

Số: 100 /QĐ-ĐHQT-TTPC

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 02 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy trình về việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại
của Trường Đại học Quốc tế thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh**

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUỐC TẾ

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại 2011;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCT ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Thông tư số 51/2012/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 12 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tổ chức và hoạt động thanh tra của cơ sở giáo dục đại học, trường trung cấp chuyên nghiệp;

Căn cứ Quyết định số 260/2003/QĐ-TT ngày 05 tháng 12 năm 2003 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Quốc tế thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 867/QĐ-ĐHQG ngày 17 tháng 8 năm 2016 của Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học thành viên và khoa trực thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 261/QĐ-ĐHQG-TCCB ngày 05 tháng 4 năm 2010 của Giám đốc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành Quy định thực hiện quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm đối với các trường đại học thành viên;

Căn cứ Quyết định số 664/QĐ-ĐHQT-TTPC ngày 26 tháng 10 năm 2018 ban hành Quy chế về tổ chức và hoạt động của Phòng Thanh tra Pháp chế trường Đại học Quốc tế thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh;

Xét đề nghị của Trường phòng Thanh tra Pháp chế tại Tờ trình đề ngày 28 tháng 02 năm 2019,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình về việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại của Trường Đại học Quốc tế thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.



Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các quy định trước đây trái với Quyết định này đều bị bãi bỏ.

Điều 3. Trường phòng Thanh tra Pháp chế, Trường các đơn vị có liên quan, công chức, viên chức, sinh viên và học viên Trường Đại học Quốc tế chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./. *nc*

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (để thực hiện);
- Ban Thanh tra Pháp chế ĐHQG-HCM (để báo cáo);
- Ban Giám hiệu (để biết);
- Lưu: VT, PTTTC.

**HIỆU TRƯỞNG**

Trần Tiến Khoa

THÀNH
PHỐ
HỒ CHÍ MINH
ĐẠI HỌC
QUỐC TẾ

QUY TRÌNH

Về việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại
tại Trường Đại học Quốc tế thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh
(Ban hành kèm theo Quyết định số 400/QĐ-ĐHQG-TTTPC ngày 28 tháng 12 năm 2019
của Hiệu trưởng trường Đại học Quốc tế)

1. Mục đích

- Quy định về trình tự, trách nhiệm và phương pháp tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ khiếu nại (bao gồm giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính và giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật của công chức, viên chức trong Trường Đại học Quốc tế, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh).

2. Phạm vi

Áp dụng đối với hoạt động tiếp nhận và giải quyết khiếu nại. Phòng Thanh tra Pháp chế chịu trách nhiệm thực hiện và kiểm soát quy trình này.

3. Định nghĩa, viết tắt

- PĐX: Phiếu đề xuất.
- QĐ: Quyết định giao nhiệm vụ xác minh (đối với khiếu nại).
- TB: Thông báo thụ lý.
- XM: Xác minh
- KN: Khiếu nại
- TT 07/2013: Thông tư số 06/2013/TT-TTTPC ngày 30/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.
- TT 07/2014: Thông tư số 07/2014/TT-TTTPC ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn khiếu nại, đơn kiến nghị, phản ánh.
- TT 06/2014: Thông tư số 06/2014/TT-TTTPC ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.
- NĐ 75/2012: Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại 2011.
- TCD: tiếp công dân
- TTTPC: Thanh tra Pháp chế.

4. Nội dung

a)	Điều kiện thực hiện
	Đơn theo quy định tại Điểm a Khoản 2 Điều 6 TT 07/2014 phải đảm bảo:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người khiếu nại, 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 chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại được quyền khiếu nại tiếp theo quy định của pháp luật.

* Trình tự thực hiện:

Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại

Công dân có nhu cầu khiếu nại mang theo các giấy tờ nhân thân và hồ sơ liên quan đến việc khiếu nại (nếu có) đến địa điểm tiếp công dân của Trường (Phòng TTPC, Phòng O2.710).

Thời gian: Từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định), sáng từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút, chiều từ 13 giờ 00 phút đến 15 giờ 30 phút.

Phòng TTPC tiếp nhận đơn thư khiếu nại của do các cá nhân, đơn vị trực tiếp gửi đến Phòng (đơn thư có thể gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện, qua email hoặc hộp thư góp ý) hoặc do Hiệu trưởng chuyển cho Phòng.

Người tiếp công dân đón tiếp, xác định nhân thân của người đến khiếu nại; xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền theo quy định của pháp luật (quy định tại Điều 5, 6, 7, 8 TT 06/2014); người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu do công dân trình bày, cung cấp và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.

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

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

+ Trường hợp không có đơn khiếu nại thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn theo quy định của pháp luật.

+ Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại do công dân trình bày theo mẫu *BM01-TTPC.KN*; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản.

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

PHÒNG
TƯ
LẠI
HỌC
TẬP
ĐÀO
TẠO
TRƯỜNG
ĐẠI HỌC
SÀI GÒN

Bước 2: Phân loại, kiểm tra điều kiện thụ lý khiếu nại:

+ Người tiếp công dân thực hiện việc phân loại, xử lý khiếu nại, chuyển nội dung đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết.

+ Việc phân loại, xử lý khiếu nại được thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại 2011; TT 06/2013; TT 07/2014.

Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận đơn khiếu nại, Trưởng Phòng TTPC phân công cán bộ kiểm tra nội dung đơn xem có đủ điều kiện để thụ lý và có thuộc thẩm quyền của Hiệu trưởng Trường Đại học Quốc tế hay không.

Sau khi phân loại, xin ý kiến của Trưởng phòng TTPC để xử lý đơn theo các trường hợp:

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại 2011, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc lần hai phải thụ lý giải quyết. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì khi thụ lý, trong đơn khiếu nại phải có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện. Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người 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 bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có) và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì văn bản thông báo việc thụ lý được gửi đến người đại diện.

Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại được thực hiện theo mẫu BM02-TTPC.KN. Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo mẫu BM03-TTPC.KN.

Bước 3: Kiểm tra lại Quyết định hoặc hành vi bị khiếu nại

Trưởng phòng TTPC phân công chuyên viên nghiên cứu, xem xét QĐ hoặc hành vi bị khiếu nại. Nếu kết quả kiểm tra cho thấy KN là đúng, Trưởng phòng tham mưu Hiệu trưởng ra QĐ giải quyết KN. Nếu kết quả kiểm tra cho thấy chưa có cơ sở để kết luận nội dung KN, Trưởng phòng tham mưu Hiệu trưởng tổ chức xác minh nội dung KN. Báo cáo kết quả kiểm tra lại theo mẫu BM04-TTPC.KN.

Bước 4: Tổ chức xác minh nội dung khiếu nại

4.1. Ban hành QĐ xác minh/ Lập kế hoạch xác minh

Trưởng phòng TTPC tham mưu Hiệu trưởng ra QĐ giao nhiệm vụ xác minh nội dung KN (theo mẫu BM05-TTPC.KN), QĐ thành lập Tổ xác minh (theo mẫu BM06-TTPC.KN).

Tổ trưởng tổ XM lập kế hoạch xác minh nội dung KN, trình Hiệu trưởng phê duyệt theo mẫu BM07-TTPC.KN và tổ chức thực hiện.



4.2. Làm việc với người KN, người bị KN, đơn vị và cá nhân có liên quan
Tổ trưởng Tổ xác minh công bố Quyết định xác minh nội dung khiếu nại.

Tổ XM làm việc với người KN, yêu cầu người KN cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung KN. Nội dung làm việc được lập thành biên bản, có chữ ký của các bên (theo mẫu *BM08-TTPC.KN*).

Đối với đơn vị và cá nhân có liên quan, hoặc làm việc trực tiếp để thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng, nội dung làm việc được lập thành biên bản (theo mẫu *BM08-TTPC.KN*); hoặc gửi văn bản yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu (theo mẫu *BM09-TTPC.KN*).

4.3 Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng; xác minh thực tế; trưng cầu giám định; làm việc với các bên trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại

Tổ XM tiếp nhận thông tin, tài liệu; lập giấy biên nhận (theo mẫu *BM10-TTPC.KN*); Căn cứ các quy định của pháp luật để đánh giá, nhận định về những thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập được; sử dụng những thông tin, tài liệu đó để kết luận nội dung KN.

Trong trường hợp cần thiết, Tổ XM có thể cử người đi xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp của các thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung KN. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản (theo mẫu *BM08-TTPC.KN*).

Khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại thì Tổ XM trưng cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền 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, bằng chứng cần giám định, nội dung yêu cầu giám định, thời hạn có kết luận giám định. Văn bản trưng cầu giám định thực hiện theo mẫu *BM11-TTPC.KN*.

Trong trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì Tổ XM 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. Khi làm việc phải lập thành biên bản (theo mẫu *BM08-TTPC.KN*).

Bước 5: Tổ chức đối thoại

Trong trường hợp yêu cầu của người KN và kết quả xác minh nội dung KN còn khác nhau thì Tổ XM tổ chức đối thoại giữa người KN và người bị KN, đơn vị và cá nhân có liên quan. 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. Ghi biên bản đối thoại theo mẫu *BM12-TTPC.KN*.

Bước 6: Báo cáo xác minh nội dung KN

Tổ trưởng Tổ XM báo cáo Hiệu trưởng kết quả xác minh nội dung KN (theo mẫu *BM13-TTPC.KN*). Báo cáo kết quả xác minh của Tổ xác minh phải được các thành viên trong Tổ xác minh thảo luận, đóng góp ý kiến.

	<u>Bước 7: Ban hành, gửi, công khai QĐ giải quyết KN</u> - Hiệu trưởng ra QĐ giải quyết KN. QĐ giải quyết KN lần đầu theo mẫu <i>BM14-TTPC.KN</i>; lần 2 theo mẫu <i>BM15-TTPC.KN</i>. - Phòng TTPC gửi QĐ giải quyết KN cho người KN, người bị KN. - 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 sau: 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 hoặc thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng. <u>Bước 8: Lập, quản lý hồ sơ giải quyết KN</u> Tổ XM lập hồ sơ giải quyết KN theo đúng trình tự quy định, trong thời hạn 30 ngày kể từ thời điểm đóng hồ sơ, Tổ XM bàn giao cho người lưu trữ hồ sơ của Phòng TTPC. Lập Biên bản bàn giao hồ sơ theo mẫu <i>BM16-TTPC.KN</i>.
b)	Thành phần hồ sơ (Theo Khoản 3 Điều 23 TT 07/2013)
	Nhóm 1 gồm các văn bản, tài liệu sau: Đơn khiếu nại hoặc bản ghi nội dung khiếu nại trực tiếp; thông báo thụ lý, quyết định thành lập Tổ xác minh; kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại; báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại; biên bản họp Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại lần hai; quyết định giải quyết khiếu nại; văn bản thông báo, xử lý, kiến nghị trong quá trình giải quyết khiếu nại.
	Nhóm 2 gồm các văn bản, tài liệu sau: Các biên bản làm việc; văn bản, tài liệu, bằng chứng thu thập được; văn bản giải trình của 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; các tài liệu khác có liên quan đến nội dung khiếu nại.
c)	Số lượng hồ sơ: 01 bộ
d)	Thời gian xử lý Theo Điều 28 Luật Khiếu nại 2011 <i>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.</i>

4
A
IG
QC
TẾ

đ)	Nơi tiếp nhận: Công dân gửi trực tiếp và từ các nguồn sau (Theo Điều 5 TT 07/2014) 1. Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính. 2. Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến địa điểm tiếp công dân của Trường (Phòng TTPC). 3. Đơn do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật. 4. Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến bộ phận xử lý đơn thư để xử lý theo thẩm quyền.
-----------	---

5. Chế độ lưu trữ

STT	Hồ sơ lưu (bản chính hoặc bản sao theo quy định)
1	Thành phần hồ sơ theo Điểm b Mục 4
2	Hồ sơ được lưu tại Phòng Thanh tra Pháp chế và các đơn vị có liên quan theo quy trình lưu trữ hồ sơ hiện hành.

6. Biểu mẫu: Theo TT 07/2014, TT 07/2013.

- BM01-TTPC.KN: Biểu mẫu Biên bản ghi nội dung khiếu nại trực tiếp
- BM02-TTPC.KN: Biểu mẫu Thông báo về việc thụ lý giải quyết đơn khiếu nại
- BM03-TTPC.KN: Biểu mẫu Thông báo về việc không thụ lý giải quyết đơn khiếu nại
- BM04-TTPC.KN: Biểu mẫu Báo cáo kết quả kiểm tra lại Quyết định hoặc hành vi bị khiếu nại
- BM05-TTPC.KN: Biểu mẫu Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại
- BM06-TTPC.KN: Biểu mẫu Quyết định xác minh nội dung khiếu nại
- BM07-TTPC.KN: Biểu mẫu Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại
- BM08-TTPC.KN: Biểu mẫu Biên bản làm việc trực tiếp với người khiếu nại hoặc người bị khiếu nại
- BM09-TTPC.KN: Biểu mẫu văn bản yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu
- BM10-TTPC.KN: Biểu mẫu Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng
- BM11-TTPC.KN: Biểu mẫu công văn trưng cầu giám định
- BM12-TTPC.KN: Biểu mẫu Biên bản đối thoại
- BM13-TTPC.KN: Biểu mẫu Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
- BM14-TTPC.KN: Biểu mẫu Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu
- BM15-TTPC.KN: Biểu mẫu Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần hai

- BM16-TTPC.KN: Biểu mẫu Biên bản bàn giao hồ sơ giải quyết khiếu nại cho phòng TTPC lưu giữ

Căn cứ tình hình thực tế, Hiệu trưởng xem xét, quyết định điều chỉnh, bổ sung các nội dung của Quy trình phù hợp quy định pháp luật./. nt



HIỆU TRƯỞNG

Trần Tiến Khoa



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).

THA
RU
AI
UÔ
g