BỘ Y TẾ **VIỆN PASTEUR** **THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 503/QĐ-PAS	*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 26 tháng 6 năm 2019*

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính tại Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh

VIỆN TRƯỞNG VIỆN PASTEUR THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 683/QĐ-BYT ngày 18/3/2005 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Điều lệ Tổ chức và Hoạt động của Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh;

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

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

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

Căn cứ Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức cán bộ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình giải quyết khiếu nại tại Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh.

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

Điều 3. Phòng Tổ chức Cán bộ, các khoa, phòng, trung tâm và toàn thể công chức, viên chức, người lao động có trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:
-Như Điều 3;
-Đảng ủy;
-Ban Giám đốc;
-Ban Thanh tra nhân dân;
-Lưu: VT,TCCB.

VIỆN TRƯỞNG

VIỆN PASTEUR TP. HỒ CHÍ MINH

Phan Trọng Lân

BỘ Y TẾ **VIỆN PASTEUR** **THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY TRÌNH

Giải quyết khiếu nại tại Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh

(Ban hành kèm theo Quyết định số 503/QĐ-PAS ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định việc thụ lý, xác minh, kết luận nội dung khiếu nại, ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh và đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh, Viện trưởng, người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại thuộc Viện.

2. Người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Viện trưởng Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh.

Điều 3. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại

Việc giải quyết khiếu nại phải bảo đảm chính xác, khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời và đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục, thời hạn theo quy định của pháp luật; bảo vệ lợi ích của Nhà nước, tập thể, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

Điều 4. Áp dụng pháp luật

1. Việc giải quyết khiếu nại hành chính tại Viện được áp dụng theo quy định của Luật Khiếu nại và quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Việc giải quyết khiếu nại thông qua hoạt động của Đoàn thanh tra được thực hiện theo quy định của pháp luật về thanh tra và các quy định khác có liên quan.

Chương II

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Mục 1

THỤ LÝ, CHUẨN BỊ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Điều 5. Thụ lý giải quyết khiếu nại

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại, Viện trưởng phải thụ lý giải quyết. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì thụ lý khi trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện. Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người khiếu nại.

2. Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, Viện trưởng thông báo việc thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có) và Ban thanh tra nhân dân biết. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì văn bản thông báo việc thụ lý được gửi cho người khiếu nại. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn bản thông báo việc thụ lý được gửi đến người đại diện.

Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 01-KN. Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 02-KN ban hành kèm theo Quy trình này.

Điều 6. Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại

1. Sau khi thụ lý khiếu nại, Viện trưởng phải kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.

Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, Viện trưởng phải trực tiếp kiểm tra lại hoặc phân công người có trách nhiệm kiểm tra lại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

2. Nội dung kiểm tra lại bao gồm:

a) Căn cứ pháp lý ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính, ban hành quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;

b) Thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính, ban hành quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;

c) Nội dung của quyết định hành chính, việc thực hiện hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;

d) Trình tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày quyết định hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;

đ) Các nội dung khác (nếu có).

3. Sau khi kiểm tra lại, nếu thấy khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính là đúng thì Viện trưởng ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.

Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, nếu xét thấy nội dung khiếu nại đã rõ thì Viện trưởng yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét để đề nghị người có thẩm quyền giải quyết.

Điều 7. Quyết định việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, quyết định xác minh nội dung khiếu nại

1. Viện trưởng tự mình xác minh hoặc giao Ban thanh tra nhân dân hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.

Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 03-KN ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ xác minh thành lập Tổ xác minh nội dung khiếu nại (sau đây gọi chung là Tổ xác minh).

Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 04-KN ban hành kèm theo Quy trình này.

Điều 8. Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại

1. Trong trường hợp thành lập Tổ xác minh thì Tổ trưởng Tổ xác minh có trách nhiệm lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại, trình Viện trưởng phê duyệt và tổ chức thực hiện.

2. Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại gồm:

a) Căn cứ pháp lý để tiến hành xác minh;

b) Mục đích, yêu cầu của việc xác minh;

c) Nội dung xác minh;

d) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân phải làm việc để thu thập, xác minh các thông tin, tài liệu, bằng chứng;

đ) Các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh;

e) Dự kiến thời gian thực hiện từng công việc, nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên; thời gian dự phòng để xử lý các công việc phát sinh;

g) Việc báo cáo tiến độ thực hiện;

h) Các nội dung khác (nếu có).

Mục 2
TIẾN HÀNH XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Điều 9. Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại

Trong trường hợp cần thiết, Viện trưởng hoặc người có trách nhiệm xác minh thực hiện việc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan, tổ chức, đơn vị của người bị khiếu nại hoặc tại trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi phát sinh khiếu nại.

Thành phần tham dự buổi công bố gồm: Viện trưởng hoặc người có trách nhiệm xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc người đại diện của người khiếu nại, của người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Việc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại được lập thành biên bản có chữ ký của Viện trưởng hoặc người có trách nhiệm xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc người đại diện của người khiếu nại, của người bị khiếu nại.

Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, giao một bản cho bên khiếu nại, một bản cho bên bị khiếu nại và một bản lưu hồ sơ giải quyết khiếu nại.

Điều 10. Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại

1. Viện trưởng hoặc người có trách nhiệm xác minh làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nhân thân, nội dung khiếu nại.

2. Thông tin, tài liệu, bằng chứng gồm:

a) Thông tin về nhân thân

Đối với người khiếu nại: Yêu cầu xuất trình chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân khác, cung cấp địa chỉ nơi cư trú, số điện thoại để liên lạc, làm việc khi cần thiết.

Đối với người đại diện, người được ủy quyền: Yêu cầu xuất trình chứng minh nhân dân, cung cấp giấy tờ, văn bản ủy quyền để chứng minh việc đại diện hợp pháp của mình.

Đối với luật sư, trợ giúp viên pháp lý: Yêu cầu xuất trình giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại, thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý, quyết định phân công trợ giúp pháp lý.

b) Thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.

3. Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Quy trình này.

4. Trong trường hợp không làm việc trực tiếp vì lý do khách quan thì Viện trưởng hoặc người có trách nhiệm xác minh có văn bản yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm rõ nội dung khiếu nại. Việc cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng được thực hiện trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

Điều 11. Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại

1. Viện trưởng hoặc người có trách nhiệm xác minh làm việc trực tiếp và yêu cầu người bị khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung bị khiếu nại, giải trình về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.

2. Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Quy trình này.

Việc cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng, văn bản giải trình phải được thực hiện trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

Điều 12. Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng

1. Viện trưởng hoặc người có trách nhiệm xác minh gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại. Văn bản yêu cầu được thực hiện theo Mẫu số 06-KN ban hành kèm theo Quy trình này.

Việc cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng được thực hiện trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản yêu cầu.

2. Trong trường hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan, Viện trưởng hoặc người có trách nhiệm xác minh thông báo trước thời gian, địa điểm, nội dung làm việc và yêu cầu cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng phục vụ cho buổi làm việc.

Nội dung làm việc được lập thành biên bản ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung, các thông tin, tài liệu, bằng chứng được giao, nhận tại buổi làm việc và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Quy trình này.

Điều 13. Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng

1. Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp trực tiếp thì Viện trưởng hoặc người có trách nhiệm xác minh phải lập Giấy biên nhận thực hiện theo Mẫu số 07-KN ban hành kèm theo Quy trình này.

2. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng được thu thập phải thể hiện rõ nguồn gốc. Khi thu thập bản sao, Viện trưởng hoặc người có trách nhiệm xác minh phải đối chiếu với bản chính; trong trường hợp không có bản chính thì phải ghi rõ trong giấy biên nhận. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do cơ quan, tổ chức, đơn vị cung cấp phải có xác nhận của cơ quan, tổ chức, đơn vị cung cấp. Thông tin, tài liệu, bằng chứng do cá nhân cung cấp phải có xác nhận của người cung cấp. Trong trường hợp tài liệu bị mất trang, mất chữ, quá cũ nát, quá mờ không đọc được chính xác nội dung thì người thu thập phải ghi rõ tình trạng của tài liệu đó trong Giấy biên nhận.

Viện trưởng hoặc người có trách nhiệm xác minh phải kiểm tra tính xác thực của thông tin, tài liệu, bằng chứng đã thu thập được.

3. Viện trưởng hoặc người có trách nhiệm xác minh phải đánh giá, nhận định về giá trị chứng minh của những thông tin, tài liệu, bằng chứng đã được thu thập trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật, các nguyên tắc trong giải quyết khiếu nại. Thông tin, tài liệu, chứng cứ được sử dụng để kết luận nội dung khiếu nại thì phải rõ nguồn gốc, tính khách quan, tính liên quan, tính hợp pháp.

4. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập trong quá trình giải quyết khiếu nại phải được sử dụng đúng quy định, quản lý chặt chẽ; chỉ cung cấp hoặc công bố khi người có thẩm quyền cho phép.

Điều 14. Xác minh thực tế

1. Khi cần thiết, Viện trưởng hoặc người có trách nhiệm xác minh tiến hành xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại.

2. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần làm việc, nội dung, kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan.

Điều 15. Trưng cầu giám định

1. Khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại thì Viện trưởng hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh trưng cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giám định.

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

Văn bản trưng cầu giám định thực hiện theo Mẫu số 08-KN ban hành kèm theo Quy trình này.

Điều 16. Làm việc với các bên trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại

Trong trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì người có trách nhiệm xác minh phải tổ chức làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại. Trường hợp cần thiết thì mời cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia làm việc.

Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc được thực hiện theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Quy trình này.

Điều 17. Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục, thì người giải quyết khiếu nại ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Quyết định tạm đình chỉ thực hiện theo Mẫu số 09-KN ban hành kèm theo Quy trình này.

2. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại. Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ. Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ thực hiện theo Mẫu số 10-KN ban hành kèm theo Quy trình này.

Điều 18. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

1. Người có trách nhiệm xác minh hoặc Tổ trưởng Tổ xác minh phải báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với Viện trưởng. Báo cáo kết quả xác minh của Tổ xác minh phải được các thành viên trong Tổ xác minh thảo luận, đóng góp ý kiến.

2. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại gồm các nội dung được quy định tại Khoản 4 Điều 29 của Luật khiếu nại, trong báo cáo phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có); kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh; kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; kiến nghị giữ nguyên, hủy bỏ

toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

Báo cáo kết quả xác minh thực hiện theo Mẫu số 11-KN ban hành kèm theo Quy trình này.

Điều 19. Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại

1. Viện trưởng ban hành quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại. Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 12-KN ban hành kèm theo Quy trình này.

2. Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến và Ban Thanh tra nhân dân.

Điều 20. Tham khảo ý kiến tư vấn trong việc giải quyết khiếu nại

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại, khi thấy cần thiết, Viện trưởng tham khảo ý kiến của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại. Việc tham khảo ý kiến được thực hiện bằng văn bản hoặc tổ chức hội nghị.

2. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính, người giải quyết khiếu nại có thể mời những người am hiểu chuyên môn về lĩnh vực liên quan đến nội dung khiếu nại, đại diện tổ chức chính trị - xã hội, xã hội - nghề nghiệp tham gia Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

Người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn theo Mẫu số 13-KN ban hành kèm theo Thông tư này và tổ chức họp Hội đồng tư vấn.

3. Tại cuộc họp Hội đồng tư vấn, người giải quyết khiếu nại yêu cầu người có trách nhiệm xác minh báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, các vấn đề còn có những ý kiến khác nhau cần xin ý kiến tư vấn; các thành viên Hội đồng tư vấn thảo luận và tham gia ý kiến. Các ý kiến tham gia được ghi trong Biên bản họp Hội đồng tư vấn. Biên bản có chữ ký của Chủ tịch, Thư ký Hội đồng tư vấn và được gửi cho người giải quyết khiếu nại.

Điều 21. Tổ chức đối thoại

1. Các trường hợp đối thoại

a) Trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, Viện trưởng tổ chức đối thoại nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh tổ chức đối thoại.

b) Trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, người giải quyết khiếu nại lần đầu, lần hai phải tổ chức đối thoại.

2. Thành phần tham gia đối thoại, nội dung đối thoại

a) Thành phần tham gia đối thoại gồm: Viện trưởng hoặc người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Viện trưởng hoặc người có trách nhiệm xác minh có trách nhiệm thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung đối thoại.

b) Nội dung đối thoại: Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh khi đối thoại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền trình bày ý kiến, bổ sung thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.

3. Việc đối thoại được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản đối thoại thực hiện theo Mẫu số 14-KN ban hành kèm theo Quy trình này.

Mục 4
BAN HÀNH, GỬI, CÔNG KHAI QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ LẬP, QUẢN LÝ HỒ SƠ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 22. Ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại

1. Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

a) Quyết định giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính lần đầu thực hiện theo quy định tại Điều 31 của Luật khiếu nại; quyết định giải quyết khiếu nại lần hai theo quy định tại Điều 40 của Luật khiếu nại.

Trong quyết định giải quyết khiếu nại phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, nội dung khiếu nại, căn cứ để khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có); kết quả xác minh nội dung khiếu nại; nêu rõ căn cứ để kết luận nội dung khiếu nại là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại (đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu) hoặc yêu cầu người có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại (đối với giải quyết khiếu nại lần hai); việc bồi thường thiệt hại cho người bị thiệt hại (nếu có) và giải quyết các vấn đề khác có liên quan; quyền khiếu nại lần hai, quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

b) Quyết định giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức lần đầu được thực hiện theo quy định tại Điều 54 Luật khiếu nại; Quyết định giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức lần hai được thực hiện theo quy định tại Điều 56 Luật khiếu nại.

Trong quyết định giải quyết khiếu nại phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết quả đối thoại; nêu rõ các căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại, kết luận về nội dung khiếu nại; giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định kỷ luật (đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu) hoặc kết luận về từng vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại và việc giải quyết khiếu nại của người giải quyết khiếu nại lần đầu (đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần hai); việc bồi thường thiệt hại cho người bị thiệt hại (nếu có) và giải quyết các vấn đề khác có liên quan; quyền khiếu nại lần hai hoặc quyền khởi kiện vụ án tại Tòa án.

c) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thực hiện theo Mẫu số 15-KN, quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện theo Mẫu số 16-KN ban hành kèm theo Quy trình này.

2. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại:

a) Đối với quyết định giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính:

Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu: Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại hoặc người có thẩm quyền, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai: Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần hai phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến.

b) Đối với quyết định giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức:

Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải được gửi cho người khiếu nại và cơ quan, tổ chức hữu quan.

Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai: Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai phải được gửi cho người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày ban hành

3. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại:

Trong thời hạn 15 ngày, kể từ khi có quyết định giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai có trách nhiệm công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức sau:

a) Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác

Trường hợp công bố tại cuộc họp thì thành phần tham dự cuộc họp phải bao gồm: Viện trưởng, người khiếu nại hoặc người đại diện, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Trước khi tiến hành cuộc họp công khai, Viện trưởng phải có văn bản thông báo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan biết trước 03 ngày làm việc.

b) Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại

Trường hợp niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại, thời gian niêm yết quyết định giải quyết khiếu nại ít nhất là 15 ngày, kể từ ngày niêm yết.

c) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng

Việc thông báo quyết định giải quyết khiếu nại trên các phương tiện thông tin đại chúng được thực hiện trên báo nói, báo hình, báo viết, báo điện tử. Viện trưởng có trách nhiệm lựa chọn một trong các phương tiện thông tin đại chúng để thực hiện việc thông báo. Trường hợp Viện có cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử, phải công khai trên cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử. Số lần thông báo trên báo nói ít nhất 02 lần phát sóng; trên báo hình ít nhất 02 lần phát sóng; trên báo viết ít nhất 02 số phát hành. Thời gian đăng tải trên báo điện tử, trên cổng thông tin điện tử hoặc trên trang thông tin điện tử ít nhất là 15 ngày, kể từ ngày đăng thông báo.

Điều 23. Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại

1. Người có trách nhiệm xác minh giúp Viện trưởng mở, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp những thông tin, tài liệu, bằng chứng, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết khiếu nại được hình thành từ khi mở hồ sơ giải quyết khiếu nại đến khi đóng hồ sơ theo trình tự sau:

a) Mở hồ sơ giải quyết khiếu nại: Thời điểm mở hồ sơ là ngày thụ lý giải quyết khiếu nại;

b) Thu thập, phân loại văn bản, tài liệu, lập mục lục để quản lý;

c) Đóng hồ sơ giải quyết khiếu nại: Thời điểm đóng hồ sơ là ngày người có thẩm quyền thực hiện xong việc gửi quyết định giải quyết khiếu nại và công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

2. Trong thời hạn ba mươi ngày, kể từ thời điểm đóng hồ sơ, người có trách nhiệm xác minh hoàn thành việc sắp xếp, lập mục lục và bàn giao hồ sơ cho bộ phận lưu trữ của cơ quan được giao xác minh hoặc bàn giao hồ sơ cho bộ phận lưu trữ của cơ quan khác theo chỉ đạo của người giải quyết khiếu nại.

3. Hồ sơ giải quyết khiếu nại được sắp xếp bảo đảm khai thác, sử dụng thuận tiện, nhanh chóng theo hai nhóm tài liệu như sau:

Nhóm 1 gồm các văn bản, tài liệu sau: Đơn khiếu nại hoặc bản ghi nội dung khiếu nại trực tiếp; thông báo thụ lý, quyết định thành lập Tổ xác minh; kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại; báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại; biên bản họp Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại lần hai; quyết định giải quyết khiếu nại; văn bản thông báo, xử lý, kiến nghị trong quá trình giải quyết khiếu nại.

Nhóm 2 gồm các văn bản, tài liệu sau: Các biên bản làm việc; văn bản, tài liệu, bằng chứng thu thập được; văn bản giải trình của người khiếu nại hoặc người đại diện người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại; các tài liệu khác có liên quan đến nội dung khiếu nại.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 24. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Viện trưởng, Lãnh đạo các khoa, phòng, trung tâm thuộc Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có trách nhiệm tổ chức thực hiện, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện Quy trình này.

2. Phòng Tổ chức cán bộ có trách nhiệm tham mưu, báo cáo Viện trưởng về việc thực hiện các quy định này tại các khoa, phòng, trung tâm thuộc Viện.

Điều 25. Điều khoản thi hành

Quy trình này có 03 chương, 25 Điều. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các khoa, phòng, trung tâm phản ánh kịp thời về phòng Tổ chức Cán bộ để tổng hợp, báo cáo Viện trưởng xem xét bổ sung, sửa đổi./.

VIỆN TRƯỞNG

BỘ Y TẾ VIỆN PASTEUR TP. HỒ CHÍ MINH

Phan Trọng Lân

Phụ lục

(Kèm theo Quyết định số 503/QĐ-PAS ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM)

Mẫu số 01-KN	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại
Mẫu số 02- KN	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại
Mẫu số 03- KN	Quyết định về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại
Mẫu số 04- KN	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại
Mẫu số 05- KN	Biên bản làm việc
Mẫu số 06- KN	Công văn về việc cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng
Mẫu số 07- KN	Giấy biên nhận v/v tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng
Mẫu số 08- KN	Công văn v/v Trưng cầu giám định
Mẫu số 09- KN	Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại
Mẫu số 10- KN	Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại
Mẫu số 11- KN	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
Mẫu số 12- KN	Quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại
Mẫu số 13- KN	Quyết định về việc thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại
Mẫu số 14- KN	Biên bản đối thoại
Mẫu số 15- KN	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu
Mẫu số 16- KN	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần hai

MẪU SỐ 01 - KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 503/QĐ-PAS ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM)

BỘ Y TẾ **VIỆN PASTEUR** **THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /TB-PAS	*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 201*

THÔNG BÁO
Về việc thụ lý giải quyết khiếu nại .... (1)....

Ngày ... tháng... năm 20 , Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh đã nhận được đơn khiếu nại của .....(2).....

Địa chỉ:.....

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp: .....(3).....

Khiếu nại về việc .....(4).....

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, căn cứ Luật khiếu nại năm 2011, đơn khiếu nại đủ điều kiện thụ lý và thuộc thẩm quyền giải quyết của Viện trưởng Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh.

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

Vậy thông báo để .....(2)..... được biết./.

Nơi nhận:
- .. (2).....;
- ....(5).....;
-Ban Thanh tra nhân dân (*);
-Lưu: VT,hồ sơ.

VIỆN TRƯỞNG

Phan Trọng Lân

Ghi chú:

(1) Lần giải quyết khiếu nại: "lần đầu" hoặc "lần hai".

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

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

(4) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

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

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

MẪU SỐ 02 - KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 503 /QĐ-PAS ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM)

BỘ Y TẾ **VIỆN PASTEUR** **THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /TB-PAS	*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 201*

THÔNG BÁO
Về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại

Ngày ... tháng... năm 20 , Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh đã nhận được đơn khiếu nại của .....(1).....

Địa chỉ:.....

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp: .....(2).....

Khiếu nại về việc .....(3).....

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

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

Vậy thông báo để .....(1)..... được biết./.

Nơi nhận:
-.....(1) .....;
-.....(5) .....;
-Ban Thanh tra nhân dân (*);
-Lưu: VT,hồ sơ.

VIỆN TRƯỞNG

Phan Trọng Lân

Ghi chú:
(1) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
(2) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.
(3) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
(4) Lý do của việc không thụ lý giải quyết khiếu nại.
(5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có).
(*) Tên cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp (trừ trường hợp giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức).

MẪU SỐ 03 - KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 503 /QĐ-PAS ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM)

BỘ Y TẾ **VIỆN PASTEUR** **THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /QĐ-PAS	*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 201*

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

VIỆN TRƯỞNG VIỆN PASTEUR THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 683/QĐ-BYT ngày 18/3/2005 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Điều lệ Tổ chức và Hoạt động của Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh;

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

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

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

Căn cứ .....;

Theo đề nghị của .....(1).....,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Giao ....(2).... tiến hành xác minh làm rõ nội dung khiếu nại của ....(3).... về việc ....(4)....

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

Điều 2. Người đứng đầu ....(2)...., ...(5).... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
-Như điều 2;
-Ban Thanh tra nhân dân;
-Lưu: VT, hồ sơ.

VIỆN TRƯỞNG

Phan Trọng Lân

Ghi chú:

(1) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đề xuất việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

(2) Cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

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

(4) Nội dung được giao xác minh.

(5) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan.

MẪU SỐ 04 - KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 503 /QĐ-PAS ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM)

BỘ Y TẾ **VIỆN PASTEUR** **THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /QĐ-PAS	*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 201*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc xác minh nội dung khiếu nại

VIỆN TRƯỞNG VIỆN PASTEUR THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 683/QĐ-BYT ngày 18/3/2005 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Điều lệ Tổ chức và Hoạt động của Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh;

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

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

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

Căn cứ Quyết định số ...../QĐ-PAS ngày tháng năm 20... của Viện trưởng Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại;

Theo đề nghị của .....(1).....,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của ...(2)... về việc .....(3)..... Thời gian xác minh là ..... ngày làm việc.

Điều 2. Thành lập Tổ xác minh gồm:

1. Ông (bà) ..... chức vụ..... Tổ trưởng;
2. Ông (bà) ..... chức vụ..... .....Tổ phó (nếu có);
3. Ông (bà) ..... chức vụ..... Thành viên;
4. .....

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

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

Điều 3. Phòng Tổ chức Cán bộ, ...(4)..., những người có tên tại Điều 2 và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
-Như điều 3;
-Ban Thanh tra nhân dân;
-Lưu: VT, hồ sơ.

VIỆN TRƯỞNG

Phan Trọng Lân

Ghi chú:
(1) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đề xuất việc xác minh nội dung khiếu nại (nếu có).
(2) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
(3) Nội dung được giao xác minh.
(4) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân chịu trách nhiệm thi hành quyết định.

MẪU SỐ 05 - KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 503/QĐ-PAS ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM)

VIỆN PASTEUR THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH **TỔ XÁC MINH** **NỘI DUNG KHIẾU NẠI**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /BB-TXM	*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 201*

MẬT

BIÊN BẢN

……..(1)……

Vào hồi... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..., tại …….……..... ;

Chúng tôi gồm:

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

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

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

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

Người làm việc với người có trách nhiệm xác minh *(Chữ ký hoặc điểm chỉ) (*)*	**Người có trách nhiệm xác minh** *(Từng thành viên làm việc ký)* (**)
Họ và tên	**Họ và tên**

Ghi chú:

(1) Tên biên bản, ví dụ: Biên bản làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người bị khiếu nại, Biên bản làm việc với cơ quan, tổ chức, cá nhân, để thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại...

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

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

(4) Các nội dung làm việc cụ thể.

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

(6) Những nội dung khác chưa được thể hiện ở (4), (5).

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

(**) Đại diện Tổ xác minh ký vào từng trang của Biên bản.

MẪU SỐ 06 - KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 503/QĐ-PAS ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM)

VIỆN PASTEUR THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH **TỔ XÁC MINH** **NỘI DUNG KHIẾU NẠI** Số: /PAS-TXM V/v cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** *Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 201*

Kính gửi: .....(1).....

Ngày ... tháng ... năm ..., Viện trưởng Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh đã thụ lý giải quyết khiếu nại của .....(2)..... đối với .....(3).....

Theo quy định của pháp luật và để phục vụ việc giải quyết khiếu nại, Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh đề nghị...(1)... cung cấp cho Tổ xác minh những thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:.....(4).....

Đề nghị ...(1)... chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu, bằng chứng nêu trên và gửi cho Tổ xác minh trước ngày ... tháng ... năm .....(5).....

Rất mong nhận được sự quan tâm, hợp tác của ...(1).../.

Nơi nhận: -Như trên; -Lưu: VT, hồ sơ.	**TỔ TRƯỞNG TỔ XÁC MINH** **(Ký)** **Họ tên**

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(2) Tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).

(3) Quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

(4) Các yêu cầu đối với thông tin, tài liệu, bằng chứng đề nghị cung cấp.

(5) Địa chỉ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng hoặc người được giao trực tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

MẪU SỐ 07 - KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 503/QĐ-PAS ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM)

BỘ Y TẾ **VIỆN PASTEUR** **THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

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

Vào hồi... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..., tại Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh.

Bên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng:.....(1).....

Bên giao thông tin, tài liệu, bằng chứng:.....(2).....

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

1. .....(3).....

2.....

3.....

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

BÊN GIAO *(Chữ ký)*	**BÊN NHẬN** *(Chữ ký)*
Họ tên	**Họ tên**

Ghi chú:

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

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

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

MẪU SỐ 08 - KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 503 /QĐ-PAS ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM)

BỘ Y TẾ **VIỆN PASTEUR** **THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH** Số: /PAS-TXM V/v Trưng cầu giám định	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** *Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 201*

Kính gửi: .....(1).....

Để có cơ sở cho việc giải quyết khiếu nại bảo đảm chính xác, khách quan, Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh trưng cầu giám định các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:.....(2).....

Vậy đề nghị ...(1)... tiến hành giám định và gửi kết quả cho Viện trước ngày...tháng ... năm .....

Viện cử ông (bà) ...(3)... trực tiếp bàn giao thông tin, tài liệu, bằng chứng và nhận kết quả giám định.

Kinh phí giám định (nếu phải chi trả) do Viện chi trả theo quy định.

Rất mong sự quan tâm, hợp tác của ...(1)…/.

Nơi nhận: -Như trên; -…(3)……; - .(4) …….; -Lưu: VT, hồ sơ.	**VIỆN TRƯỞNG** **Phan Trọng Lân**

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức được trưng cầu giám định.

(2) Thông tin, tài liệu, bằng chứng đề nghị giám định và nội dung cần giám định.

(3) Họ tên, chức vụ, chức danh của người được cử bàn giao thông tin, tài liệu, bằng chứng, tiếp nhận kết quả giám định.

(4) Đơn vị, bộ phận quản lý tài chính của cơ quan, tổ chức, đơn vị đề nghị trưng cầu giám định.

MẪU SỐ 09 - KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 503 /QĐ-PAS ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM)

BỘ Y TẾ **VIỆN PASTEUR** **THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /QĐ-PAS	*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 201*

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

VIỆN TRƯỞNG VIỆN PASTEUR THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 683/QĐ-BYT ngày 18/3/2005 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Điều lệ Tổ chức và Hoạt động của Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh;

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

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

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

Căn cứ .....;

Theo đề nghị của .....(1).....,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định .....(2).....

Lý do tạm đình chỉ:.....(3).....

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

Điều 2. ...(4)..., ...(5)... và ...(6)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
-Như Điều 2;
-Ban Thanh tra nhân dân;
-Lưu: VT,TCCB.

VIỆN TRƯỞNG

Phan Trọng Lân

Ghi chú:

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

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

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

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

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

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

MẪU SỐ 10 - KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 503 /QĐ-PAS ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM)

BỘ Y TẾ **VIỆN PASTEUR** **THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /QĐ-PAS	*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 201*

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

VIỆN TRƯỞNG VIỆN PASTEUR THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 683/QĐ-BYT ngày 18/3/2005 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Điều lệ Tổ chức và Hoạt động của Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh;

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

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

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

Căn cứ .....;

Theo đề nghị của .....(1).....,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Hủy bỏ Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại số ... ngày ... tháng ... năm ... của Viện trưởng Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh.

Lý do của việc hủy .....(2).....

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

Điều 3. ...(3)..., ...(4)... và ...(5)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
-Như điều 3;
-Ban Thanh tra nhân dân;
-Lưu: VT, hồ sơ.

VIỆN TRƯỞNG

Phan Trọng Lân

Ghi chú:

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

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

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

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

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

MẪU SỐ 11 - KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 503/QĐ-PAS ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM)

VIỆN PASTEUR THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH **TỔ XÁC MINH** **NỘI DUNG KHIẾU NẠI** Số: /BC-TXM	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** *Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 201*

MẬT

BÁO CÁO
Kết quả xác minh nội dung khiếu nại

Thực hiện Quyết định số /QĐ-PAS ngày tháng năm 20 của Viện trưởng Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh.

Từ ngày .../.../... đến ngày .../.../..., Tổ xác minh đã tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của ....(1).... đối với ....(2)....

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

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

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

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

Nơi nhận:
-Viện trưởng;
-Lưu: hồ sơ.

TỔ TRƯỞNG TỔ XÁC MINH (*)
(Chữ ký)

Họ tên

Ghi chú:

(1) Họ tên của người khiếu nại (hoặc tên cơ quan; tổ chức khiếu nại).

(2) Quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

(*) Tổ trưởng Tổ xác minh ký vào từng trang của Báo cáo.

MẪU SỐ 12 - KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 503 /QĐ-PAS ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM)

BỘ Y TẾ **VIỆN PASTEUR** **THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /QĐ-PAS	*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 201*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại

VIỆN TRƯỞNG VIỆN PASTEUR THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 683/QĐ-BYT ngày 18/3/2005 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Điều lệ Tổ chức và Hoạt động của Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh;

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

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

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

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

Theo đề nghị của .....(1).....,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Đình chỉ giải quyết khiếu nại của ông (bà) .....(2)..... ,
Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp: .....
Địa chỉ:.....
Khiếu nại về việc ...(3)... và đã được thụ lý ngày... tháng ... năm .....
Lý do đình chỉ: .....(4).....

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

Điều 3. ...(2)..., và ...(5)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
-Như điều 3;
-Ban Thanh tra nhân dân;
-Lưu: VT, hồ sơ.

VIỆN TRƯỞNG

Phan Trọng Lân

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đề xuất ban hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.

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

(3) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

(4) Nêu rõ lý do của việc đình chỉ giải quyết khiếu nại.

(5) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thi hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.

MẪU SỐ 13 - KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 503 /QĐ-PAS ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM)

BỘ Y TẾ **VIỆN PASTEUR** **THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /QĐ-PAS	*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 201*

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

VIỆN TRƯỞNG VIỆN PASTEUR THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 683/QĐ-BYT ngày 18/3/2005 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Điều lệ Tổ chức và Hoạt động của Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh;

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

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

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

Căn cứ .....;

Theo đề nghị của .....(1).....,

QUYẾT ĐỊNH:

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

1. Ông (bà) ..... Chủ tịch;
2. Ông (bà) ..... Phó Chủ tịch (nếu có);
3. Ông (bà) ..... Thư ký;
4. Ông (bà) ..... Thành viên;
5. .....

Điều 2. Hội đồng tư vấn thảo luận, tham gia ý kiến giải quyết khiếu nại của ông (bà)...(2)... về việc ...(3)... đã được thụ lý giải quyết.

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

Điều 4. Phòng Tổ chức Cán bộ, các ông (bà) có tên tại Điều 1, ...(4)... thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
-Như điều 4;
-Ban Thanh tra nhân dân;
-Lưu: VT, TCCB.

VIỆN TRƯỞNG

Phan Trọng Lân

Ghi chú:
(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đề xuất việc thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.
(2) Họ tên, địa chỉ người khiếu nại (hoặc cơ quan, tổ chức khiếu nại).
(3) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
(4) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thi hành.

MẪU SỐ 15 - KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 503 /QĐ-PAS ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM)

BỘ Y TẾ **VIỆN PASTEUR** **THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /QĐ-PAS	*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 201*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc giải quyết khiếu nại của ...(1)... (lần đầu)

VIỆN TRƯỞNG VIỆN PASTEUR THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 683/QĐ-BYT ngày 18/3/2005 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Điều lệ Tổ chức và Hoạt động của Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh;

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

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

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

Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của .....(1).....

Địa chỉ.....

I. Nội dung khiếu nại:

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

II. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:

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

III. Kết quả đối thoại (nếu có):

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

IV. Kết luận

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

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. ..... (6).....

Điều 2. ..... (7).....

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 ...(1)... có quyền khiếu nại đến Bộ trưởng Bộ Y tế hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. Phòng Tổ chức Cán bộ, các ông (bà) ...(8)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
-Như điều 4;
-Bộ trưởng Bộ Y tế;
-....(9).....;
-Ban Thanh tra nhân dân;
-Lưu: VT, TCCB.

VIỆN TRƯỞNG

Phan Trọng Lân

Ghi chú:

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

(2) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.

(3) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.

(4) Ghi rõ kết quả đối thoại.

(5) 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).

(6) 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.

(7) Giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại.

(8) Những người chịu trách nhiệm thi hành giải quyết khiếu nại và người khiếu nại (cơ quan, tổ chức khiếu nại).

(9) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).

MẪU SỐ 16- KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 503 /QĐ-PAS ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM)

BỘ Y TẾ **VIỆN PASTEUR** **THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /QĐ-PAS	*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 201*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc giải quyết khiếu nại ...(1)... (lần hai)

VIỆN TRƯỞNG VIỆN PASTEUR THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 683/QĐ-BYT ngày 18/3/2005 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Điều lệ Tổ chức và Hoạt động của Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh;

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

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

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

Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của .....(1).....

Địa chỉ.....

I. Nội dung khiếu nại:

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

II. Kết quả giải quyết khiếu nại của người đã giải quyết khiếu nại lần đầu:

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

III. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:

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

IV. Kết quả đối thoại:

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

V. Kết luận:

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

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. ..... (7).....

Điều 2. ..... (8).....

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. Phòng Tổ chức Cán bộ, các ông (bà) ...(9)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
-Như điều 4;
-….(10)……;
-Ban Thanh tra nhân dân;
-Lưu: VT, TCCB.

VIỆN TRƯỞNG

Phan Trọng Lân

Ghi chú:

(1) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
(2) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
(3) Ghi rõ kết luận của người giải quyết khiếu nại lần đầu.
(4) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
(5) Ghi rõ kết quả đối thoại.
(6) 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).
(7) 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.
(8) 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).
(9) 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,...
(10) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).