thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

III. QUY TRÌNH

1. Lưu Trình:

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Nhận đơn khiếu nại</div>	Chuyên viên P.TTGD
2	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Xem xét đơn khiếu nại</div>	Trưởng phòng TTGD
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Trả đơn khiếu nại và hướng dẫn gửi đơn</div>	Trưởng phòng TTGD
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Thụ lý giải quyết đơn khiếu nại</div>	Trưởng phòng TTGD
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Đề xuất xử lý đơn khiếu nại</div>	Trưởng phòng TTGD
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Ra quyết định xác minh nội dung khiếu nại</div>	Hiệu trưởng
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Xác minh nội dung khiếu nại</div>	Trưởng đoàn thanh tra
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Gặp gỡ, đối thoại các bên có liên quan</div>	Trưởng đoàn thanh tra
9	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại</div>	Trưởng đoàn thanh tra
10	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Ra quyết định về việc giải quyết khiếu nại</div>	Hiệu trưởng
11	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Công khai quyết định</div>	Trưởng đoàn thanh tra

2. Mô tả chi tiết:

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1.	Nhận đơn khiếu nại: Tiếp nhận đơn khiếu nại (<i>Đơn khiếu nại - Mẫu số 32</i>), ghi vào sổ tiếp nhận đơn khiếu nại và chuyển cho Trường phòng Thanh tra Giáo dục.	Ủy viên P.TTGD
2.	Xem xét đơn khiếu nại: Không quá thời hạn 10 ngày kể từ ngày P.TTGD tiếp nhận đơn.	Trường phòng TTGD
3.	Trả đơn khiếu nại và hướng dẫn gửi đơn: Trả đơn khiếu nại vì không đủ điều kiện giải quyết theo điều 6 Nghị định số 136/2006/NĐ-CP (<i>Phiếu trả đơn khiếu nại - Mẫu số 33</i>) và hướng dẫn người gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết (<i>Phiếu hướng dẫn - Mẫu số 36</i>).	Trường phòng TTGD
4.	Thụ lý giải quyết đơn khiếu nại: Trường hợp đơn đủ điều kiện thụ lý giải quyết theo điều 32 Luật khiếu nại, tố cáo 1998 và Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo 2005, thông báo cho người khiếu nại việc thụ lý giải quyết đơn khiếu nại. (<i>Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại - Mẫu số 37</i>).	Trường phòng TTGD
5.	Đề xuất xử lý đơn khiếu nại: Đề xuất với thủ trưởng cơ quan (Hiệu trưởng) về biện pháp xác minh nội dung khiếu nại.	Trường phòng TTGD
6.	Ra quyết định xác minh nội dung khiếu nại: Căn cứ vào đề xuất của Trường phòng Thanh tra Giáo dục, ra quyết định thành lập đoàn thanh tra xác minh nội dung khiếu nại (<i>Quyết định v/v xác minh nội dung khiếu nại - Mẫu số 39</i>).	Hiệu trưởng
7.	Tổ chức xác minh nội dung khiếu nại.	Trường đoàn thanh tra
8.	Gặp gỡ, đối thoại các bên có liên quan: Gửi giấy mời (<i>Mẫu số 40</i>) và tổ chức gặp gỡ đối thoại giữa người giải quyết khiếu nại, người khiếu nại, người bị khiếu nại và người có quyền và lợi ích liên quan. (<i>Biên bản gặp</i>	Trường đoàn thanh tra

	gỡ đối thoại mẫu số 45). Trong trường hợp đã gửi giấy mời 3 lần mà những người được mời không đến thì vụ việc vẫn được giải quyết và sẽ không được khiếu nại về sau.	
9.	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại: Báo cáo kết quả xác minh và kết quả đối thoại giữa các bên cho Hiệu Trường (<i>Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại - Mẫu số 42</i>).	Trưởng đoàn thanh tra
10.	Ra quyết định về việc giải quyết khiếu nại: Thủ trưởng cơ quan (Hiệu Trường): - Căn cứ kết quả thẩm tra, xác minh nội dung khiếu nại; - Căn cứ Luật khiếu nại, tố cáo 1998, nghị định 136/2006/NĐ-CP; Ra quyết định giải quyết khiếu nại (<i>Quyết định về việc giải quyết khiếu nại - Mẫu số 43</i>) trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày thụ lý, trong thời hạn 45 ngày đối với việc phức tạp. (Nếu quá thời gian trên mà khiếu nại vẫn không được giải quyết hoặc giải quyết không thỏa đáng thì người khiếu nại có quyền khởi kiện lên Tòa án theo Điều 46 Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo 2005).	Hiệu trưởng
11.	Công khai quyết định: Gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, và người có quyền và lợi ích liên quan; đồng thời công khai quyết định bằng nhiều hình thức và chậm nhất trong 5 ngày kể từ ngày ra quyết định (Theo điều 18 của Nghị định số 136/2006/NĐ-CP).	Trưởng đoàn thanh tra

IV. BIỂU MẪU

Các biểu mẫu theo Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/06/2008 của Thanh tra chính phủ về việc ban hành mẫu văn bản trong hoạt động thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Người soạn thảo

Người xem xét

Người phê duyệt

(đã ký)

(đã ký)

(đã ký)

Trần Minh Chánh

TS. Lâm Mai Long

PGS. TS. Thái Bá Cẩn

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

....., ngày....thángnăm...

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi:.....(1)

Họ và tên:.....(2); Mã số hồ sơ(3)

Địa chỉ :

Khiếu nại.....(4)

Nội dung khiếu nại.....(5)

.....

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

Người khiếu nại

(ký và ghi rõ họ tên)

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

(2) Họ tên của người khiếu nại:

- Nếu là đại diện khiếu nại cho cơ quan, tổ chức thì ghi rõ chức danh, tên cơ quan, tổ chức mà mình đại diện.
- Nếu là người được uỷ quyền khiếu nại thì ghi rõ theo uỷ quyền của cơ quan, tổ chức, cá nhân nào.

(3) Nội dung này do cơ quan giải quyết khiếu nại ghi.

(4) Khiếu nại lần đầu (hoặc lần hai) đối với quyết định, hành vi hành chính của ai?

(5) Nội dung khiếu nại:

- Ghi tóm tắt sự việc dẫn đến khiếu nại;
- Yêu cầu (đề nghị) của người khiếu nại (nếu có).

(1).....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

(2).....

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: /..... (3)

....., ngày.....tháng.....năm...

PHIẾU TRẢ ĐƠN KHIẾU NẠI

**(V/v trả đơn khiếu nại của công dân do
không đủ điều kiện thụ lý giải quyết)**

Kính gửi: (4)

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

Địa chỉ:.....

Căn cứ nội dung đơn khiếu nại; theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo;.....(2) thấy đơn khiếu nại của ông (bà) không đủ điều kiện thụ lý giải quyết vì.....(5).

Vậy(2) trả lại đơn để.....(4) biết.

.....(6)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu ...

- (1) Tên cơ quan cấp trên (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, đơn vị gửi phiếu trả đơn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị gửi phiếu trả đơn.
- (4) Họ tên người khiếu nại.
- (5) Nêu lý do không thụ lý giải quyết.
- (6) Chức danh thủ trưởng cơ quan, đơn vị gửi phiếu trả đơn.

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

Số: /.....(3), ngày.....tháng.....năm

PHIẾU HƯỚNG DẪN

**(V/v hướng dẫn gửi đơn khiếu nại đến cơ quan, tổ chức,
cá nhân có thẩm quyền giải quyết)**

Kính gửi:.....(4)

Ngày.....tháng.....năm,.....(2) nhận được đơn
khiếu nại của ông (bà).....(4)

Địa chỉ:.....

Căn cứ nội dung đơn khiếu nại; theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo.....(2) nhận thấy đơn khiếu nại của ông/bà không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan(2).

Đề nghị ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến.....(5) để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

(Tài liệu gửi trả lại kèm theo - nếu có).

.....(6)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu...

- (1) Tên cơ quan cấp trên (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, đơn vị ra văn bản hướng dẫn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị hướng dẫn.
- (4) Họ tên người khiếu nại.
- (5) Chức danh Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.
- (6) Chức danh Thủ trưởng cơ quan, đơn vị gửi phiếu hướng dẫn.

(1)..... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
(2) **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: /(3), ngày.....tháng.....năm

THÔNG BÁO

(Về việc thụ lý giải quyết khiếu nại)

Kính gửi:.....(4)

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

Địa chỉ:.....

Khiếu nại về việc..... (5):
.....

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, căn cứ Điều 32 Luật Khiếu nại, tố cáo đã được sửa đổi, bổ sung và Điều 2, Điều 32 Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo(2) nhận thấy đơn của(4) đủ điều kiện thụ lý để giải quyết.

Vậy.....(2) thông báo đề ông (bà).....(4) biết.

.....(6)

Nơi nhận:

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- Như trên;
- Lưu ...

- (1) Tên cơ quan cấp trên.
- (2) Tên cơ quan, đơn vị thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị thông báo.
- (4) Họ tên người khiếu nại.
- (5) Tóm tắt sự việc khiếu nại
- (6) Chức danh Thủ trưởng đơn vị gửi thông báo .

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

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

QUYẾT ĐỊNH
Về việc xác minh nội dung khiếu nại

.....(4)

Căn cứ Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998;
Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15 tháng 6 năm 2004;
Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 29 tháng 11 năm 2005;
Căn cứ Luật Thanh tra ngày 15 tháng 6 năm 2004;
Căn cứ Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo;
Căn cứ.....(5);
Xét đề nghị của(6),

Quyết định:

Điều 1. Xác minh nội dung khiếu nại của(7) khiếu nại đối với(8) về.....(9).....

Thời gian xác minh là.....ngày làm việc kể từ ngày...../...../.....đến ngày...../...../.....

Điều 2. Thành lập Đoàn thanh tra để xác minh nội dung khiếu nại gồm:

1. Ông (bà)..... chức vụ Trưởng đoàn;
2. Ông (bà)..... chức vụ Phó trưởng đoàn (nếu có);
3. Ông (bà)..... chức vụ Thành viên;
4. Ông (bà)..... chức vụ Thành viên.

Điều 3. Đoàn thanh tra có trách nhiệm xác minh các nội dung khiếu nại sau:

.....
Điều 4. Ông (bà).....(10), các ông (bà) có tên tại Điều 2 và.....(11) chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:(4)

- Như Điều 4; (Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)
- Lưu

(1) Tên cơ quan cấp trên (nếu có).

(2) Tên cơ quan ra quyết định.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị ra quyết định.

- (4) Chức danh của người có thẩm quyền ra quyết định.
- (5) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị ra quyết định
- (6) Tên cơ quan, đơn vị, cá nhân có chức năng tham mưu đề xuất tiến hành xác minh.
- (7) Họ tên của cá nhân, cơ quan, tổ chức khiếu nại.
- (8) Quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính.
- (9) Nội dung sự việc bị khiếu nại (ví dụ: về việc buộc thôi việc đối với cán bộ).
- (10) Thủ trưởng cơ quan, đơn vị liên quan trong việc thực hiện quyết định xác minh.
- (11) Cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu có).

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

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

Số: /(3) , ngày.....tháng.....năm

GIẤY MỜI
(V/v gặp gỡ, đối thoại)

Kính gửi:(4)

Để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại,.....(5) kính mời ông (bà)..... (4)
Đúng.....giờ.....ngày.....tháng.....năm..... có mặt tại
để tiến hành gặp gỡ, đối thoại về những nội dung sau:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
-

Đề nghị ông (bà) đến đúng thời gian, địa điểm nêu trên; khi đến mang theo giấy mời.

.....(6)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: ...

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (1) Tên cơ quan cấp trên (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, đơn vị gửi giấy mời.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị gửi giấy mời.
- (4) Họ tên người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan hoặc đại diện tổ chức chính trị - xã hội (nếu có).
- (5) Chức danh của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại;
- (6) Chức danh của người gửi giấy mời.

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

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

BÁO CÁO
Kết quả xác minh nội dung khiếu nại

Kính gửi:.....(1)

Thực hiện Quyết định số:.....ngày...../...../.....của.....(4)
về việc xác minh nội dung khiếu nại.

Từ ngày...../...../.....đến ngày...../...../.....,.....(5) đã tiến hành xác
minh nội dung khiếu nại của.....(6) khiếu nại ngày...../...../.....,
đối với.....(7) về.....(8).

Sau đây là kết quả xác minh:

1. Kết quả xác minh:

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

2. Kiến nghị:

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

Trên đây là báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại,(5)
báo cáo để.....(1) xem xét, quyết định.

.....(11)

Nơi nhận:

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

-(1);
- Lưu:

- (1) Tên cơ quan quyết định xác minh.
- (2) Tên cơ quan, đơn vị báo cáo kết quả xác minh.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị gửi phiếu trả đơn.
- (4) Chức danh người có thẩm quyền ra Quyết định xác minh.
- (5) Tên đơn vị hoặc Đoàn thanh tra được giao nhiệm vụ xác minh.
- (6) Họ tên, địa chỉ của người khiếu nại.
- (7) Quyết định hành chính, hành vi hành chính.
- (8) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (9) Nêu kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết luận từng nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ; xác định trách nhiệm của tập thể, cá nhân liên quan đến từng nội dung khiếu nại nêu trên.
- (10) Kiến nghị hình thức xử lý hành chính, kinh tế, hình sự và các biện pháp khắc phục hậu quả, bồi thường, bồi hoàn thiệt hại cho người bị thiệt hại (nếu có).
- (11) Chức danh của người báo cáo (nếu người báo cáo có chức danh Nhà nước và được đóng dấu chữ ký thì đóng dấu theo quy định).

(1).....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

(2)

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: /QĐ-(3)

....., ngày.....tháng.....năm

QUYẾT ĐỊNH

Về việc giải quyết khiếu nại(4)

(lần đầu)

.....(5)

Căn cứ Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15 tháng 6 năm 2004; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 29 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ.....,

Xét đơn khiếu nại ngày...../...../..... của(6)

Địa chỉ.....

Khiếu nại đối với (7) của.....(8);

Nội dung khiếu nại:.....

.....

Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:

.....

Căn cứ(9)

Kết luận.....(10)

Quyết định:

Điều 1. (11) (hoặc 12)

Điều 2.(13)

Điều 3. Trong thời hạn.....ngày, kể từ ngày nhận được quyết định này nếu không đồng ý với việc giải quyết khiếu nại.....(6) có quyền khiếu nại đến..... (14), hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

Điều 4. Các ông (bà) (8), (14) và (6) chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;

- Lưu ...

.....(5)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (1) Tên cơ quan cấp trên của cơ quan ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (2) Tên cơ quan, đơn vị ra quyết định ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (4) Tên vụ việc khiếu nại? đối với ai ...
- (5) Chức danh người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (6) Họ tên người khiếu nại.
- (7) Tên quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại (số quyết định, ngày, tháng, năm của quyết định và trích yếu nội dung quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính).
- (8) Chức danh, đơn vị của người có quyết định hành chính bị khiếu nại, trường hợp khiếu nại đối với hành vi hành chính thì ghi rõ họ tên, chức vụ, đơn vị của người có hành vi hành chính bị khiếu nại.
- (9) Các căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại. Ví dụ: giải quyết khiếu nại về đất đai thì viện dẫn điều, khoản pháp luật về đất đai có liên quan trực tiếp đến nội dung khiếu nại.
- (10) Kết luận rõ nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hay sai toàn bộ (Nếu đúng một phần thì ghi cụ thể những nội dung đúng trong quyết định giải quyết khiếu nại).
- (11) Giữ nguyên, sửa đổi hoặc huỷ bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (12) Giữ nguyên hành vi hành chính nếu đúng hoặc chấm dứt hành vi hành chính nếu sai.
- (13) Giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại.
- (14) Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần 2.

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

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

BIÊN BẢN
Về việc gặp gỡ, đối thoại

Hôm nay, hồigiờ.....ngày.....tháng.....nămtại.....

I. Thành phần tham gia đối thoại:

1. Người giải quyết khiếu nại:

Ông (bà).....chức vụ....., đơn vị.....

2. Người khiếu nại (hoặc người đại diện, người được uỷ quyền):

Ông (bà).....

Số chứng minh nhân dân:..... Cấp ngày..... tháng... năm....

Nơi cấp:

Địa chỉ nơi ở hiện tại:

3. Người bị khiếu nại:

Ông (bà) chức vụ..... đơn vị.....

4. Người có quyền, lợi ích liên quan: (nếu có)

Ông (bà).....

Địa chỉ nơi ở hiện tại

Số chứng minh nhân dân:.....Cấp ngày.....tháng.....năm.....

Nơi cấp:

5. Đại diện tổ chức chính trị – xã hội (nếu có):

Ông (bà).....chức vụ.....

II. Nội dung:

1.(3)

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

3. Tóm tắt kết quả các nội dung đã đối thoại.....(5)

Việc đối thoại kết thúc hồigiờ.....ngày...../...../.....

Biên bản về việc gặp gỡ, đối thoại đã được đọc lại cho những người có tên nêu trên nghe và ký xác nhận; biên bản được lập thành ... bản, người khiếu nại, người bị khiếu nại và người có liên quan tham gia đối thoại (nếu có) mỗi bên giữ 01 bản.

**Người khiếu nại (hoặc người đại diện,
người được uỷ quyền)**
(Ký, ghi rõ họ tên)

Cán bộ ghi biên bản
(Ký, ghi rõ họ tên)

Người bị khiếu nại
(Ký, ghi rõ họ tên)

Người giải quyết khiếu nại
(Ký, ghi rõ họ tên)

Người có quyền, lợi ích liên quan
(Ký, ghi rõ họ tên)

Đại diện tổ chức chính trị-xã hội
(Ký, ghi rõ họ tên)

- (1) Tên cơ quan cấp trên.
- (2) Tên cơ quan tiến hành đối thoại.
- (3) Người giải quyết khiếu nại nêu mục đích, yêu cầu và những nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung vụ việc khiếu nại.
- (4) Ghi đầy đủ ý kiến của những người tham gia đối thoại các nội dung được đưa ra đối thoại, những bằng chứng có liên quan được cung cấp và các yêu cầu của những người đó về việc giải quyết vụ việc khiếu nại.
- (5) Ghi tóm tắt từng nội dung liên quan đến vụ việc khiếu nại đưa ra đối thoại đã được các bên nhất trí cách giải quyết và những nội dung chưa được nhất trí (ghi rõ họ, tên người không nhất trí, lý do?).