

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM

Địa chỉ : 36 Tôn Thất Đạm, Quận I, TP. Hồ Chí Minh

Điện thoại: (08) 38 291901 Fax: (08) 38 212584

Email : info@buh.edu.vn Web: www.buh.edu.vn



Đoàn kết, Sáng tạo, Hội nhập, Phát triển

QUY TRÌNH
QUẢN LÝ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Mã hiệu : TT-QT/01
Ngày hiệu lực : 02/04/2018
Lần ban hành : 03

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Chức vụ	Chuyên viên	Trưởng đơn vị	Hiệu trưởng
Chữ ký		 	
Họ và tên	Đặng Đình Tân	Bùi Thị Kim Hoa	TS. Bùi Hữu Toàn

TRANG THEO DÕI SỐ LẦN SỬA ĐỔI/ĐIỀU CHỈNH TÀI LIỆU

Lần	Trang	Ngày	Nội dung sửa đổi
1.	8 đến 31	10/03/2017	Bổ sung các mẫu biểu
2.	5 đến 31	01/03/2018	Sửa đổi mã hiệu các mẫu biểu theo quy định

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức quản lý việc giải quyết khiếu nại nhằm bảo đảm quá trình giải quyết khiếu nại được thực hiện đúng pháp luật, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các bên liên quan.

II. PHẠM VI LIÊN QUAN

Các đơn vị liên quan đến quy trình này (đánh dấu ☒ vào các ô thích hợp):

Các đơn vị nhận quản đôn quỹ trình này (đánh dấu ☐ vào các ô trống hợp):

Phòng, ban	Khoa – Bộ môn	Viện - Trung tâm
<input type="checkbox"/> Đảng ủy	<input type="checkbox"/> Đoàn, Hội sinh viên	<input type="checkbox"/> Viện Nghiên cứu KHCN
<input checked="" type="checkbox"/> Ban Giám hiệu	<input type="checkbox"/> Khoa Ngân hàng	<input type="checkbox"/> TT Hỗ trợ sinh viên
<input type="checkbox"/> Ban Quản lý ISO	<input type="checkbox"/> Khoa Tài chính	<input type="checkbox"/> TT Ngoại ngữ - Tin học
<input checked="" type="checkbox"/> Văn phòng	<input type="checkbox"/> Khoa Quản trị kinh doanh	<input type="checkbox"/> TT Đào tạo và Hợp tác quốc tế
<input checked="" type="checkbox"/> Phòng TCCB	<input type="checkbox"/> Khoa Kế toán Kiểm toán	
<input type="checkbox"/> Phòng Đào tạo	<input type="checkbox"/> Khoa HT thông tin quản lý	
<input type="checkbox"/> Phòng Đào tạo Tại chức	<input type="checkbox"/> Khoa Ngoại ngữ	
<input type="checkbox"/> Phòng Đào tạo SDH	<input type="checkbox"/> Khoa Kinh tế quốc tế	
<input type="checkbox"/> Phòng KT&ĐBCL	<input type="checkbox"/> Khoa Luật kinh tế	<input type="checkbox"/> Thư viện
<input checked="" type="checkbox"/> Phòng Thanh tra	<input type="checkbox"/> Khoa Lý luận Chính trị	
<input type="checkbox"/> Phòng Công tác SV	<input type="checkbox"/> Bộ môn Toán kinh tế	
<input type="checkbox"/> Phòng Quản lý CNTT	<input type="checkbox"/> Bộ môn Giáo dục thể chất	
<input checked="" type="checkbox"/> Phòng TCKT		
<input type="checkbox"/> Phòng Quản trị tài sản		

III. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU VIỆN DẪN (Nếu có)

3.1. Định nghĩa, viết tắt

- PTT : Phòng Thanh tra
- TCD : Tiếp công dân

3.2. Tài liệu viện dẫn

- Tiêu chuẩn ISO 9001: 2015
- Các văn bản pháp luật liên quan (tài liệu bên ngoài)
- Thông tư số 07/2013/TT-TTCP, ngày 30/9/2013 của Thanh tra chính phủ về Quy định quy trình giải quyết khiếu nại.
- Luật khiếu Nại số 02/2011/QH13 được Quốc hội thông qua ngày 11 tháng 11 năm 2011.

- Luật thanh tra được Quốc hội thông qua ngày 15 tháng 11 năm 2010.
- Nghị định số 86/2011/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật thanh tra.
- Thông tư số 43/2011/TT-NHNN, ngày 20/11/2012 quy định bảo quản lưu trữ trong ngành Ngân hàng .
- 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.

3.2. Định nghĩa, Thuật ngữ

- **Giải quyết khiếu nại** là việc tiếp nhận, thụ lý, xác minh, kết luận về nội dung khiếu nại và ban hành văn bản giải quyết của người có thẩm quyền giải quyết về khiếu nại.

- **Thời hạn giải quyết khiếu nại** là thời gian kể từ ngày thụ lý giải quyết khiếu nại đến ngày ra quyết định giải quyết khiếu nại (thời hạn giải quyết khiếu nại tối đa là 60 ngày kể từ ngày thụ lý giải quyết khiếu nại; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết là 90 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết khiếu nại).

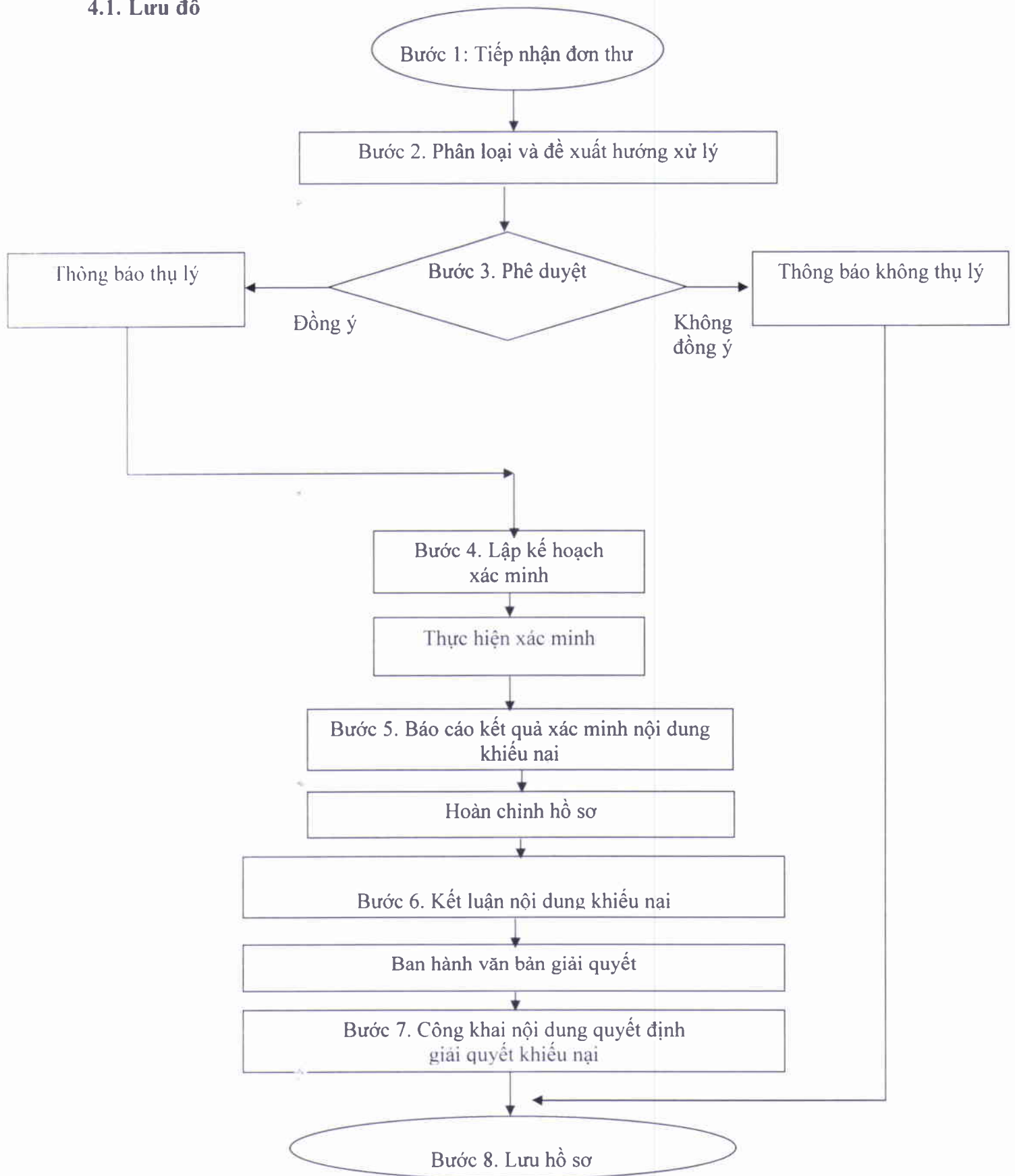
- Trong trường hợp cần thiết, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có thể gia hạn thời hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì không quá 60 ngày.

- **Thụ lý khiếu nại** là việc cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết các vụ việc khiếu nại và có văn bản thông báo.

- **Xác minh** là làm rõ sự thật qua thực tế có chứng cứ cụ thể.

IV. NỘI DUNG

4.1. Lưu đồ



4.2. Diễn giải

TT	Mô tả bước công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu
1	Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ. - Đối với đơn thư khiếu nại được chuyển đến bằng đường bưu điện. Phòng thanh tra có trách nhiệm tiếp nhận và ghi vào sổ tiếp công dân. - Đối với trường hợp người khiếu nại trực tiếp đến Phòng Thanh tra, Phòng Thanh tra có trách nhiệm lập biên bản tiếp nhận đơn thư khiếu nại đồng thời ghi vào sổ tiếp công dân.	PTT	Khi phát sinh	
2	Bước 2: Phân loại, đề xuất hướng xử lý. - Phòng thanh tra nghiên cứu đơn, phân loại và đề xuất hướng xử lý theo một trong hai trường hợp được nêu sau trong thời hạn không quá 10 ngày từ ngày nhận đơn tố cáo: + Trường hợp 1: Thông báo thụ lý giải quyết KN (mẫu 01-KN) + Trường hợp 2: Thông báo không thụ lý giải quyết KN (mẫu 02-KN)	PTT		01-KN 02-KN
3	Bước 3: Phê duyệt và thông báo thụ lý. - Dựa vào đề xuất của Phòng Thanh tra, Hiệu trưởng ban hành quyết định về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung KN(mẫu 03-KN) - Hiệu trưởng ký và thông báo thụ lý giải quyết KN	Hiệu trưởng		03-KN
4	Bước 4: Lập và thực hiện kế hoạch xác minh nội dung KN. - Căn cứ vào quyết định giao nhiệm vụ xác minh KN,Tổ xác minh sẽ lập kế hoạch xác	Tổ xác minh		

	<p>minh nội dung KN.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tổ xác minh làm việc trực tiếp với người KN biên bản làm việc (mẫu 05-KN) - Tổ xác minh ra quyết định xác minh nội dung khiếu nại (mẫu 04-KN) - Tổ xác minh yêu cầu người KN và người bị KN cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng theo (mẫu 06-KN) - Tổ thanh tra viết giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, bằng chứng (mẫu 07-KN) 			<p>04-KN</p> <p>05-KN</p> <p>06-KN</p> <p>07-KN</p>
5	<p>Bước 5: Báo cáo kết quả xác minh.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kết thúc quá trình thực hiện xác minh nội dung khiếu nại, Tổ xác minh lập báo cáo kết quả xác minh nội dung KN (mẫu 11-KN) 	Tổ xác minh		11-KN
6	<p>Bước 6: Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trong quá trình giải quyết KN, nếu yêu cầu của người KN và kết quả xác minh nội dung KN còn khác nhau thì người giải quyết KN tổ chức đối thoại với người KN, người bị KN; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ và lập biên bản đối thoại theo (mẫu 14-KN) - Tổ xác minh lập dự thảo giải quyết KN trình Hiệu trưởng để ký ban hành quyết định về việc giải quyết KN (mẫu 15-KN) 	<p>Tổ xác minh</p> <p>Hiệu trưởng</p>	<p>14-KN</p> <p>15-KN</p>	
7	<p>Bước 7: Công khai quyết định giải quyết khiếu nại.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trong thời hạn 15 ngày kể từ khi có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm công khai quyết định 	Hiệu trưởng	15 ngày	

	giải quyết khiếu nại.			
8	Bước 8: Lưu hồ sơ. - Phòng Thanh tra có trách nhiệm quản lý, lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại theo quy định hiện hành.	PTT		

V. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

TT	Tên biểu mẫu	Mã số	Thời gian lưu	Nơi lưu
1.	Thông báo về việc thụ lý giải quyết KN	01-KN	15 năm	PTT
2.	Thông báo v/v không thụ lý giải quyết KN	02-KN	15 năm	PTT
3.	QĐ giao nhiệm vụ xác minh nội dung KN	03-KN	15 năm	PTT
4.	QĐ v/v xác minh nội dung KN	04-KN	15 năm	PTT
5.	Biên bản làm việc	05-KN	15 năm	PTT
6.	Văn bản cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng	06-KN	15 năm	PTT
7.	Giấy biên nhận v/v tiếp nhận, thông tin, bằng chứng	07-KN	15 năm	PTT
8.	Văn bản trưng cầu giám định	08-KN	15 năm	PTT
9.	QĐ tạm đình chỉ việc thi hành QĐ hành chính bị KN	09-KN	15 năm	PTT
10.	QĐ hủy bỏ tạm đình chỉ	10-KN	15 năm	PTT
11.	Báo cáo kết quả xác minh nội dung KN	11-KN	15 năm	PTT
12.	QĐ v/v đình chỉ giải quyết KN	12-KN	15 năm	PTT
13.	QĐ v/v thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết KN	13-KN	15 năm	PTT
14.	Biên bản đối thoại	14-KN	15 năm	PTT
15.	QĐ v/v giải quyết KN của.....	15-KN	15 năm	PTT

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM

Mã hiệu : 01-KN

THÔNG BÁO

Lần ban hành :

Về việc thụ lý giải quyết khiếu nại

Ngày hiệu lực : .../.../20...

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../TB-.....

....., ngày... tháng... năm...

THÔNG BÁO

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

Kính gửi:.....(4).....

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

Địa chỉ:.....

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp:..... (5).....

Khiếu nại về việc.....(6).....

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, căn cứ Luật khiếu nại năm 2011, đơn khiếu nại đủ điều kiện thụ lý và thuộc thẩm quyền giải quyết của.....(7).....

Đơn khiếu nại đã được thụ lý giải quyết kể từ ngày... tháng... năm...

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

Nơi nhận:

- Như trên;

-(8).....;

-(9).....;

- Lưu: VT, hồ sơ.

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại.
(3) Lần giải quyết khiếu nại: "lần đầu" hoặc "lần hai".
(4) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
(5) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

(6) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

(7) Người giải quyết khiếu nại.

(8) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có).

(9) Tên cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp (trừ trường hợp giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức).

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM	Mã hiệu : 02-KN
THÔNG BÁO	Lần ban hành : 03
Về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại	Ngày hiệu lực : 01/03/2018

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

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:../TB-.....

....., ngày... tháng... năm...

THÔNG BÁO

Về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại

Kính gửi:.....(3).....

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

Địa chỉ:.....

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp:.....(4).....

Khiếu nại về việc.....(5).....

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, căn cứ Điều 11 Luật khiếu nại năm 2011, đơn khiếu nại không đủ điều kiện để thụ lý giải quyết vì lý do sau đây:

.....(6).....

Vậy thông báo đề.....(3)..... được biết./.

Nơi nhận:

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

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại.

(3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).

(4) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

(5) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

(6) Lý do của việc không thụ lý giải quyết khiếu nại.

(7) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có).

(8) Tên cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp (trừ trường hợp giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức).

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM	Mã hiệu : 03-KN
QUYẾT ĐỊNH	Lần ban hành : 03
V/v giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	Ngày hiệu lực : 01/03/2018

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

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

Số:../TB-.....

....., ngày... tháng... năm...

QUYẾT ĐỊNH
Về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại

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

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;
Căn cứ Thông tư số../2013/TT-TTCP ngày... tháng... năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;
Căn cứ.....(4).....;
Xét đề nghị của.....(5).....;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Giao....(6).... tiến hành xác minh làm rõ nội dung khiếu nại của....(7).... về việc....(8)....

....(6).... báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại nêu trên với....(3).... trước ngày... tháng... năm...

Điều 2. Người đứng đầu...(6)....,(9)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Lưu: VT, hồ sơ.

Người giải quyết khiếu nại

(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

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

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM	Mã hiệu : 04-KN
QUYẾT ĐỊNH	Lần ban hành : 03
Về việc xác minh nội dung khiếu nại	Ngày hiệu lực : 01/03/2018

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

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:../TB-.....

....., ngày... tháng... năm...

QUYẾT ĐỊNH

Về việc xác minh nội dung khiếu nại

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

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

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

Căn cứ.....(4).....;

Căn cứ.....(5).....;

Xét đề nghị của.....(6).....;

QUYẾT ĐỊNH:

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

Thời gian xác minh là..... ngày làm việc.

Điều 2. Thành lập Đoàn/Tổ xác minh gồm:

1. Ông (bà)..... chức vụ..... Trưởng Đoàn/Tổ trưởng;

2. Ông (bà)..... chức vụ..... Phó trưởng Đoàn/Tổ phó (nếu có);

3. Ông (bà)..... chức vụ..... Thành viên;

4.....

Đoàn/Tổ xác minh có nhiệm vụ kiểm tra, xác minh làm rõ nội dung khiếu nại được nêu tại Điều 1 Quyết định này.

Trưởng Đoàn/Tổ trưởng Tổ xác minh, thành viên Tổ xác minh thực hiện quyền, nghĩa vụ của người có trách nhiệm xác minh theo quy định tại Luật khiếu nại và quy định pháp luật có liên quan.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ.

Người ban hành quyết định xác minh

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

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

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM	Mã hiệu : 05-KN
BIÊN BẢN LÀM VIỆC	Lần ban hành : 03
	Ngày hiệu lực : 01/03/2018

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

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

BIÊN BẢN LÀM VIỆC

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

Chúng tôi gồm:

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

Buổi làm việc kết thúc vào hồi..... giờ..... phút cùng ngày (hoặc ngày..../..../....).

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

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

**Người làm việc với người
có trách nhiệm xác minh**
.....(9).....

Người có trách nhiệm xác minh
(Ký và ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

(1) Cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định xác minh hoặc trực tiếp tiến hành xác minh.

(2) Đoàn/Tổ xác minh được thành lập (nếu có).

(3) Địa điểm làm việc.

(4) Họ tên, chức danh của người có trách nhiệm xác minh.

(5) Ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ (nếu có) của người làm việc với người có trách nhiệm xác minh như: người khiếu nại, người bị khiếu nại, đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan

(6) Các nội dung làm việc cụ thể.

(7) Kết quả làm việc đã đạt được, những nội dung đã thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau, đề xuất, kiến nghị của các bên tham gia buổi làm việc.

(8) Những nội dung khác chưa được thể hiện ở (6), (7).

(9) Chữ ký (ghi rõ họ tên) hoặc điểm chỉ của những người cùng làm việc. Trong trường hợp có người không ký thì trong biên bản phải ghi rõ và đề nghị người làm chứng ký vào biên bản.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM	Mã hiệu : 06-KN
Yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng	Lần ban hành : 03 Ngày hiệu lực : 01/03/2018

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

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

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

....., ngày... tháng... năm...

Kính gửi:.....(3).....

Ngày... tháng... năm.....(4)... đã thụ lý giải quyết khiếu nại của.....(5)..... đối với.....(6).....

Theo quy định của pháp luật và để phục vụ việc giải quyết khiếu nại,...(2)... đề nghị.....(3)..... cung cấp cho.....(2).... những thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:
.....(7).....

Đề nghị...(3)... chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu, bằng chứng nêu trên và gửi cho.....(2)..... trước ngày..... tháng..... năm.....
.....(8).....

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

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị
(Ký, ghi rõ họ tên - đóng dấu nếu có)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, hồ sơ.

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

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM	Mã hiệu : 07-KN
GIẤY BIÊN NHẬN	Lần ban hành : 03
Về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng	Ngày hiệu lực : 01/03/2018

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

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:... (3)...

GIẤY BIÊN NHẬN
Về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng

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

Bên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng:

.....(5).....

Bên giao thông tin, tài liệu, bằng chứng:

.....(6).....

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

1.....(7).....

2.....

3.....

Giấy biên nhận này được lập thành... bản, mỗi bên giữ 01 bản./.

Bên giao

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

Bên nhận

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

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(3) Ghi số trong trường hợp Giấy biên nhận được quản lý, theo dõi bằng số văn bản.

(4) Địa điểm giao, nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(5) Họ tên, chức danh, cơ quan, tổ chức, đơn vị công tác của người nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(6) Họ tên, chức danh, cơ quan, tổ chức, đơn vị công tác hoặc địa chỉ của người giao thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(7) Loại thông tin, vật mang tin, tên, số trang, tình trạng tài liệu, bằng chứng.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM	Mã hiệu : 08-KN
Yêu cầu trưng cầu giám định	Lần ban hành : 03
	Ngày hiệu lực : 01/03/2018

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

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

Số:..../...
V/v trưng cầu giám định

....., ngày... tháng... năm...

Kính gửi:..... (3).....

Đề có cơ sở cho việc giải quyết khiếu nại bảo đảm chính xác, khách quan,...(2)... trưng cầu giám định các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:

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

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

...(2)... cử ông (bà)...(5)... trực tiếp bàn giao thông tin, tài liệu, bằng chứng và nhận kết quả giám định.

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

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

Nơi nhận:

- Như trên;
-(5)....;
-(6)....;
- Lưu: VT, hồ sơ.

**Người đứng đầu cơ quan,
tổ chức, đơn vị trưng cầu giám định**
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

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

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM	Mã hiệu : 09-KN
QUYẾT ĐỊNH	Lần ban hành : 03
Về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại	Ngày hiệu lực : 01/03/2018

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

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:../QĐ-.....

....., ngày... tháng... năm...

QUYẾT ĐỊNH

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

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

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số...../2013/TT-TTCP ngày.... tháng..... năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ.....(4).....;

Xét đề nghị của.....(5).....;

QUYẾT ĐỊNH:

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

Lý do tạm đình chỉ:

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

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

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

Người ban hành quyết định tạm đình chỉ

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như Điều 2;

- Lưu: VT, hồ sơ.

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

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

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

(4) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(5) Tên cơ quan, đơn vị, cá nhân tham mưu đề xuất ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(6) Ghi rõ tên, số, ngày tháng năm, người ký quyết định hành chính bị tạm đình chỉ việc thi hành.

(7) Lý do, căn cứ ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(8) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân ban hành quyết định hành chính bị tạm đình chỉ thi hành.

(9) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thi hành quyết định tạm đình chỉ.

(10) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM	Mã hiệu : 10-KN
QUYẾT ĐỊNH	Lần ban hành : 03
Về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại	Ngày hiệu lực : 01/03/2018

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

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

Số:../QĐ-.....

....., ngày... tháng... năm...

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

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

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số.../2013/TT-TTCP ngày.... tháng.... năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ.....(4).....;

Xét đề nghị của.....(5).....,

QUYẾT ĐỊNH:

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

Lý do của việc hủy bỏ:.....(7).....

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

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

Người ban hành quyết định
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ.

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

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

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

(4) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân tham mưu đề xuất ban hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành Quyết định hành chính bị khiếu nại.

(6) Số, ngày, tháng, năm ban hành, thẩm quyền ký quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(7) Nêu rõ lý do, căn cứ của việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(8) Chức danh của người ban hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(9) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị chịu trách nhiệm thi hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(10) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM	Mã hiệu : 11-KN
BÁO CÁO	Lần ban hành : 03
Kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Ngày hiệu lực : 01/03/2018

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

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:../BC-.....

....., ngày... tháng... năm...

BÁO CÁO

Kết quả xác minh nội dung khiếu nại

Kính gửi:.....(3).....

Thực hiện Quyết định số.....(4).....

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại:

.....

.....

.....

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

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, hồ sơ.

**Người có trách nhiệm xác minh/
Trưởng Đoàn/Tổ trưởng Tổ xác minh**
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

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

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM	Mã hiệu : 12-KN
QUYẾT ĐỊNH	Lần ban hành : 03
Về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại	Ngày hiệu lực : 01/03/2018

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

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:../QĐ-.....

....., ngày... tháng... năm...

QUYẾT ĐỊNH

Về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại

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

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

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

Căn cứ đơn xin rút khiếu nại của người khiếu nại (nếu có);

Xét đề nghị của.....(4).....

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Đình chỉ giải quyết khiếu nại của ông (bà).....(5).....

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp:.....(6).....

Địa chỉ:.....

Khiếu nại về việc.....(7)..... và đã được thụ lý ngày... tháng... năm...

Lý do đình chỉ:.....(8).....

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

Điều 3....(5)..., và...(9)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Người ra quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ.

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.
- (3) Chức danh của người ban hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.
- (4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đề xuất ban hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.
- (5) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (6) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.
- (7) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (8) Nêu rõ lý do của việc đình chỉ giải quyết khiếu nại.
- (9) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thi hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM	Mã hiệu : 13-KN
QUYẾT ĐỊNH	Lần ban hành : 03
V/v thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại	Ngày hiệu lực : 01/03/2018

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

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:../QĐ-.....

....., ngày... tháng... năm...

QUYẾT ĐỊNH

Về việc thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại

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

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số.../2013/TT-TTCP ngày.... tháng.... năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ.....(4).....;

Xét đề nghị của.....(5).....;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại gồm các ông (bà) sau đây:

1. Ông (bà)..... (6) Chủ tịch;

2. Ông (bà)..... (6) Phó Chủ tịch (nếu có);

3. Ông (bà)..... (6) Thư ký;

4. Ông (bà)..... (6) Thành viên;

5.....

Điều 2. Hội đồng tư vấn thảo luận, tham gia ý kiến giải quyết khiếu nại của ông (bà)...(7)... về việc...(8)... đã được thụ lý giải quyết.

Điều 3. Hội đồng tư vấn tự giải thể sau khi hoàn thành việc tư vấn giải quyết khiếu nại.

Điều 4. Các ông (bà) có tên tại Điều 1,...(9)... thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Lưu: VT, hồ sơ.

Người ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.
- (3) Chức danh của người có thẩm quyền ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.
- (4) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.
- (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đề xuất việc thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.
- (6) Chức vụ, chức danh, cơ quan, tổ chức, đơn vị công tác, địa chỉ (nếu có).
- (7) Họ tên, địa chỉ người khiếu nại (hoặc cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (8) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (9) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thi hành.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM	Mã hiệu : 14-KN
BIÊN BẢN ĐỐI THOẠI	Lần ban hành : 03
	Ngày hiệu lực : 01/03/2018

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

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

BIÊN BẢN ĐỐI THOẠI

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

I. Thành phần tham gia đối thoại

1. Người giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại:
- Ông (bà)..... chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị).....
2. Người ghi biên bản:
- Ông (bà)..... chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị).....
3. Người khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại):
- Ông (bà)..... chức vụ....., cơ quan (tổ chức,).....
Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp:.....(4).....
Địa chỉ:.....
4. Người bị khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại của người bị khiếu nại (nếu có)):
- Ông (bà)..... chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị).....
5. Người có quyền, nghĩa vụ liên quan (nếu có):
- Ông (bà).....
Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp:.....(4).....
Địa chỉ:.....
6. Đại diện cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (nếu có):
- Ông (bà).....
Địa chỉ:.....

II. Nội dung đối thoại

- 1.....(5).....
2. Ý kiến của những người tham gia đối thoại.....(6).....

III. Kết quả đối thoại

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

Việc đối thoại kết thúc hồi... giờ... ngày.../.../...

Biên bản đối thoại đã được đọc lại cho những người tham gia đối thoại nghe và ký xác nhận.

Biên bản được lập thành.... bản, người giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại mỗi bên giữ 01 bản./.

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

Người giải quyết khiếu nại (hoặc người có trách nhiệm xác minh khiếu nại)
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

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

Đại diện cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

Người có quyền và nghĩa vụ liên quan
(Ký, ghi rõ họ tên)

Người ghi biên bản
(Ký, ghi rõ họ tên)

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị chủ trì đối thoại.
- (3) Địa điểm tiến hành đối thoại.
- (4) Nếu không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.
- (5) Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh nêu mục đích, yêu cầu của việc đối thoại, tóm tắt kết quả xác minh nội dung khiếu nại và những nội dung đối thoại.
- (6) Ý kiến của những người tham gia đối thoại về từng nội dung đối thoại.
- (7) Những nội dung đối thoại đã thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và những ý kiến khác (nếu có).

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM	Mã hiệu : 15-KN
QUYẾT ĐỊNH	Lần ban hành : 03
Về việc giải quyết khiếu nại	Ngày hiệu lực : 01/03/2018

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

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

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:../QĐ-.....

....., ngày... tháng... năm...

QUYẾT ĐỊNH

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

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

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số.../2013/TT-TTCP ngày.... tháng.... năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ.....(5).....;

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

Xét đơn khiếu nại ngày.../.../... của.....(3).....

Địa chỉ.....

I. Nội dung khiếu nại

.....(6).....

II. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại

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

III. Kết quả đối thoại (nếu có)

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

IV. Kết luận

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

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1......(10).....

Điều 2......(11).....

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

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

Người ra quyết định giải quyết khiếu nại
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:

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

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (4) Chức danh người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (5) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.
- (6) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (7) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
- (8) Ghi rõ kết quả đối thoại.
- (9) Nêu rõ căn cứ pháp luật (viện dẫn các điều khoản của văn bản pháp luật) để đưa ra kết luận về từng nội dung khiếu nại; kết luận rõ từng nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hay sai toàn bộ (nếu đúng một phần thì ghi cụ thể những nội dung đúng trong quyết định giải quyết khiếu nại).
- (10) Giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính; tiếp tục thực hiện hoặc chấm dứt hành vi hành chính đã bị khiếu nại.
- (11) Giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại.
- (12) Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.
- (13) Những người chịu trách nhiệm thi hành giải quyết khiếu nại và người khiếu nại (cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (14) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp của người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (15) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
- (16) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

HC-ME