

Số: 3980/QĐ-BQP

Hà Nội, ngày 15 tháng 8 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực
khiếu nại thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Quốc phòng**

BỘ TRƯỞNG BỘ QUỐC PHÒNG

Căn cứ Nghị định số 01/2022/NĐ-CP ngày 30 tháng 11 năm 2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Quốc phòng; Nghị định số 03/2025/NĐ-CP ngày 28 tháng 02 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 01/2022/NĐ-CP ngày 30 tháng 11 năm 2022 của Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 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 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ Quốc phòng tại Tờ trình số 1860/TTr-TTr ngày 13 tháng 8 năm 2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kèm theo Quyết định này 10 thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực khiếu nại thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Bộ Quốc phòng.

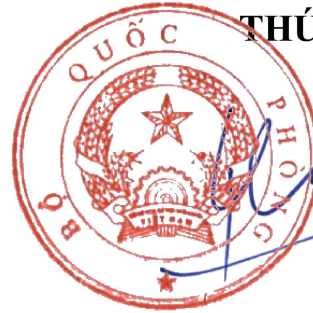
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Các thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung tại Quyết định này thay thế các thủ tục hành chính tương ứng đã được công bố tại Quyết định số 6225/QĐ-BQP ngày 23 tháng 12 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng về công bố Bộ thủ tục hành chính hiện hành thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Quốc phòng.

Điều 3. Chánh Thanh tra Bộ Quốc phòng, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Các đồng chí Lãnh đạo BQP;
- Văn phòng Chính phủ (Cục KSTTHC);
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc BQP;
- Thanh tra Bộ Quốc phòng;
- Cổng Thông tin điện tử BQP (để đăng tải);
- Lưu: VT, CCHC. S135.



**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Thượng tướng Lê Huy Vịnh

**THỦ TỤC HÀNH CHÍNH SỬA ĐỔI, BỔ SUNG
LĨNH VỰC KHIẾU NẠI THUỘC PHẠM VI CHỨC NĂNG
QUẢN LÝ CỦA BỘ QUỐC PHÒNG**
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BQP ngày tháng 8 năm 2025
của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng)

PHẦN I. DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

TT	Mã TTHC	Tên thủ tục hành chính	Tên VBQPPL quy định nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế	Lĩnh vực	Cơ quan thực hiện
1	1.013554	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp Bộ Quốc phòng	Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội	Khiếu nại	Thanh tra Bộ Quốc phòng
2	1.013529	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp Bộ Tổng Tham mưu, Tổng cục Chính trị, các Tổng cục; Quân khu, Quân chủng, Bộ đội Biên phòng và cấp tương đương	Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội	Khiếu nại	Bộ Tổng Tham mưu, Tổng cục Chính trị, các Tổng cục; Quân khu, Quân chủng, Bộ đội Biên phòng và cấp tương đương
3	1.013531	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp	Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025	Khiếu nại	Quân đoàn, Binh đoàn, Binh chủng,

TT	Mã TTHC	Tên thủ tục hành chính	Tên VBQPPL quy định nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế	Lĩnh vực	Cơ quan thực hiện
		Quân đoàn, Binh đoàn, Binh chủng, Cảnh sát biển Việt Nam, Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Bộ Tư lệnh Lãng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Tập đoàn Công nghiệp viễn thông Quân đội và cấp tương đương	của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội		Cảnh sát biển Việt Nam, Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Bộ Tư lệnh Lãng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Tập đoàn Công nghiệp viễn thông Quân đội và cấp tương đương
4	1.013532	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp Học viện (trừ Học viện Quân y), Nhà trường, Viện nghiên cứu, Bệnh viện, Tổng công ty và cấp tương đương	Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội	Khiếu nại	Học viện (trừ Học viện Quân y), Nhà trường, Viện nghiên cứu, Bệnh viện, Tổng công ty và cấp tương đương
5	1.013534	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai cấp Bộ Quốc phòng	Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và	Khiếu nại	Thanh tra Bộ Quốc phòng

TT	Mã TTHC	Tên thủ tục hành chính	Tên VBQPPL quy định nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế	Lĩnh vực	Cơ quan thực hiện
			giải quyết khiếu nại trong Quân đội		
6	1.013536	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai cấp Bộ Tổng Tham mưu, Tổng cục Chính trị, các Tổng cục, Quân khu, Quân chủng, Bộ Tư lệnh Bộ đội Biên phòng và cấp tương đương	Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội	Khiếu nại	Bộ Tổng Tham mưu, Tổng cục Chính trị, các Tổng cục, Quân khu, Quân chủng, Bộ Tư lệnh Bộ đội Biên phòng và cấp tương đương
7	1.013537	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai cấp Quân đoàn, Binh đoàn, Binh chủng, Cảnh sát biển Việt Nam, Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Bộ Tư lệnh Lãng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Tập đoàn Công nghiệp viễn thông Quân đội và cấp tương đương	Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội	Khiếu nại	Quân đoàn, Binh đoàn, Binh chủng, Cảnh sát biển Việt Nam, Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Bộ Tư lệnh Lãng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Tập đoàn Công nghiệp viễn thông Quân đội và cấp tương đương

TT	Mã TTHC	Tên thủ tục hành chính	Tên VBQPPL quy định nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế	Lĩnh vực	Cơ quan thực hiện
8	1.013524	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp Cục, Sư đoàn, Học viện Quân y, Bộ chỉ huy quân sự cấp tỉnh, Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh và cấp tương đương	Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội	Khiếu nại	Cục, Sư đoàn, Học viện Quân y, Bộ chỉ huy quân sự cấp tỉnh, Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh và cấp tương đương
9	1.013526	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai cấp Cục, Sư đoàn, Học viện Quân y, Bộ chỉ huy quân sự cấp tỉnh, Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh và cấp tương đương	Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội	Khiếu nại	Cục, Sư đoàn, Học viện Quân y, Bộ chỉ huy quân sự cấp tỉnh, Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh và cấp tương đương
10	1.013527	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp Trung đoàn, Lữ đoàn, Đồn biên phòng và cấp tương đương	Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội	Khiếu nại	Trung đoàn, Lữ đoàn, Đồn biên phòng và cấp tương đương

PHẦN II. NỘI DUNG CỤ THỂ CỦA TỪNG THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC SỬA ĐỔI, BỔ SUNG LĨNH VỰC KHIẾU NẠI THUỘC PHẠM VI, CHỨC NĂNG QUẢN LÝ CỦA BỘ QUỐC PHÒNG

I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP TRUNG ƯƠNG

1. Thủ tục giải quyết đơn khiếu nại lần đầu cấp Bộ Quốc phòng

Trình tự thực hiện:

1. Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng, người khiếu nại có thể gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) *qua dịch vụ bưu chính, gửi trên môi trường điện tử* hoặc trực tiếp khiếu nại tại Phòng Tiếp công dân thuộc Thanh tra Bộ Quốc phòng.

- Trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.

- Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản như trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Thanh tra Bộ Quốc phòng có trách nhiệm tiếp nhận nghiên cứu, xử lý, đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng theo quy định tại *Mục 1 Chương III 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 (sau đây gọi tắt là Thông tư số 05/2021/TT-TTCP)*, Điều 8 Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19/12/2013 của Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội (sau đây gọi tắt là Thông tư số 218/2013/TT-BQP), *đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng (sau đây gọi tắt là Thông tư số 45/2025/TT-BQP)*, nếu đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì hướng dẫn hoặc có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do, nếu đơn đủ điều kiện để thụ lý giải quyết thì có trách nhiệm báo cáo, đề xuất để Bộ trưởng Bộ Quốc phòng quyết định xem xét giải quyết.

3. Xác minh nội dung khiếu nại: Trong thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại Điều 28 Luật Khiếu nại, cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm:

- Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp, nếu khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.

- Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tự mình tiến

hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cơ quan thanh tra hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại;

- Việc xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Khiếu nại, *Mục 2 Chương IV 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 (sau đây gọi tắt là Nghị định số 124/2020/NĐ-CP)*, Điều 11, Điều 12, Điều 13 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP.

4. 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 trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, 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 theo quy định tại Điều 30 Luật Khiếu nại.

- Trường hợp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại không thể tham gia đối thoại (do thực hiện nhiệm vụ) thì uỷ quyền cho Chánh Thanh tra Bộ Quốc phòng hoặc Trưởng đoàn xác minh tiến hành đối thoại khi ban hành quyết định giải quyết.

- 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 ghi rõ lý do.

5. Ra quyết định giải quyết khiếu nại

- Chánh Thanh tra Bộ Quốc phòng hoặc cơ quan được giao xác minh, báo cáo trình Bộ trưởng Bộ Quốc phòng về kết quả xác minh, kiến nghị biện pháp giải quyết.

- Bộ trưởng Bộ Quốc phòng xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản và trong thời hạn 03 ngày làm việc phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan và cơ quan quản lý cấp trên.

Cách thức thực hiện:

Trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc qua môi trường điện tử.

Thành phần hồ sơ:

1. Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại.
2. Giấy uỷ quyền (nếu có).
3. Các tài liệu liên quan (nếu có).

Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

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 để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.

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

Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Cá nhân hoặc tổ chức.

Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Bộ trưởng Bộ Quốc phòng.

- Cơ quan hoặc người có thẩm quyền được uỷ quyền hoặc phân cấp thực hiện: Không.

- Cơ quan trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính: Thanh tra Bộ Quốc phòng.

- Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị liên quan.

Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

Lệ phí: Không.

Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

a) Đơn khiếu nại theo Mẫu số 01 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

b) Giấy uỷ quyền khiếu nại theo Mẫu số 02 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

c) Giấy Biên nhận về việc tiếp nhận thông tin theo Mẫu số 12-KN tại Quyết định số 5166/QĐ-BQP;

d) Quyết định về việc giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 18-KN tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 5166/QĐ-BQP.

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

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

1. Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình

tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định.

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

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

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

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

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

7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

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

9. Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Khiếu nại năm 2011.

- 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.

- Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.

- Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.

Mẫu số 01

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

..., ngày... tháng ... năm.....

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi:(1)

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: (2);

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân , ngày cấp ...,
 nơi cấp:..... (3).

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

Địa chỉ: (4);

Khiếu nại về việc: (5);

Nội dung khiếu nại: (6).

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

NGƯỜI KHIẾU NẠI

(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên**Ghi chú:**

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

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

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

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

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

(4) Tên và địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại.

(5) Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về việc gì (ghi rõ khiếu nại lần đầu hoặc lần hai).

(6) Ghi tóm tắt nội dung khiếu nại; ghi rõ cơ sở của việc khiếu nại; yêu cầu giải quyết khiếu nại.

Mẫu số 02

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

..., ngày... tháng ... năm.....

GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: ;

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

Họ và tên người được ủy quyền khiếu nại ,

Địa chỉ: ;

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

Nội dung ủy quyền khiếu nại: (1)

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

NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

NGƯỜI ỦY QUYỀN
Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Họ và tên

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

Họ và tên

Ghi chú:

(1) Ủy quyền toàn bộ hay ủy quyền một số nội dung khiếu nại (trường hợp ủy quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung ủy quyền khiếu nại).

(2) Xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc cơ quan công chứng.

Mẫu số 12-KN

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

Số: /BN-....³⁴, ngày tháng năm

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

Vào hồi giờ ngày .../.../..., tại.....⁵;

Tôi là: chức vụ

Đã nhận của đồng chí (hoặc ông/bà) là⁶;

Địa chỉ:các tài liệu, chứng cứ sau:

1⁷

2

3⁷.

Giấy biên nhận được lập thành 02 bản và giao cho người cung cấp tài liệu, chứng cứ 01 bản./.

**NGƯỜI CUNG CẤP TÀI LIỆU,
BẰNG CHỨNG**

(Chữ ký)

(Cấp bậc, họ tên)

NGƯỜI NHẬN

(Chữ ký, dấu-nếu có)

(Cấp bậc, họ tên,)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, đơn vị chủ quản trực tiếp.
- (2) Tên cơ quan tiếp nhận tài liệu, chứng cứ.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị tiếp nhận.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Địa điểm tiếp nhận các tài liệu, chứng cứ.
- (6) Người khiếu nại, người bị khiếu nại, người liên quan đến vụ việc khiếu nại,
- (7) Ghi rõ tên tài liệu, số trang, tình trạng của các tài liệu, chứng cứ.

Mẫu số 18-KN

.....¹ **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
² **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
 Số: .../QĐ-.....³⁴, ngày ... tháng ... năm

QUYẾT ĐỊNH

Về việc giải quyết khiếu nại của ...⁵
(lần đầu)

.....⁶

Căn cứ Luật khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ⁷;

Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của⁵;

Địa chỉ.....,

I. NỘI DUNG KHIẾU NẠI

.....⁸

II. KẾT QUẢ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

.....⁹

III. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI

.....¹⁰

IV. KẾT LUẬN

.....¹¹

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1.¹²

Điều 2.¹³

Điều 3. Trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu không đồng ý với Quyết định giải quyết khiếu nại⁵ có quyền khiếu nại đến¹⁴, hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. Các ông (bà) ...¹⁵ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;

-¹⁶;

-¹⁷;

-¹⁸;

- Lưu: VT, ...¹⁹ ...²⁰.

NGƯỜI RA QUYẾT ĐỊNH
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

(Chữ ký, dấu)

(Cấp bậc, 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 ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị ra quyết định.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (6) Chức danh người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (7) Văn bản làm căn cứ cho việc ban hành quyết định (*Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP*).
- (8) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (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) 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).
- (12) 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.
- (13) Giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại.
- (14) Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.
- (15) Những người chịu trách nhiệm thi hành giải quyết khiếu nại và người khiếu nại (cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (16) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp của người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (17) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
- (18) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.
- (19) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo.
- (20) Tên người soạn thảo (đánh máy), số lượng phát hành.

2. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp Bộ Tổng Tham mưu, Tổng cục Chính trị, các Tổng cục; Quân khu, Quân chủng, Bộ đội Biên phòng và cấp tương đương

Trình tự thực hiện:

1 Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng Tham mưu trưởng, Chủ nhiệm Tổng cục Chính trị, Chủ nhiệm các Tổng cục; Tư lệnh Quân khu, Quân chủng, Bộ đội Biên phòng và cấp tương đương, người khiếu nại có thể gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) *qua dịch vụ bưu chính, gửi trên môi trường điện tử* hoặc trực tiếp khiếu nại tại nơi tiếp công dân *của cơ quan, đơn vị*.

2. Thanh tra (cán bộ kiêm nhiệm Thanh tra) cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp nhận nghiên cứu, xử lý, đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình theo quy định tại Mục 1 Chương III Thông tư số 05/2021/TT-TTCP, Điều 7 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP, nếu đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì hướng dẫn hoặc có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do, nếu đơn đủ điều kiện để thụ lý giải quyết thì có trách nhiệm báo cáo, đề xuất để Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình quyết định xem xét giải quyết.

3. Xác minh nội dung khiếu nại: Trong thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại Điều 28 Luật Khiếu nại, cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm:

- Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp, nếu khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.

- Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cơ quan thanh tra hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

- Việc xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Khiếu nại, Mục 2 Chương IV Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, Điều 11, Điều 12, Điều 13 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP.

4. 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 trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, 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 theo quy định tại Điều 30 Luật Khiếu nại.

- 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 ghi rõ lý do.

5. Ra quyết định giải quyết khiếu nại

- Chánh Thanh tra Bộ Tổng Tham mưu, Tổng cục Chính trị, Quân khu, Quân chủng, Bộ đội Biên phòng và cấp tương đương hoặc cơ quan được giao xác minh, báo cáo trình Thủ trưởng về kết quả xác minh, kiến nghị biện pháp giải quyết;

- Thủ trưởng ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản và trong thời hạn 03 ngày làm việc phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan và cơ quan quản lý cấp trên.

Cách thức thực hiện:

Trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc qua môi trường điện tử.

Thành phần:

1. Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại.
2. Giấy uỷ quyền (nếu có).
3. Các tài liệu liên quan (nếu có).

Số lượng hồ sơ: 01 bộ

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 để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.

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

Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Cá nhân hoặc tổ chức.

Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

1. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Tổng Tham mưu trưởng, Chủ nhiệm Tổng cục Chính trị, Chủ nhiệm các tổng cục; Tư lệnh Quân khu, Quân chủng, Bộ đội Biên phòng và cấp tương đương.

2. Cơ quan hoặc người có thẩm quyền được uỷ quyền hoặc phân cấp thực hiện: Không.

3. Cơ quan trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính: Thanh tra *hoặc cơ quan, cán bộ kiêm nhiệm công tác Thanh tra của* Bộ Tổng Tham mưu, Tổng cục Chính

trị, Quân khu, Quân chủng, Bộ đội Biên phòng và cấp tương đương.

4. Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị liên quan.

Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

Lệ phí: Không.

Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

a) Đơn khiếu nại theo Mẫu số 01 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

b) Giấy ủy quyền khiếu nại theo Mẫu số 02 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

c) Giấy Biên nhận về việc tiếp nhận thông tin theo Mẫu số 12-KN tại Quyết định số 5166/QĐ-BQP;

d) Quyết định về việc giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 18-KN tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 5166/QĐ-BQP.

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

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

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

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

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

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

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

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

7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

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

9. Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng

bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Khiếu nại năm 2011.
- 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.
- Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.
- *Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.*

Mẫu số 01

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

..., ngày... tháng ... năm.....

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi:(1)

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: (2);

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân , ngày cấp ...,
 nơi cấp:..... (3).

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

Địa chỉ: (4);

Khiếu nại về việc: (5);

Nội dung khiếu nại: (6).

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

NGƯỜI KHIẾU NẠI
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên**Ghi chú:**

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

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

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

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

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

(4) Tên và địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại.

(5) Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về việc gì (ghi rõ khiếu nại lần đầu hoặc lần hai).

(6) Ghi tóm tắt nội dung khiếu nại; ghi rõ cơ sở của việc khiếu nại; yêu cầu giải quyết khiếu nại.

Mẫu số 02

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

..., ngày... tháng ... năm.....

GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: ;

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

Họ và tên người được ủy quyền khiếu nại ,

Địa chỉ: ;

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

Nội dung ủy quyền khiếu nại: (1)

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

NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

NGƯỜI ỦY QUYỀN
Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Họ và tên

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

Họ và tên

Ghi chú:

(1) Ủy quyền toàn bộ hay ủy quyền một số nội dung khiếu nại (trường hợp ủy quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung ủy quyền khiếu nại).

(2) Xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc cơ quan công chứng.

Mẫu số 12-KN

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

Số: /BN-....³⁴, ngày tháng năm

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

Vào hồi giờ ngày .../.../..., tại.....⁵;

Tôi là: chức vụ

Đã nhận của đồng chí (hoặc ông/bà) là⁶;

Địa chỉ:các tài liệu, chứng cứ sau:

1⁷

2

3⁷.

Giấy biên nhận được lập thành 02 bản và giao cho người cung cấp tài liệu, chứng cứ 01 bản./.

**NGƯỜI CUNG CẤP TÀI LIỆU,
BẰNG CHỨNG**

(Chữ ký)

(Cấp bậc, họ tên)

NGƯỜI NHẬN

(Chữ ký, dấu-nếu có)

(Cấp bậc, họ tên,)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, đơn vị chủ quản trực tiếp.
- (2) Tên cơ quan tiếp nhận tài liệu, chứng cứ.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị tiếp nhận.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Địa điểm tiếp nhận các tài liệu, chứng cứ.
- (6) Người khiếu nại, người bị khiếu nại, người liên quan đến vụ việc khiếu nại,
- (7) Ghi rõ tên tài liệu, số trang, tình trạng của các tài liệu, chứng cứ.

Mẫu số 18-KN

.....¹ **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
² **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
 Số: .../QĐ-.....³⁴, ngày ... tháng ... năm

QUYẾT ĐỊNH

Về việc giải quyết khiếu nại của ...⁵
(lần đầu)

.....⁶

Căn cứ Luật khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ⁷;

Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của⁵;

Địa chỉ.....,

I. NỘI DUNG KHIẾU NẠI

.....⁸

II. KẾT QUẢ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

.....⁹

III. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI

.....¹⁰

IV. KẾT LUẬN

.....¹¹

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1.¹²

Điều 2.¹³

Điều 3. Trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu không đồng ý với Quyết định giải quyết khiếu nại⁵ có quyền khiếu nại đến¹⁴, hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. Các ông (bà) ...¹⁵ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;

-¹⁶;

-¹⁷;

-¹⁸;

- Lưu: VT, ...¹⁹. ...²⁰.

**NGƯỜI RA QUYẾT ĐỊNH GIẢI
 QUYẾT KHIẾU NẠI**

(Chữ ký, dấu)

(Cấp bậc, 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 ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị ra quyết định.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (6) Chức danh người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (7) Văn bản làm căn cứ cho việc ban hành quyết định (*Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP*).
- (8) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (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) 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).
- (12) 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.
- (13) Giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại.
- (14) Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.
- (15) Những người chịu trách nhiệm thi hành giải quyết khiếu nại và người khiếu nại (cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (16) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp của người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (17) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
- (18) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.
- (19) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo.
- (20) Tên người soạn thảo (đánh máy), số lượng phát hành.

3. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp Quân đoàn, Binh đoàn, Binh chủng, Cảnh sát biển Việt Nam, Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Bộ Tư lệnh Lãng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Tập đoàn Công nghiệp viễn thông Quân đội và cấp tương đương

Trình tự thực hiện:

1. Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Tư lệnh Quân đoàn, Binh đoàn, Binh chủng, Tư lệnh Cảnh sát biển Việt Nam, Tư lệnh Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Tư lệnh Bộ Tư lệnh Lãng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Tổng giám đốc Tập đoàn Công nghiệp viễn thông Quân đội và cấp tương đương, người khiếu nại có thể gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) qua *dịch vụ bưu chính, gửi trên môi trường điện tử* hoặc trực tiếp khiếu nại tại nơi tiếp công dân *của cơ quan, đơn vị*.

- Xác minh nội dung khiếu nại: Trong thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại Điều 28 Luật Khiếu nại, cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm:

+ Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp, nếu khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại.

+ Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cơ quan thanh tra hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

2. Thanh tra (*cán bộ kiêm nhiệm Thanh tra*) cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp nhận nghiên cứu, xử lý, đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình theo quy định tại Mục 1 Chương III Thông tư số 05/2021/TT-TTCP, Điều 7 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP, nếu đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì hướng dẫn hoặc có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do, nếu đơn đủ điều kiện để thụ lý giải quyết thì có trách nhiệm báo cáo, đề xuất để Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình quyết định xem xét giải quyết.

3. Việc xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Khiếu nại, Mục 2 Chương IV Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, Điều 11, Điều 12, Điều 13 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP.

4. 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 trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, 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 theo quy định tại Điều 30, Luật Khiếu nại.

- 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 ghi rõ lý do.

5. Ra quyết định giải quyết khiếu nại

- Chánh Thanh tra cấp Quân đoàn, Binh đoàn, Binh chủng, Cảnh sát biển Việt Nam, Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Bộ Tư lệnh Lãng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Tập đoàn Công nghiệp viễn thông Quân đội và cấp tương đương, hoặc cơ quan được giao xác minh, báo cáo trình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị về kết quả xác minh, kiến nghị biện pháp giải quyết;

- Thủ trưởng cơ quan, đơn vị ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản và trong thời hạn 3 ngày làm việc và gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan và cơ quan quản lý cấp trên.

Cách thức thực hiện:

Trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc qua môi trường điện tử.

Thành phần hồ sơ:

1. Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại.
2. Giấy uỷ quyền (nếu có).
3. Các tài liệu liên quan (nếu có).

Số lượng hồ sơ: 01 bộ

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

Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Cá nhân hoặc tổ chức.

Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

1. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Tư lệnh Quân đoàn, Binh đoàn, Binh chủng, Tư lệnh Cảnh sát biển Việt Nam, Tư lệnh Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Tư lệnh Bộ Tư lệnh Lãng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Tổng giám đốc Tập đoàn Công nghiệp viễn thông Quân đội và cấp tương đương.

2. Cơ quan hoặc người có thẩm quyền được uỷ quyền hoặc phân cấp thực hiện: Không.

3. Cơ quan trực tiếp thực hiện: Thanh tra *hoặc cơ quan, cán bộ kiêm nhiệm*

công tác Thanh tra, các cơ quan chức năng thuộc cơ quan, đơn vị cấp Quân đoàn và tương đương.

4. Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị liên quan.

Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

a) Đơn khiếu nại theo Mẫu số 01 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

b) Giấy ủy quyền khiếu nại theo Mẫu số 02 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

c) Giấy Biên nhận về việc tiếp nhận thông tin theo Mẫu số 12-KN tại Quyết định số 5166/QĐ-BQP;

d) Quyết định về việc giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 18-KN tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 5166/QĐ-BQP.

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

Theo quy định tại Điều 2, Điều 8 và Điều 11 Luật Khiếu nại:

1. Người khiếu nại phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại.

2. Người khiếu nại phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật; trong trường hợp thông qua người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì người đại diện phải theo quy định tại Điều 12, Điều 16 Luật Khiếu nại.

3. Người khiếu nại phải làm đơn khiếu nại và gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn, thời hiệu theo quy định của Luật Khiếu nại.

4. Việc khiếu nại chưa được Tòa án thụ lý giải quyết.

Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Khiếu nại năm 2011.

- 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.

- Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.

- Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.

Mẫu số 01

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

..., ngày... tháng ... năm.....

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi:(1)

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: (2);

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân , ngày cấp ...,
 nơi cấp:..... (3).

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

Địa chỉ: (4);

Khiếu nại về việc: (5);

Nội dung khiếu nại: (6).

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

NGƯỜI KHIẾU NẠI
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Ghi chú:

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

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

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

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

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

(4) Tên và địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại.

(5) Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về việc gì (ghi rõ khiếu nại lần đầu hoặc lần hai).

(6) Ghi tóm tắt nội dung khiếu nại; ghi rõ cơ sở của việc khiếu nại; yêu cầu giải quyết khiếu nại.

Mẫu số 02

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

..., ngày... tháng ... năm.....

GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: ;

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

Họ và tên người được ủy quyền khiếu nại ,

Địa chỉ: ;

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

Nội dung ủy quyền khiếu nại: (1)

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

NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

NGƯỜI ỦY QUYỀN
Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Họ và tên

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

Họ và tên

Ghi chú:

(1) Ủy quyền toàn bộ hay ủy quyền một số nội dung khiếu nại (trường hợp ủy quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung ủy quyền khiếu nại).

(2) Xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc cơ quan công chứng.

Mẫu số 12-KN

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

Số: /BN-....³⁴, ngày tháng năm

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

Vào hồi giờ ngày .../.../..., tại.....⁵;

Tôi là: chức vụ

Đã nhận của đồng chí (hoặc ông/bà) là⁶;

Địa chỉ:các tài liệu, chứng cứ sau:

1⁷

2

3⁷.

Giấy biên nhận được lập thành 02 bản và giao cho người cung cấp tài liệu, chứng cứ 01 bản./.

**NGƯỜI CUNG CẤP TÀI LIỆU,
BẰNG CHỨNG**

(Chữ ký)

(Cấp bậc, họ tên)

NGƯỜI NHẬN

(Chữ ký, dấu-nếu có)

(Cấp bậc, họ tên,)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, đơn vị chủ quản trực tiếp.
- (2) Tên cơ quan tiếp nhận tài liệu, chứng cứ.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị tiếp nhận.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Địa điểm tiếp nhận các tài liệu, chứng cứ.
- (6) Người khiếu nại, người bị khiếu nại, người liên quan đến vụ việc khiếu nại,
- (7) Ghi rõ tên tài liệu, số trang, tình trạng của các tài liệu, chứng cứ.

Mẫu số 18-KN

.....¹ **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
² **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
 Số: .../QĐ-.....³⁴, ngày ... tháng ... năm

QUYẾT ĐỊNH

Về việc giải quyết khiếu nại của ...⁵
(lần đầu)

.....⁶

Căn cứ Luật khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ⁷;

Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của⁵;

Địa chỉ.....,

I. NỘI DUNG KHIẾU NẠI

.....⁸

II. KẾT QUẢ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

.....⁹

III. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI

.....¹⁰

IV. KẾT LUẬN

.....¹¹

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1.¹²

Điều 2.¹³

Điều 3. Trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu không đồng ý với Quyết định giải quyết khiếu nại⁵ có quyền khiếu nại đến¹⁴, hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. Các ông (bà) ...¹⁵ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;

-¹⁶;

-¹⁷;

-¹⁸;

- Lưu: VT, ...¹⁹. ...²⁰.

NGƯỜI RA QUYẾT ĐỊNH
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

(Chữ ký, dấu)

(Cấp bậc, 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 ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị ra quyết định.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (6) Chức danh người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (7) Văn bản làm căn cứ cho việc ban hành quyết định (*Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP*).
- (8) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (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) 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).
- (12) 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.
- (13) Giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại.
- (14) Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.
- (15) Những người chịu trách nhiệm thi hành giải quyết khiếu nại và người khiếu nại (cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (16) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp của người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (17) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
- (18) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.
- (19) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo.
- (20) Tên người soạn thảo (đánh máy), số lượng phát hành.

4. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp Học viện (trừ Học viện Quân y), Nhà trường, Viện nghiên cứu, Bệnh viện, Tổng công ty và cấp tương đương

Trình tự thực hiện:

1. Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Học viện (trừ Học viện Quân y), Hiệu trưởng Nhà trường, Viện trưởng Viện nghiên cứu, Giám đốc Bệnh viện, Tổng Giám đốc công ty, và cấp tương đương, người khiếu nại có thể gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) *qua dịch vụ bưu chính, gửi trên môi trường điện tử* hoặc trực tiếp khiếu nại tại nơi tiếp công dân *của cơ quan, đơn vị*.

2. Thanh tra (cán bộ kiêm nhiệm Thanh tra) cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp nhận nghiên cứu, xử lý, đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình theo quy định tại Mục 1 Chương III Thông tư số 05/2021/TT-TTCP, Điều 7 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP, nếu đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì hướng dẫn hoặc có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do, nếu đơn đủ điều kiện để thụ lý giải quyết thì có trách nhiệm báo cáo, đề xuất đề Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình quyết định xem xét giải quyết.

3. Xác minh nội dung khiếu nại: Trong thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại Điều 28 Luật Khiếu nại, cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm:

- Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp, nếu khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại.

- Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cơ quan thanh tra hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

- Việc xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Khiếu nại, Mục 2 Chương IV Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, Điều 11, Điều 12, Điều 13 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP.

4. 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 trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, 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 theo quy định tại Điều 30, Luật Khiếu nại

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 ghi rõ lý do.

5. Ra quyết định giải quyết khiếu nại

Thanh tra hoặc cán bộ kiêm nhiệm công tác Thanh tra và các cơ quan chức năng cấp Học viện (trừ Học viện Quân y), Nhà trường, Viện nghiên cứu, Bệnh viện, Tổng công ty và cấp tương đương được giao xác minh, báo cáo trình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị về kết quả xác minh, kiến nghị biện pháp giải quyết;

Thủ trưởng cơ quan, đơn vị ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản và trong thời hạn 3 ngày làm việc và gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan và cơ quan quản lý cấp trên.

Cách thức thực hiện:

Trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc qua môi trường điện tử.

Thành phần hồ sơ:

1. Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại.
2. Giấy uỷ quyền (nếu có).
3. Các tài liệu liên quan (nếu có).

Số lượng hồ sơ: 01 bộ

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

Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Cá nhân hoặc tổ chức.

Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

1. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Giám đốc Học viện (trừ Học viện Quân y), Hiệu trưởng Nhà trường, Viện trưởng Viện nghiên cứu, Giám đốc Bệnh viện, Tổng Giám đốc công ty, và cấp tương đương.

2. Cơ quan hoặc người có thẩm quyền được uỷ quyền hoặc phân cấp thực hiện: Không.

3. Cơ quan trực tiếp thực hiện: Thanh tra hoặc *hoặc cơ quan, cán bộ kiêm nhiệm công tác Thanh tra*, các cơ quan chức năng thuộc đơn vị cấp Học viện (trừ Học viện Quân y), Nhà trường, Viện nghiên cứu, Bệnh viện, Tổng công ty

và cấp tương đương.

4. Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị liên quan.

Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

a) Đơn khiếu nại theo Mẫu số 01 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

b) Giấy ủy quyền khiếu nại theo Mẫu số 02 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

c) Giấy Biên nhận về việc tiếp nhận thông tin theo Mẫu số 12-KN tại Quyết định số 5166/QĐ-BQP;

d) Quyết định về việc giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 18-KN tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 5166/QĐ-BQP.

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

Theo quy định tại Điều 2, Điều 8 và Điều 11 Luật Khiếu nại:

1. Người khiếu nại phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại.

2. Người khiếu nại phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật; trong trường hợp thông qua người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì người đại diện phải theo quy định tại Điều 12, Điều 16 Luật Khiếu nại.

3. Người khiếu nại phải làm đơn khiếu nại và gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn, thời hiệu theo quy định của Luật Khiếu nại.

4. Việc khiếu nại chưa được Tòa án thụ lý giải quyết.

Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Khiếu nại năm 2011.

- 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.

- Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.

- Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.

Mẫu số 01

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

..., ngày... tháng ... năm.....

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi:(1)

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: (2);

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân , ngày cấp ...,
 nơi cấp:..... (3).

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

Địa chỉ: (4);

Khiếu nại về việc: (5);

Nội dung khiếu nại: (6).

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

NGƯỜI KHIẾU NẠI
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Ghi chú:

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

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

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

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

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

(4) Tên và địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại.

(5) Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về việc gì (ghi rõ khiếu nại lần đầu hoặc lần hai).

(6) Ghi tóm tắt nội dung khiếu nại; ghi rõ cơ sở của việc khiếu nại; yêu cầu giải quyết khiếu nại.

Mẫu số 02

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

..., ngày... tháng ... năm.....

GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: ;

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

Họ và tên người được ủy quyền khiếu nại ,

Địa chỉ: ;

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

Nội dung ủy quyền khiếu nại: (1)

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

NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

NGƯỜI ỦY QUYỀN
Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Họ và tên

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

Họ và tên

Ghi chú:

(1) Ủy quyền toàn bộ hay ủy quyền một số nội dung khiếu nại (trường hợp ủy quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung ủy quyền khiếu nại).

(2) Xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc cơ quan công chứng.

Mẫu số 12-KN

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

Số: /BN-....³⁴, ngày tháng năm

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

Vào hồi giờ ngày .../.../..., tại.....⁵;

Tôi là: chức vụ

Đã nhận của đồng chí (hoặc ông/bà) là⁶;

Địa chỉ:các tài liệu, chứng cứ sau:

1⁷

2

3⁷.

Giấy biên nhận được lập thành 02 bản và giao cho người cung cấp tài liệu, chứng cứ 01 bản./.

**NGƯỜI CUNG CẤP TÀI LIỆU,
BẰNG CHỨNG**

(Chữ ký)

(Cấp bậc, họ tên)

NGƯỜI NHẬN

(Chữ ký, dấu-nếu có)

(Cấp bậc, họ tên,)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, đơn vị chủ quản trực tiếp.
- (2) Tên cơ quan tiếp nhận tài liệu, chứng cứ.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị tiếp nhận.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Địa điểm tiếp nhận các tài liệu, chứng cứ.
- (6) Người khiếu nại, người bị khiếu nại, người liên quan đến vụ việc khiếu nại,
- (7) Ghi rõ tên tài liệu, số trang, tình trạng của các tài liệu, chứng cứ.

Mẫu số 18-KN

.....¹ **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
² **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
 Số: .../QĐ-.....³⁴, ngày ... tháng ... năm

QUYẾT ĐỊNH

Về việc giải quyết khiếu nại của ...⁵
(lần đầu)

.....⁶

Căn cứ Luật khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ⁷;

Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của⁵;

Địa chỉ.....,

I. NỘI DUNG KHIẾU NẠI

.....⁸

II. KẾT QUẢ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

.....⁹

III. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI

.....¹⁰

IV. KẾT LUẬN

.....¹¹

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1.¹²

Điều 2.¹³

Điều 3. Trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu không đồng ý với Quyết định giải quyết khiếu nại⁵ có quyền khiếu nại đến¹⁴, hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. Các ông (bà) ...¹⁵ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;

-¹⁶;

-¹⁷;

-¹⁸;

- Lưu: VT, ...¹⁹ ...²⁰.

NGƯỜI RA QUYẾT ĐỊNH
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

(Chữ ký, dấu)

(Cấp bậc, 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 ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị ra quyết định.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (6) Chức danh người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (7) Văn bản làm căn cứ cho việc ban hành quyết định (*Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP*).
- (8) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (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) 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).
- (12) 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.
- (13) Giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại.
- (14) Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.
- (15) Những người chịu trách nhiệm thi hành giải quyết khiếu nại và người khiếu nại (cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (16) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp của người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (17) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
- (18) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.
- (19) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo.
- (20) Tên người soạn thảo (đánh máy), số lượng phát hành.

5. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai cấp Bộ Quốc phòng

Trình tự thực hiện:

1. Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại Điều 28 Luật Khiếu nại mà khiếu nại lần đầu không được giải quyết hoặc kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà người khiếu nại không đồng ý thì có quyền khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai;

- Khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng theo quy định tại khoản 2, 3 Điều 23 Luật Khiếu nại, điểm a, b khoản 6 Điều 6 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, *đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP*, người khiếu nại có thể gửi đơn kèm theo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, các tài liệu liên quan (nếu có) *qua dịch vụ bưu chính, gửi trên môi trường điện tử* hoặc trực tiếp khiếu nại tại Phòng Tiếp công dân thuộc Thanh tra Bộ Quốc phòng. cụ thể:

a) Trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.

b) Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản như trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

c) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì thực hiện như sau:

- Trường hợp nhiều người đến khiếu nại trực tiếp thì cơ quan có thẩm quyền tổ chức tiếp và hướng dẫn người khiếu nại cử đại diện theo quy định tại *Điều 6, Điều 7 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP* để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận khiếu nại ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản. Việc tiếp nhận nhiều người cùng khiếu nại thực hiện theo quy định tại Chương V của Luật Khiếu nại;

- Trường hợp nhiều người khiếu nại bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ nội dung quy định tại điểm a Khoản này, có chữ ký của những người khiếu nại và phải cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của người giải quyết khiếu nại;

d) Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại.

2. Thanh tra Bộ Quốc phòng có trách nhiệm tiếp nhận nghiên cứu, xử lý,

đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng theo quy định tại *Mục 1 Chương III Thông tư số 05/2021/TT-TTCP; Điều 8 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP.*

3. Thụ lý đơn: Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng theo quy định tại khoản 2, 3 Điều 23 Luật Khiếu nại, điểm a, b khoản 6 Điều 6 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, *đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP* thì Thanh tra Bộ Quốc phòng có trách nhiệm giúp Bộ trưởng Bộ Quốc phòng nghiên cứu, xử lý đơn khiếu nại, nếu đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì hướng dẫn hoặc có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do, nếu đơn đủ điều kiện để thụ lý giải quyết thì có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển khiếu nại đến và người giải quyết khiếu nại lần đầu biết và báo cáo, đề xuất để Bộ trưởng Bộ Quốc phòng quyết định, xem xét giải quyết.

4. Xác minh vụ việc khiếu nại: Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, Thanh tra Bộ Quốc phòng căn cứ vào nội dung, tính chất của việc khiếu nại tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại. Việc xác minh thực hiện theo quy định tại khoản 2, 3, 4 Điều 29 Luật Khiếu nại, *Mục 2 Chương IV Nghị định số 124/2020/NĐ-CP* và các Điều 11, 12, 13, 14 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, *đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP.*

5. Tổ chức đối thoại

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, Thanh tra Bộ Quốc phòng có trách nhiệm tổ chức tiến hành 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, 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 gặp gỡ, đối thoại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ theo quy định tại Điều 39, Luật Khiếu nại.

- Trường hợp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại không thể tham gia đối thoại (do thực hiện nhiệm vụ) thì ủy quyền cho Chánh Thanh tra Bộ hoặc Trưởng đoàn xác minh tiến hành đối thoại khi ban hành quyết định giải quyết.

- Việc đối thoại được lập thành biên bản; biên bản 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.

- Đối với vụ việc 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.

6. Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

- Chánh Thanh tra Bộ Quốc phòng hoặc cơ quan được giao xác minh khiếu nại lần hai, báo cáo trình Bộ trưởng Bộ Quốc phòng về kết quả xác minh, kiến nghị biện pháp giải quyết;

- Bộ trưởng Bộ Quốc phòng xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại lần hai bằng văn bản. Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng, Thanh tra Bộ Quốc phòng chịu trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai 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 thẩm quyền chuyển khiếu nại đến.

Cách thức thực hiện:

Trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc qua môi trường điện tử.

Thành phần hồ sơ:

1. Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;
2. Giấy uỷ quyền (nếu có).
3. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu;
4. Các tài liệu khác có liên quan.

Số lượng hồ sơ: 01 bộ

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 khiếu nại 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 khiếu nại có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Cá nhân hoặc tổ chức.

Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Bộ trưởng Bộ Quốc phòng.
- Cơ quan hoặc người có thẩm quyền được uỷ quyền hoặc phân cấp thực hiện: Không.
- Cơ quan trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính: Thanh tra Bộ Quốc phòng.

- Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị liên quan.

Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

Lệ phí: Không.

Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

a) Đơn khiếu nại theo Mẫu số 01 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

b) Giấy ủy quyền khiếu nại theo Mẫu số 02 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

c) Giấy Biên nhận về việc tiếp nhận thông tin theo Mẫu số 12-KN tại Quyết định số 5166/QĐ-BQP;

d) Quyết định về việc giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 18-KN tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 5166/QĐ-BQP.

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

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

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

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

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

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

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

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

7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

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

9. Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành

chính của Toà án.

Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Khiếu nại năm 2011.
- 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.
- Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.
- Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.

Mẫu số 01

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

..., ngày... tháng ... năm.....

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi:(1)

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: (2);

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân , ngày cấp ...,
 nơi cấp:..... (3).

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

Địa chỉ: (4);

Khiếu nại về việc: (5);

Nội dung khiếu nại: (6).

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

NGƯỜI KHIẾU NẠI
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Ghi chú:

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

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

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

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

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

(4) Tên và địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại.

(5) Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về việc gì (ghi rõ khiếu nại lần đầu hoặc lần hai).

(6) Ghi tóm tắt nội dung khiếu nại; ghi rõ cơ sở của việc khiếu nại; yêu cầu giải quyết khiếu nại.

Mẫu số 02

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

..., ngày... tháng ... năm.....

GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: ;

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

Họ và tên người được ủy quyền khiếu nại ,

Địa chỉ: ;

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

Nội dung ủy quyền khiếu nại: (1)

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

NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

NGƯỜI ỦY QUYỀN
Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Họ và tên

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

Họ và tên

Ghi chú:

(1) Ủy quyền toàn bộ hay ủy quyền một số nội dung khiếu nại (trường hợp ủy quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung ủy quyền khiếu nại).

(2) Xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc cơ quan công chứng.

Mẫu số 12-KN

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

Số: /BN-....³⁴, ngày tháng năm

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

Vào hồi giờ ngày .../.../..., tại.....⁵;

Tôi là: chức vụ

Đã nhận của đồng chí (hoặc ông/bà) là⁶;

Địa chỉ:các tài liệu, chứng cứ sau:

1⁷

2

3⁷.

Giấy biên nhận được lập thành 02 bản và giao cho người cung cấp tài liệu, chứng cứ 01 bản./.

**NGƯỜI CUNG CẤP TÀI LIỆU,
BẰNG CHỨNG**

(Chữ ký)

(Cấp bậc, họ tên)

NGƯỜI NHẬN

(Chữ ký, dấu-nếu có)

(Cấp bậc, họ tên,)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, đơn vị chủ quản trực tiếp.
- (2) Tên cơ quan tiếp nhận tài liệu, chứng cứ.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị tiếp nhận.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Địa điểm tiếp nhận các tài liệu, chứng cứ.
- (6) Người khiếu nại, người bị khiếu nại, người liên quan đến vụ việc khiếu nại,
- (7) Ghi rõ tên tài liệu, số trang, tình trạng của các tài liệu, chứng cứ.

Mẫu số 20-KN

.....¹
²
 Số: .../QĐ-.....³

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

.....⁴, ngày ... tháng ... năm

QUYẾT ĐỊNH
Về việc giải quyết khiếu nại của ...⁵
(lần hai)

.....⁶

Căn cứ Luật khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ⁷;

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

Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của⁵;

Địa chỉ.....,

I. NỘI DUNG KHIẾU NẠI

.....⁸

II. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI ĐÃ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU

.....⁹

III. KẾT QUẢ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

.....¹⁰

IV. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI

.....¹¹

V. KẾT LUẬN

.....¹²

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1.¹³

Điều 2.¹⁴

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 thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. Các ông (bà) ...⁵, ...¹⁵ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
-¹⁶;
-¹⁷;
- Lưu: VT, ...¹⁸. ...¹⁹.

**NGƯỜI RA QUYẾT ĐỊNH GIẢI
QUYẾT KHIẾU NẠI**

(Chữ ký, dấu)

(Cấp bậc, 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 ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị ra quyết định.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (6) Chức danh người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (7) Văn bản làm căn cứ cho việc ban hành quyết định (*Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP*).
- (8) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (9) Ghi rõ kết luận của người giải quyết khiếu nại lần đầu.
- (10) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
- (11) Ghi rõ kết quả đối thoại.
- (12) 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).
- (13) Nội dung điểm này áp dụng tùy theo các trường hợp sau đây:
 - a) Nếu khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì ghi:
 - + Yêu cầu người ra quyết định hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hoặc toàn bộ Quyết định số ... ngày.../.../... 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.
 - b) 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.
- (14) 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).
- (15) Ghi rõ những người chịu trách nhiệm thi hành quyết định giải quyết khiếu nại: Người khiếu nại, cơ quan, tổ chức khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu.
- (16) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
- (17) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.
- (18) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo.
- (19) Tên người soạn thảo (đánh máy), số lượng phát hành.

6. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai cấp Bộ Tổng Tham mưu, Tổng cục Chính trị, các Tổng cục, Quân khu, Quân chủng, Bộ Tư lệnh Bộ đội Biên phòng và cấp tương đương

Trình tự thực hiện:

1. Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của người chỉ huy cơ quan, đơn vị cấp dưới trực tiếp do mình quản lý đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

- Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại Điều 28 Luật Khiếu nại mà khiếu nại lần đầu không được giải quyết hoặc kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà người khiếu nại không đồng ý thì có quyền khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.

- Khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng Tham mưu trưởng, Chủ nhiệm Tổng cục Chính trị, Chủ nhiệm các Tổng cục; Tư lệnh Quân khu, Quân chủng, Bộ đội Biên phòng và cấp tương đương tại khoản 5 Điều 6 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, *đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP*, người khiếu nại có thể gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) *qua dịch vụ bưu chính, gửi trên môi trường điện tử* hoặc trực tiếp khiếu nại tại nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị; cụ thể:

a) Trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.

b) Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản như trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

c) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì thực hiện như sau:

- Trường hợp nhiều người đến khiếu nại trực tiếp thì cơ quan có thẩm quyền tổ chức tiếp và hướng dẫn người khiếu nại cử đại diện theo quy định tại Điều 6, Điều 7 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận khiếu nại ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản. Việc tiếp nhiều người cùng khiếu nại thực hiện theo quy định tại Chương V của Luật Khiếu nại;

- Trường hợp nhiều người khiếu nại bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ nội dung quy định tại điểm a Khoản này, có chữ ký của những người khiếu nại và phải cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của người giải

quyết khiếu nại;

d) Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại.

2. Thanh tra (cán bộ kiêm nhiệm Thanh tra) cơ quan, đơn có trách nhiệm tiếp nhận nghiên cứu, xử lý, đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình theo quy định tại Mục 1 Chương III Thông tư số 05/2021/TT-TTCP, Điều 7 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP, nếu đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì hướng dẫn hoặc có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do, nếu đơn đủ điều kiện để thụ lý giải quyết thì có trách nhiệm báo cáo, đề xuất để Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình quyết định xem xét giải quyết.

3. Thụ lý đơn: Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị các cấp theo khoản 5 Điều 6 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP thì Thanh tra Bộ Quốc phòng có trách nhiệm giúp Bộ trưởng Bộ Quốc phòng nghiên cứu, xử lý đơn khiếu nại, nếu đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì hướng dẫn hoặc có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do, nếu đơn đủ điều kiện để thụ lý giải quyết thì có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển khiếu nại đến và người giải quyết khiếu nại lần đầu biết và báo cáo, đề xuất Thủ trưởng đơn vị quyết định, xem xét giải quyết.

4. Xác minh vụ việc khiếu nại: Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, Thanh tra các cấp căn cứ vào nội dung, tính chất của việc khiếu nại tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại. Việc xác minh thực hiện theo quy định tại khoản 2, 3, 4 Điều 29 Luật Khiếu nại, Mục 2 Chương IV Nghị định số 124/2020/NĐ-CP và các Điều 11, 12, 13, 14 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP.

5. Tổ chức đối thoại

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, Thanh tra các cấp có trách nhiệm tổ chức tiến hành 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, 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 gặp gỡ, đối thoại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ theo quy định tại Điều 39, Luật Khiếu nại.

- Trường hợp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại không thể tham gia đối thoại (do thực hiện nhiệm vụ) thì ủy quyền cho Chánh Thanh tra cấp

mình hoặc Trưởng đoàn xác minh tiến hành đối thoại khi ban hành quyết định giải quyết.

- Việc đối thoại được lập thành biên bản; biên bản 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.

- Đối với vụ việc 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.

6. Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

- Chánh Thanh tra Bộ Tổng Tham mưu, Tổng cục Chính trị, các Tổng cục; Quân khu, Quân chủng, Bộ đội Biên phòng và cấp tương đương hoặc cơ quan được giao xác minh khiếu nại lần hai, báo cáo trình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị về kết quả xác minh, kiến nghị biện pháp giải quyết;

Thủ trưởng Bộ Tổng Tham mưu, Tổng cục Chính trị, các Tổng cục; Quân khu, Quân chủng, Bộ đội Biên phòng và cấp tương đương xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại lần hai bằng văn bản. Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai của Thủ trưởng đơn vị. Thanh tra Bộ Tổng Tham mưu, Tổng cục Chính trị, các Tổng cục; Quân khu, Quân chủng, Bộ đội Biên phòng và cấp tương đương chịu trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai 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 thẩm quyền chuyển khiếu nại đến.

Cách thức thực hiện:

Trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc qua môi trường điện tử.

Thành phần hồ sơ:

1. Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;
2. Giấy uỷ quyền (nếu có).
3. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu;
4. Các tài liệu khác có liên quan.

Số lượng hồ sơ: 01 bộ

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 khiếu nại 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 khiếu nại có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 70 ngày, kể từ

ngày thụ lý.

Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Cá nhân hoặc tổ chức.

Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

1. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Tổng Tham mưu trưởng, Chủ nhiệm Tổng cục Chính trị, Chủ nhiệm các tổng cục; Tư lệnh Quân khu, Quân chủng, Bộ đội Biên phòng và cấp tương đương.

2. Cơ quan hoặc người có thẩm quyền được uỷ quyền hoặc phân cấp thực hiện: Không.

3. Cơ quan trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính: Thanh tra *hoặc cơ quan, cán bộ kiêm nhiệm công tác Thanh tra của* Bộ Tổng Tham mưu, Tổng cục Chính trị, Quân khu, Quân chủng, Bộ đội Biên phòng và cấp tương đương.

4. Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị liên quan.

Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

Lệ phí: Không.

Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

a) Đơn khiếu nại theo Mẫu số 01 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

b) Giấy uỷ quyền khiếu nại theo Mẫu số 02 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

c) Giấy Biên nhận về việc tiếp nhận thông tin theo Mẫu số 12-KN tại Quyết định số 5166/QĐ-BQP;

d) Quyết định về việc giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 18-KN tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 5166/QĐ-BQP.

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

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

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

2. Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên

quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại.

3. Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.
4. Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại.
5. Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại.
6. Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng.
7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.
8. Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại.
9. Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Khiếu nại năm 2011.
- *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.*
- Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.
- *Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.*

Mẫu số 01

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

..., ngày... tháng ... năm.....

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi:(1)

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: (2);

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân , ngày cấp ...,
 nơi cấp:..... (3).

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

Địa chỉ: (4);

Khiếu nại về việc: (5);

Nội dung khiếu nại: (6).

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

NGƯỜI KHIẾU NẠI
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên**Ghi chú:**

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

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

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

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

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

(4) Tên và địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại.

(5) Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về việc gì (ghi rõ khiếu nại lần đầu hoặc lần hai).

(6) Ghi tóm tắt nội dung khiếu nại; ghi rõ cơ sở của việc khiếu nại; yêu cầu giải quyết khiếu nại.

Mẫu số 02

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

..., ngày... tháng ... năm.....

GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: ;

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

Họ và tên người được ủy quyền khiếu nại ,

Địa chỉ: ;

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

Nội dung ủy quyền khiếu nại: (1)

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

NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

NGƯỜI ỦY QUYỀN
Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Họ và tên

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

Họ và tên

Ghi chú:

(1) Ủy quyền toàn bộ hay ủy quyền một số nội dung khiếu nại (trường hợp ủy quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung ủy quyền khiếu nại).

(2) Xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc cơ quan công chứng.

Mẫu số 12-KN.....¹**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**.....²**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**Số: /BN-....³....⁴, ngày tháng năm**GIẤY BIÊN NHẬN****Về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng**Vào hồi giờ ngày .../.../..., tại.....⁵;

Tôi là: chức vụ

Đã nhận của đồng chí (hoặc ông/bà) là⁶;

Địa chỉ:các tài liệu, chứng cứ sau:

1⁷

2

3⁷.

Giấy biên nhận được lập thành 02 bản và giao cho người cung cấp tài liệu, chứng cứ 01 bản./.

**NGƯỜI CUNG CẤP TÀI LIỆU,
BẰNG CHỨNG**

NGƯỜI NHẬN*(Chữ ký)**(Chữ ký, dấu-nếu có)***(Cấp bậc, họ tên)****(Cấp bậc, họ tên,)****Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, đơn vị chủ quản trực tiếp.
- (2) Tên cơ quan tiếp nhận tài liệu, chứng cứ.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị tiếp nhận.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Địa điểm tiếp nhận các tài liệu, chứng cứ.
- (6) Người khiếu nại, người bị khiếu nại, người liên quan đến vụ việc khiếu nại,
- (7) Ghi rõ tên tài liệu, số trang, tình trạng của các tài liệu, chứng cứ.

Mẫu số 20-KN

.....¹
²
 Số: .../QĐ-.....³

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
⁴, ngày ... tháng ... năm

QUYẾT ĐỊNH
Về việc giải quyết khiếu nại của ...⁵
(lần hai)
⁶

Căn cứ Luật khiếu nại ngày 11/11/2011;
 Căn cứ⁷;
 Căn cứ pháp luật khác có liên quan (nếu có);
 Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của⁵;
 Địa chỉ.....,

I. NỘI DUNG KHIẾU NẠI

.....⁸

II. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI ĐÃ GIẢI QUYẾT

KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU

.....⁹

III. KẾT QUẢ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

.....¹⁰

IV. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI

.....¹¹

V. KẾT LUẬN

.....¹²

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1.¹³

Điều 2.¹⁴

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 thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. Các ông (bà) ...⁵, ...¹⁵ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
-¹⁶;
-¹⁷;
- Lưu: VT, ...¹⁸¹⁹.

NGƯỜI RA QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

(Chữ ký, dấu)

(Cấp bậc, 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 ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị ra quyết định.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (6) Chức danh người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (7) Văn bản làm căn cứ cho việc ban hành quyết định (*Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP*).
- (8) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (9) Ghi rõ kết luận của người giải quyết khiếu nại lần đầu.
- (10) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
- (11) Ghi rõ kết quả đối thoại.
- (12) 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).
- (13) Nội dung điểm này áp dụng tùy theo các trường hợp sau đây:
 - a) Nếu khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì ghi:
 - + Yêu cầu người ra quyết định hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hoặc toàn bộ Quyết định số ... ngày.../.../... 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.
 - b) 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.
- (14) 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).
- (15) Ghi rõ những người chịu trách nhiệm thi hành quyết định giải quyết khiếu nại: Người khiếu nại, cơ quan, tổ chức khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu.
- (16) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
- (17) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.
- (18) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo.
- (19) Tên người soạn thảo (đánh máy), số lượng phát hành.

7. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai cấp Quân đoàn, Binh đoàn, Binh chủng, Cảnh sát biển Việt Nam, Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Bộ Tư lệnh Lãng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Tập đoàn Công nghiệp viễn thông Quân đội và cấp tương đương

Trình tự thực hiện:

1. Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của người chỉ huy cơ quan, đơn vị cấp dưới trực tiếp do mình quản lý đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

- Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại Điều 28 Luật Khiếu nại mà khiếu nại lần đầu không được giải quyết hoặc kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà người khiếu nại không đồng ý thì có quyền khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai;

- Khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp Tư lệnh Quân đoàn, Binh đoàn, Binh chủng, Cảnh sát biển Việt Nam, Tư lệnh Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Tư lệnh Bộ Tư lệnh Lãng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Tổng giám đốc Tập đoàn Công nghiệp viễn thông Quân đội và cấp tương đương tại Khoản 4 Điều 6 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, *đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP*, người khiếu nại có thể trực tiếp khiếu nại hoặc gửi đơn kèm theo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, các tài liệu liên quan về nơi tiếp công dân thuộc Thanh tra (*kiêm nhiệm Thanh tra*) các cấp như sau:

a) Trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.

b) Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản như trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn như trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn như trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn như trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

c) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì thực hiện như sau:

- Trường hợp nhiều người đến khiếu nại trực tiếp thì cơ quan có thẩm quyền tổ chức tiếp và hướng dẫn người khiếu nại cử đại diện theo quy định tại Điều 6, Điều 7 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận khiếu nại ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản. Việc tiếp

nhiều người cùng khiếu nại thực hiện theo quy định tại Chương V của Luật Khiếu nại;

- Trường hợp nhiều người khiếu nại bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ nội dung quy định tại Điểm a Khoản này, có chữ ký của những người khiếu nại và phải cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của người giải quyết khiếu nại;

d) Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải là một trong những người khiếu nại, có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định của Luật này.

2. Thụ lý đơn

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng các cấp theo quy định tại khoản 4 Điều 6 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, *đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP* thì Thanh tra Bộ Quốc phòng có trách nhiệm giúp Bộ trưởng Bộ Quốc phòng nghiên cứu, xử lý đơn khiếu nại, nếu đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì hướng dẫn hoặc có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do, nếu đơn đủ điều kiện để thụ lý giải quyết thì có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển khiếu nại đến và người giải quyết khiếu nại lần đầu biết và báo cáo, đề xuất để Bộ trưởng Bộ Quốc phòng quyết định, xem xét giải quyết.

3. Xác minh vụ việc khiếu nại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, Thanh tra các cấp căn cứ vào nội dung, tính chất của việc khiếu nại tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại. Việc xác minh thực hiện theo quy định tại Khoản 2, 3, 4 Điều 29 Luật Khiếu nại, Mục 2 Chương II Thông tư số 07/2013/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

1. Tổ chức đối thoại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, Thanh tra cấp Quân đoàn, Binh đoàn, Binh chủng, Cảnh sát biển Việt Nam, Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Bộ Tư lệnh Lãng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Tập đoàn Công nghiệp viễn thông Quân đội và cấp tương đương có trách nhiệm tổ chức tiến hành 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, 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 gặp gỡ, đối thoại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ theo quy định tại Điều 39, Luật Khiếu nại.

- Trường hợp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại không thể tham gia đối thoại (do thực hiện nhiệm vụ) thì ủy quyền cho Chánh Thanh tra cấp mình hoặc Trưởng đoàn xác minh tiến hành đối thoại khi ban hành quyết định giải quyết.

- Việc đối thoại được lập thành biên bản; biên bản 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.

- Đối với vụ việc 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.

5. Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

- Chánh Thanh tra Quân đoàn, Binh đoàn, Binh chủng, Cảnh sát biển Việt Nam, Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Bộ Tư lệnh Lãng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Tập đoàn Công nghiệp viễn thông Quân đội và cấp tương đương, hoặc cơ quan được giao xác minh khiếu nại lần hai, báo cáo trình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị về kết quả xác minh, kiến nghị biện pháp giải quyết;

- Thủ trưởng Quân đoàn, Binh đoàn, Binh chủng, Cảnh sát biển Việt Nam, Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Bộ Tư lệnh Lãng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Tập đoàn Công nghiệp viễn thông Quân đội và cấp tương đương xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại lần hai bằng văn bản. Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, Thanh tra Quân đoàn, Binh đoàn, Binh chủng, Cảnh sát biển Việt Nam, Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Bộ Tư lệnh Lãng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Tập đoàn Công nghiệp viễn thông Quân đội và cấp tương đương chịu trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai 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 thẩm quyền chuyển khiếu nại đến.

Cách thức thực hiện:

Trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc qua môi trường điện tử

Thành phần hồ sơ:

1. Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;
2. Giấy uỷ quyền (nếu có).
3. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu;
4. Các tài liệu khác có liên quan.

Số lượng hồ sơ: 01 bộ

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 khiếu nại 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 khiếu nại có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Cá nhân hoặc tổ chức.

Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

1. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Tư lệnh Quân đoàn, Binh đoàn, Binh chủng, Tư lệnh Cảnh sát biển Việt Nam, Tư lệnh Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Tư lệnh Bộ Tư lệnh Lãng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Tổng giám đốc Tập đoàn Công nghiệp viễn thông Quân đội và cấp tương đương.

2. Cơ quan hoặc người có thẩm quyền được uỷ quyền hoặc phân cấp thực hiện: Không.

3. Cơ quan trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính: Thanh tra *hoặc cơ quan, cán bộ kiêm nhiệm công tác Thanh tra của* Quân đoàn, Binh đoàn, Binh chủng, Cảnh sát biển Việt Nam, Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Bộ Tư lệnh Lãng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Tập đoàn Công nghiệp viễn thông Quân đội và cấp tương đương.

4. Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị liên quan.

Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

Lệ phí: Không.

Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

a) Đơn khiếu nại theo Mẫu số 01 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

b) Giấy uỷ quyền khiếu nại theo Mẫu số 02 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

c) Giấy Biên nhận về việc tiếp nhận thông tin theo Mẫu số 12-KN tại Quyết định số 5166/QĐ-BQP;

d) Quyết định về việc giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 20-KN tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 5166/QĐ-BQP.

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

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

1. Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành

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

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

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

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

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

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

7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

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

9. Việc khiếu nại đã được Toà án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Toà án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Toà án.

Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Khiếu nại năm 2011.

- 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.

- Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.

- Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.

Mẫu số 01

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

..., ngày... tháng ... năm.....

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi:(1)

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: (2);

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân , ngày cấp ,
 nơi cấp:..... (3).

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

Địa chỉ: (4);

Khiếu nại về việc: (5);

Nội dung khiếu nại: (6).

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

NGƯỜI KHIẾU NẠI
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên**Ghi chú:**

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

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

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

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

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

(4) Tên và địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại.

(5) Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về việc gì (ghi rõ khiếu nại lần đầu hoặc lần hai).

(6) Ghi tóm tắt nội dung khiếu nại; ghi rõ cơ sở của việc khiếu nại; yêu cầu giải quyết khiếu nại.

Mẫu số 02

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

..., ngày... tháng ... năm.....

GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: ;

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

Họ và tên người được ủy quyền khiếu nại ,

Địa chỉ: ;

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

Nội dung ủy quyền khiếu nại: (1)

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

NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

NGƯỜI ỦY QUYỀN
Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Họ và tên

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

Họ và tên

Ghi chú:

(1) Ủy quyền toàn bộ hay ủy quyền một số nội dung khiếu nại (trường hợp ủy quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung ủy quyền khiếu nại).

(2) Xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc cơ quan công chứng.

Mẫu số 12-KN

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

Số: /BN-....³⁴, ngày tháng năm

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

Vào hồi giờ ngày .../.../..., tại.....⁵;

Tôi là: chức vụ

Đã nhận của đồng chí (hoặc ông/bà) là⁶;

Địa chỉ:các tài liệu, chứng cứ sau:

1⁷

2

3⁷

Giấy biên nhận được lập thành 02 bản và giao cho người cung cấp tài liệu, chứng cứ 01 bản./.

**NGƯỜI CUNG CẤP TÀI LIỆU,
BẰNG CHỨNG**

(Chữ ký)

(Cấp bậc, họ tên)

NGƯỜI NHẬN

(Chữ ký, dấu-nếu có)

(Cấp bậc, họ tên,)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, đơn vị chủ quản trực tiếp.
- (2) Tên cơ quan tiếp nhận tài liệu, chứng cứ.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị tiếp nhận.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Địa điểm tiếp nhận các tài liệu, chứng cứ.
- (6) Người khiếu nại, người bị khiếu nại, người liên quan đến vụ việc khiếu nại,
- (7) Ghi rõ tên tài liệu, số trang, tình trạng của các tài liệu, chứng cứ.

Mẫu số 20-KN

.....¹
²
 Số: .../QĐ-.....³

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

.....⁴, ngày ... tháng ... năm

QUYẾT ĐỊNH
Về việc giải quyết khiếu nại của ...⁵
(lần hai)

.....⁶

Căn cứ Luật khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ⁷;

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

Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của⁵;

Địa chỉ.....,

I. NỘI DUNG KHIẾU NẠI

8

II. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI ĐÃ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU

9

III. KẾT QUẢ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

10

IV. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI

11

V. KẾT LUẬN

12

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1.¹³

Điều 2.¹⁴

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 thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. Các ông (bà) ...⁵, ...¹⁵ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;

-¹⁶;

-¹⁷;

- Lưu: VT, ...¹⁸. ...¹⁹.

NGƯỜI RA QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

(Chữ ký, dấu)

(Cấp bậc, 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 ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị ra quyết định.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (6) Chức danh người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (7) Văn bản làm căn cứ cho việc ban hành quyết định (*Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP*).
- (8) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (9) Ghi rõ kết luận của người giải quyết khiếu nại lần đầu.
- (10) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
- (11) Ghi rõ kết quả đối thoại.
- (12) 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).
- (13) Nội dung điểm này áp dụng tùy theo các trường hợp sau đây:
 - a) Nếu khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì ghi:
 - + Yêu cầu người ra quyết định hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hoặc toàn bộ Quyết định số ... ngày.../.../... 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.
 - b) 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.
- (14) 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).
- (15) Ghi rõ những người chịu trách nhiệm thi hành quyết định giải quyết khiếu nại: Người khiếu nại, cơ quan, tổ chức khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu.
- (16) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
- (17) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.
- (18) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo.
- (19) Tên người soạn thảo (đánh máy), số lượng phát hành.

II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP TỈNH

1. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp Cục, Sư đoàn, Học viện Quân y, Bộ chỉ huy quân sự cấp tỉnh, Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh, và cấp tương đương

Trình tự thực hiện:

1. Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp Cục trưởng, Sư đoàn trưởng, Giám đốc Học viện Quân y, Chỉ huy trưởng Bộ chỉ huy quân sự **cấp** tỉnh, Tư lệnh Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh, và cấp tương đương, người khiếu nại có thể trực tiếp khiếu nại tại nơi tiếp công dân hoặc gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có).

2. *Cơ quan (cán bộ kiêm nhiệm Thanh tra) cơ quan, đơn có trách nhiệm tiếp nhận nghiên cứu, xử lý, đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình theo quy định tại Mục 1 Chương III Thông tư số 05/2021/TT-TTCP, Điều 7 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP*, nếu đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì hướng dẫn hoặc có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do, nếu đơn đủ điều kiện đề thụ lý giải quyết thì có trách nhiệm báo cáo, đề xuất đề Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình quyết định xem xét giải quyết.

3. Xác minh nội dung khiếu nại: Trong thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại Điều 28 Luật Khiếu nại, cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm:

- Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp, nếu khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại.

- Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cơ quan thanh tra hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

- Việc xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Khiếu nại, *Mục 2 Chương IV Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, Điều 11, Điều 12, Điều 13 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP.*

4. 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 trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại người bị khiếu nại, người có quyền, 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 theo quy định tại Điều 30, Luật Khiếu nại.

- 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 ghi rõ lý do.

5. Ra quyết định giải quyết khiếu nại

- Chánh Thanh tra hoặc cơ quan được giao xác minh, báo cáo trình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị về kết quả xác minh, kiến nghị biện pháp giải quyết;
- Thủ trưởng cơ quan, đơn vị ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản và trong thời hạn 03 ngày làm việc và gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan và cơ quan quản lý cấp trên.

Cách thức thực hiện:

Trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc qua môi trường điện tử.

Thành phần hồ sơ:

1. Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại.
2. Giấy uỷ quyền (nếu có).
3. Các tài liệu liên quan (nếu có).

Số lượng hồ sơ: 01 bộ

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

Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Cá nhân hoặc tổ chức.

Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

1. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Cục trưởng, Sư đoàn trưởng, Giám đốc Học viện Quân y, Chỉ huy trưởng Bộ chỉ huy quân sự *cấp* tỉnh, Tư lệnh Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh, và cấp tương đương.

2. Cơ quan hoặc người có thẩm quyền được uỷ quyền hoặc phân cấp thực hiện: Không.

3. Cơ quan trực tiếp thực hiện: Thanh tra *hoặc cơ quan, cán bộ kiêm nhiệm công tác Thanh tra*, các cơ quan chức năng thuộc cơ quan, đơn vị cấp Cục, Sư đoàn, Học viện Quân y, Bộ chỉ huy quân sự *cấp* tỉnh, Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh, và cấp tương đương.

4. Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị liên quan.

Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

a) Đơn khiếu nại theo Mẫu số 01 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

b) Giấy ủy quyền khiếu nại theo Mẫu số 02 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

c) Giấy Biên nhận về việc tiếp nhận thông tin theo Mẫu số 12-KN tại Quyết định số 5166/QĐ-BQP;

d) Quyết định về việc giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 18-KN tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 5166/QĐ-BQP.

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

Theo quy định tại Điều 2, Điều 8 và Điều 11 Luật Khiếu nại:

1. Người khiếu nại phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại.
2. Người khiếu nại phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật; trong trường hợp thông qua người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì người đại diện phải theo quy định tại Điều 12, Điều 16 Luật Khiếu nại.
3. Người khiếu nại phải làm đơn khiếu nại và gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn, thời hiệu theo quy định của Luật Khiếu nại.
4. Việc khiếu nại chưa được Toà án thụ lý giải quyết.

Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Khiếu nại năm 2011.
- 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.
- Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.
- Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.

Mẫu số 01

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

..., ngày... tháng ... năm.....

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi:(1)

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: (2);

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân , ngày cấp ,
 nơi cấp:..... (3).

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

Địa chỉ: (4);

Khiếu nại về việc: (5);

Nội dung khiếu nại: (6).

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

NGƯỜI KHIẾU NẠI
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Ghi chú:

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

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

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

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

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

(4) Tên và địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại.

(5) Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về việc gì (ghi rõ khiếu nại lần đầu hoặc lần hai).

(6) Ghi tóm tắt nội dung khiếu nại; ghi rõ cơ sở của việc khiếu nại; yêu cầu giải quyết khiếu nại.

Mẫu số 02

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

..., ngày... tháng ... năm.....

GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: ;

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

Họ và tên người được ủy quyền khiếu nại ,

Địa chỉ: ;

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

Nội dung ủy quyền khiếu nại: (1)

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

NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

NGƯỜI ỦY QUYỀN
Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Họ và tên

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

Họ và tên

Ghi chú:

(1) Ủy quyền toàn bộ hay ủy quyền một số nội dung khiếu nại (trường hợp ủy quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung ủy quyền khiếu nại).

(2) Xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc cơ quan công chứng.

Mẫu số 12-KN

.....¹
.....²

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BN-....³

....⁴, ngày tháng năm

GIẤY BIÊN NHẬN

Về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng

Vào hồi giờ ngày .../.../..., tại.....⁵;

Tôi là: chức vụ

Đã nhận của đồng chí (hoặc ông/bà) là⁶;

Địa chỉ:các tài liệu, chứng cứ sau:

1⁷

2

3⁷.

Giấy biên nhận được lập thành 02 bản và giao cho người cung cấp tài liệu, chứng cứ 01 bản./.

**NGƯỜI CUNG CẤP TÀI LIỆU,
BẰNG CHỨNG**

NGƯỜI NHẬN

(Chữ ký)

(Chữ ký, dấu-nếu có)

(Cấp bậc, họ tên)

(Cấp bậc, họ tên,)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, đơn vị chủ quản trực tiếp.
- (2) Tên cơ quan tiếp nhận tài liệu, chứng cứ.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị tiếp nhận.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Địa điểm tiếp nhận các tài liệu, chứng cứ.
- (6) Người khiếu nại, người bị khiếu nại, người liên quan đến vụ việc khiếu nại,
- (7) Ghi rõ tên tài liệu, số trang, tình trạng của các tài liệu, chứng cứ.

Mẫu số 18-KN

.....¹
.....²
Số: .../QĐ-.....³

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
.....⁴, ngày ... tháng ... năm

QUYẾT ĐỊNH
Về việc giải quyết khiếu nại của ...⁵
(lần đầu)

.....⁶

Căn cứ Luật khiếu nại ngày 11/11/2011;
Căn cứ⁷;
Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của⁵;
Địa chỉ.....,
I. NỘI DUNG KHIẾU NẠI⁸
II. KẾT QUẢ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI⁹
III. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI¹⁰
IV. KẾT LUẬN¹¹
Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1.¹²
Điều 2.¹³
Điều 3. Trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu không đồng ý với Quyết định giải quyết khiếu nại⁵ có quyền khiếu nại đến¹⁴, hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.
Điều 4. Các ông (bà) ...¹⁵ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 4;
-¹⁶;
-¹⁷;
-¹⁸;
- Lưu: VT, ...¹⁹ ...²⁰.

NGƯỜI RA QUYẾT ĐỊNH
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI
(Chữ ký, dấu)

(Cấp bậc, 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 ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị ra quyết định.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (6) Chức danh người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (7) Văn bản làm căn cứ cho việc ban hành quyết định (*Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP*).
- (8) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (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) 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).
- (12) 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.
- (13) Giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại.
- (14) Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.
- (15) Những người chịu trách nhiệm thi hành giải quyết khiếu nại và người khiếu nại (cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (16) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp của người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (17) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
- (18) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.
- (19) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo.
- (20) Tên người soạn thảo (đánh máy), số lượng phát hành.

2. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai cấp Cục, Sư đoàn, Học viện Quân y, Bộ chỉ huy quân sự cấp tỉnh, Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh và cấp tương đương

Trình tự thực hiện:

1. Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của người chỉ huy cơ quan, đơn vị cấp dưới trực tiếp do mình quản lý đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

- Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại Điều 28 Luật Khiếu nại mà khiếu nại lần đầu không được giải quyết hoặc kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà người khiếu nại không đồng ý thì có quyền khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai;

- Khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp Cục, Sư đoàn, Học viện Quân y, Bộ chỉ huy quân sự cấp tỉnh, Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh, và cấp tương đương tại Khoản 2 Điều 6 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, *đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP, người khiếu nại có thể trực tiếp khiếu nại hoặc gửi đơn kèm theo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, các tài liệu liên quan về nơi tiếp công dân các cấp như sau:*

a) Trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.

b) Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản như trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn như trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn như trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn như trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

c) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì thực hiện như sau:

- Trường hợp nhiều người đến khiếu nại trực tiếp thì cơ quan có thẩm quyền tổ chức tiếp và hướng dẫn người khiếu nại cử đại diện theo quy định tại Điều 6, Điều 7 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận khiếu nại ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản. Việc tiếp nhiều người cùng khiếu nại thực hiện theo quy định tại Chương V của Luật Khiếu nại;

- Trường hợp nhiều người khiếu nại bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ nội dung quy định tại Điểm a Khoản này, có chữ ký của những người khiếu nại và phải cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của người giải quyết khiếu nại;

d) Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải là một trong những người khiếu nại, có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định của Luật này.

2. Thanh tra (cán bộ kiêm nhiệm Thanh tra) cơ quan, đơn có trách nhiệm tiếp nhận nghiên cứu, xử lý, đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình theo quy định tại Mục 1 Chương III Thông tư số 05/2021/TT-TTCP, Điều 7 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP, nếu đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì hướng dẫn hoặc có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do, nếu đơn đủ điều kiện để thụ lý giải quyết thì có trách nhiệm báo cáo, đề xuất để Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình quyết định xem xét giải quyết.

3. Thụ lý đơn

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng các cấp theo Khoản 2 Điều 6 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP thì Thanh tra đơn vị có trách nhiệm giúp Thủ trưởng nghiên cứu, xử lý đơn khiếu nại, nếu đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì hướng dẫn hoặc có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do, nếu đơn đủ điều kiện để thụ lý giải quyết thì có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển khiếu nại đến và người giải quyết khiếu nại lần đầu biết và báo cáo, đề xuất để Bộ trưởng Bộ Quốc phòng quyết định, xem xét giải quyết.

4. Xác minh vụ việc khiếu nại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, Thanh tra các cấp căn cứ vào nội dung, tính chất của việc khiếu nại tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại. Việc xác minh thực hiện theo quy định tại Khoản 2, 3, 4 Điều 29 Luật Khiếu nại, Mục 2 Chương IV Nghị định số 124/2020/NĐ-CP và các Điều 11, 12, 13, 14 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP.

5. Tổ chức đối thoại

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, Thanh tra hoặc cán bộ kiêm nhiệm công tác Thanh tra cấp Cục, Sư đoàn, Học viện Quân y, Bộ chỉ huy quân sự cấp tỉnh, Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh, và cấp tương đương có trách nhiệm tổ chức tiến hành 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, 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 gặp gỡ, đối thoại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ

theo quy định tại Điều 39, Luật Khiếu nại.

- Trường hợp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại không thể tham gia đối thoại (do thực hiện nhiệm vụ) thì ủy quyền cho Chánh Thanh tra cấp mình hoặc Trưởng đoàn xác minh tiến hành đối thoại khi ban hành quyết định giải quyết.

- Việc đối thoại được lập thành biên bản; biên bản 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.

- Đối với vụ việc 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.

6. Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

Chánh Thanh tra hoặc cán bộ kiêm nhiệm công tác Thanh tra cấp Cục, Sư đoàn, Học viện Quân y, Bộ chỉ huy quân sự *cấp* tỉnh, Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh, và cấp tương đương, hoặc cơ quan được giao xác minh khiếu nại lần hai, báo cáo trình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị về kết quả xác minh, kiến nghị biện pháp giải quyết;

Thủ trưởng cấp Cục, Sư đoàn, Học viện Quân y, Bộ chỉ huy quân sự *cấp* tỉnh, Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh, và cấp tương đương xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại lần hai bằng văn bản. Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, Thanh tra hoặc cán bộ kiêm nhiệm công tác Thanh tra chịu trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai 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 thẩm quyền chuyển khiếu nại đến.

Cách thức thực hiện:

Trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc qua môi trường điện tử.

Thành phần hồ sơ:

1. Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;
2. Giấy uỷ quyền (nếu có).
3. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu;
4. Các tài liệu khác có liên quan.

Số lượng hồ sơ: 01 bộ

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 khiếu nại 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 khiếu nại có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Cá nhân hoặc tổ chức.

Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

1. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Cục trưởng, Sư đoàn trưởng, Giám đốc Học viện Quân y, Chỉ huy trưởng Bộ chỉ huy quân sự *cấp tỉnh*, Tư lệnh Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh, và cấp tương đương.

2. Cơ quan hoặc người có thẩm quyền được uỷ quyền hoặc phân cấp thực hiện: Không.

3. Cơ quan trực tiếp thực hiện: Thanh tra *hoặc cơ quan, cán bộ kiêm nhiệm công tác Thanh tra của* các Cục, Sư đoàn, Học viện Quân y, Bộ chỉ huy quân sự *cấp tỉnh*, Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh, và cấp tương đương.

4. Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị liên quan.

Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

Lệ phí: Không.

Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

a) Đơn khiếu nại theo Mẫu số 01 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

b) Giấy ủy quyền khiếu nại theo Mẫu số 02 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

c) Giấy Biên nhận về việc tiếp nhận thông tin theo Mẫu số 12-KN tại Quyết định số 5166/QĐ-BQP;

d) Quyết định về việc giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 18-KN tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 5166/QĐ-BQP.

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

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

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

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

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

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

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

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

7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

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

9. Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Khiếu nại năm 2011.

- *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.*

- Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.

- *Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.*

Mẫu số 01

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

..., ngày... tháng ... năm.....

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi:(1)

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: (2);

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân , ngày cấp ,
 nơi cấp:..... (3).

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

Địa chỉ: (4);

Khiếu nại về việc: (5);

Nội dung khiếu nại: (6).

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

NGƯỜI KHIẾU NẠI
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên**Ghi chú:**

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

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

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

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

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

(4) Tên và địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại.

(5) Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về việc gì (ghi rõ khiếu nại lần đầu hoặc lần hai).

(6) Ghi tóm tắt nội dung khiếu nại; ghi rõ cơ sở của việc khiếu nại; yêu cầu giải quyết khiếu nại.

Mẫu số 02

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

..., ngày... tháng ... năm.....

GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: ;

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

Họ và tên người được ủy quyền khiếu nại ,

Địa chỉ: ;

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

Nội dung ủy quyền khiếu nại: (1)

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

NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

NGƯỜI ỦY QUYỀN
Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Họ và tên

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

Họ và tên

Ghi chú:

(1) Ủy quyền toàn bộ hay ủy quyền một số nội dung khiếu nại (trường hợp ủy quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung ủy quyền khiếu nại).

(2) Xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc cơ quan công chứng.

Mẫu số 12-KN

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

Số: /BN-....³⁴, ngày tháng năm

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

Vào hồi giờ ngày .../.../..., tại.....⁵;

Tôi là: chức vụ

Đã nhận của đồng chí (hoặc ông/bà) là⁶;

Địa chỉ:các tài liệu, chứng cứ sau:

1⁷

2

3⁷

Giấy biên nhận được lập thành 02 bản và giao cho người cung cấp tài liệu, chứng cứ 01 bản./.

**NGƯỜI CUNG CẤP TÀI LIỆU,
BẰNG CHỨNG**

(Chữ ký)

(Cấp bậc, họ tên)

NGƯỜI NHẬN

(Chữ ký, dấu-nếu có)

(Cấp bậc, họ tên,)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, đơn vị chủ quản trực tiếp.
- (2) Tên cơ quan tiếp nhận tài liệu, chứng cứ.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị tiếp nhận.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Địa điểm tiếp nhận các tài liệu, chứng cứ.
- (6) Người khiếu nại, người bị khiếu nại, người liên quan đến vụ việc khiếu nại,
- (7) Ghi rõ tên tài liệu, số trang, tình trạng của các tài liệu, chứng cứ.

Mẫu số 20-KN

.....¹
²

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

Số: .../QĐ-.....³

.....⁴, ngày ... tháng ... năm

QUYẾT ĐỊNH
Về việc giải quyết khiếu nại của ...⁵
(lần hai)

.....⁶

Căn cứ Luật khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ⁷;

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

Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của⁵;

Địa chỉ.....;

I. NỘI DUNG KHIẾU NẠI

.....⁸

**II. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI ĐÃ GIẢI
 QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU**

.....⁹

III. KẾT QUẢ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

.....¹⁰

IV. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI

.....¹¹

V. KẾT LUẬN

.....¹²

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1.¹³

Điều 2.¹⁴

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 thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. Các ông (bà) ...⁵, ...¹⁵ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
-¹⁶;
-¹⁷;
- Lưu: VT, ...¹⁸ ...¹⁹.

NGƯỜI RA QUYẾT ĐỊNH
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI
 (Chữ ký, dấu)
 (Cấp bậc, 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 ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị ra quyết định.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (6) Chức danh người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (7) Văn bản làm căn cứ cho việc ban hành quyết định (*Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP*).
- (8) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (9) Ghi rõ kết luận của người giải quyết khiếu nại lần đầu.
- (10) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
- (11) Ghi rõ kết quả đối thoại.
- (12) 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).
- (13) Nội dung điểm này áp dụng tùy theo các trường hợp sau đây:
 - a) Nếu khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì ghi:
 - + Yêu cầu người ra quyết định hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hoặc toàn bộ Quyết định số ... ngày.../.../... 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.
 - b) 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.
- (14) 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).
- (15) Ghi rõ những người chịu trách nhiệm thi hành quyết định giải quyết khiếu nại: Người khiếu nại, cơ quan, tổ chức khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu.
- (16) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
- (17) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.
- (18) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo.
- (19) Tên người soạn thảo (đánh máy), số lượng phát hành.

III. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP XÃ

1. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp Trung đoàn, Lữ đoàn, Đồn biên phòng và cấp tương đương

Trình tự thực hiện:

1. Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung đoàn trưởng, Lữ đoàn trưởng, Đồn trưởng Đồn biên phòng, và cấp tương đương, người khiếu nại có thể gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) qua *dịch vụ bưu chính, gửi trên môi trường điện tử* hoặc trực tiếp khiếu nại tại nơi tiếp công dân *của cơ quan, đơn vị*.

- Xác minh nội dung khiếu nại: Trong thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại Điều 28 Luật Khiếu nại, cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm:

+ Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp, nếu khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại.

+ Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cơ quan thanh tra hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

2. *Cán bộ kiêm nhiệm Thanh tra cơ quan, đơn có trách nhiệm tiếp nhận nghiên cứu, xử lý, đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình theo quy định tại Mục 1 Chương III Thông tư số 05/2021/TT-TTCP, Điều 7 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP, nếu đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì hướng dẫn hoặc có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do, nếu đơn đủ điều kiện để thụ lý giải quyết thì có trách nhiệm báo cáo, đề xuất để Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình quyết định xem xét giải quyết.*

3. Việc xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Khiếu nại, *Mục 2 Chương IV Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, Điều 11, Điều 12, Điều 13 Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP.*

4. 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 trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, 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 theo quy định tại Điều 30 Luật Khiếu nại.

- 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 ghi rõ lý do.

5. Ra quyết định giải quyết khiếu nại

- Cán bộ kiêm nhiệm công tác Thanh tra và các cơ quan chức năng cấp Trung đoàn, Lữ đoàn, Đoàn biên phòng, và cấp tương đương được giao xác minh, báo cáo trình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị về kết quả xác minh, kiến nghị biện pháp giải quyết;

- Thủ trưởng cơ quan, đơn vị ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản và trong thời hạn 3 ngày làm việc và gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan và cơ quan quản lý cấp trên.

Cách thức thực hiện:

Trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc qua môi trường điện tử.

Thành phần hồ sơ:

1. Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại.
2. Giấy uỷ quyền (nếu có).
3. Các tài liệu liên quan (nếu có).

Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

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

Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Cá nhân hoặc tổ chức.

Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

1. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Trung đoàn trưởng, Lữ đoàn trưởng, Đoàn trưởng Đoàn biên phòng, và cấp tương đương.
2. Cơ quan hoặc người có thẩm quyền được uỷ quyền hoặc phân cấp thực hiện: Không.
3. Cơ quan trực tiếp thực hiện: *Cán bộ kiêm nhiệm công tác Thanh tra*, các cơ quan chức năng thuộc đơn vị cấp Trung đoàn, Lữ đoàn, Đoàn biên phòng, và cấp tương đương.
4. Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị liên quan.

Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

a) Đơn khiếu nại theo Mẫu số 01 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

b) Giấy ủy quyền khiếu nại theo Mẫu số 02 tại Phụ lục kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

c) Giấy Biên nhận về việc tiếp nhận thông tin theo Mẫu số 12-KN tại Quyết định số 5166/QĐ-BQP;

d) Quyết định về việc giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 18-KN tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 5166/QĐ-BQP.

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

Theo quy định tại Điều 2, Điều 8 và Điều 11 Luật Khiếu nại:

1. Người khiếu nại phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại.

2. Người khiếu nại phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật; trong trường hợp thông qua người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì người đại diện phải theo quy định tại Điều 12, Điều 16 Luật Khiếu nại.

3. Người khiếu nại phải làm đơn khiếu nại và gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn, thời hiệu theo quy định của Luật Khiếu nại.

4. Việc khiếu nại chưa được Tòa án thụ lý giải quyết.

Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Khiếu nại năm 2011.

- 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.

- Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19/12/2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.

- Thông tư số 45/2025/TT-BQP ngày 13 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.

Mẫu số 01

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

..., ngày... tháng ... năm.....

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi:(1)

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: (2);

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân , ngày cấp,
 nơi cấp:..... (3).

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

Địa chỉ: (4);

Khiếu nại về việc: (5);

Nội dung khiếu nại: (6).

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

NGƯỜI KHIẾU NẠI
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Ghi chú:

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

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

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

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

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

(4) Tên và địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại.

(5) Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về việc gì (ghi rõ khiếu nại lần đầu hoặc lần hai).

(6) Ghi tóm tắt nội dung khiếu nại; ghi rõ cơ sở của việc khiếu nại; yêu cầu giải quyết khiếu nại.

Mẫu số 02

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

..., ngày... tháng ... năm.....

GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI

Họ và tên người khiếu nại: ;

Địa chỉ: ;

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

Họ và tên người được ủy quyền khiếu nại ,

Địa chỉ: ;

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

Nội dung ủy quyền khiếu nại: (1)

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

**NGƯỜI ĐƯỢC ỦY
 QUYỀN**
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

NGƯỜI ỦY QUYỀN
Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Họ và tên

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

Họ và tên

Ghi chú:

(1) Ủy quyền toàn bộ hay ủy quyền một số nội dung khiếu nại (trường hợp ủy quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung ủy quyền khiếu nại).

(2) Xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc cơ quan công chứng.

Mẫu số 12-KN
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
¹
²
 Số:/BN-....³

....⁴, ngày tháng năm

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

Vào hồi giờ ngày .../.../..., tại.....⁵;

Tôi là: chức vụ

Đã nhận của đồng chí (hoặc ông/bà) là
⁶;

Địa chỉ:các tài liệu, chứng cứ sau:

1⁷

2

3⁷

Giấy biên nhận được lập thành 02 bản và giao cho người cung cấp tài liệu, chứng cứ 01 bản./.

NGƯỜI CUNG CẤP TÀI LIỆU,
BẰNG CHỨNG

NGƯỜI NHẬN

(Chữ ký)

(Chữ ký, dấu-nếu có)

(Cấp bậc, họ tên)

(Cấp bậc, họ tên,)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, đơn vị chủ quản trực tiếp.
- (2) Tên cơ quan tiếp nhận tài liệu, chứng cứ.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị tiếp nhận.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Địa điểm tiếp nhận các tài liệu, chứng cứ.
- (6) Người khiếu nại, người bị khiếu nại, người liên quan đến vụ việc khiếu nại,
- (7) Ghi rõ tên tài liệu, số trang, tình trạng của các tài liệu, chứng cứ.

Mẫu số 18-KN

.....¹
²
 Số: .../QĐ-.....³

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

.....⁴, ngày ... tháng ... năm

QUYẾT ĐỊNH

Về việc giải quyết khiếu nại của ...⁵
(lần đầu)

.....⁶

Căn cứ Luật khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ⁷;

Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của⁵;

Địa chỉ.....,

I. NỘI DUNG KHIẾU NẠI

.....⁸

II. KẾT QUẢ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

.....⁹

III. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI

.....¹⁰

IV. KẾT LUẬN

.....¹¹

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1.¹²

Điều 2.¹³

Điều 3. Trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu không đồng ý với Quyết định giải quyết khiếu nại⁵ có quyền khiếu nại đến¹⁴, hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. Các ông (bà) ...¹⁵ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;

-¹⁶;

-¹⁷;

-¹⁸;

- Lưu: VT, ...¹⁹ ...²⁰.

NGƯỜI RA QUYẾT ĐỊNH GIẢI
QUYẾT KHIẾU NẠI

(Chữ ký, dấu)

(Cấp bậc, 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 ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị ra quyết định.
- (4) Địa danh cơ quan, đơn vị (ghi tên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).
- (5) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (6) Chức danh người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (7) Văn bản làm căn cứ cho việc ban hành quyết định (*Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, Thông tư số 218/2013/TT-BQP, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 45/2025/TT-BQP*).
- (8) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (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) 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).
- (12) 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.
- (13) Giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại.
- (14) Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.
- (15) Những người chịu trách nhiệm thi hành giải quyết khiếu nại và người khiếu nại (cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (16) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp của người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (17) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
- (18) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.
- (19) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo.
- (20) Tên người soạn thảo (đánh máy), số lượng phát hành./.