

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ DƯƠNG HÒA

QUY TRÌNH
XỬ LÝ ĐƠN THU

Mã hiệu quy trình: H57.37.50-43/TTHC
(H57.37.50: mã định danh điện tử đơn vị)

Trách nhiệm	Soạn thảo	Kiểm tra	Xem xét	Phê duyệt
Họ và tên	Lê Xuân Hùng	Lê Xuân Hùng	Lê Thanh Thủy	Lê Văn Thúc
Chữ ký				
Chức vụ	Công chức Văn phòng - Thống kê	Thư ký ISO	QMR	Chủ tịch UBND



**QUY TRÌNH
XỬ LÝ ĐƠN THƯ**

Mã hiệu: H57.37.50-
43/TTHC
Ban hành lần: 03
Ngày: 22/6/2023

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI

Ngày tháng	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung thay đổi	Lần ban hành/sửa đổi
27/02/2023	Tài liệu viện dẫn; Nội dung quy trình.	Thay đổi căn cứ pháp lý theo Quyết định số 1437/QĐ-UBND ngày 15/6/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh	02
22/6/2023	Tài liệu viện dẫn; Nội dung quy trình.		03

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

1. Chủ tịch UBND	<input checked="" type="checkbox"/>	3. Cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Phó chủ tịch UBND - QMR	<input checked="" type="checkbox"/>	4. Trang/ Cổng thông tin điện tử xã	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách xã	<input checked="" type="checkbox"/>		

QUY TRÌNH
XỬ LÝ ĐƠN THU

I. MỤC ĐÍCH

Quy định thành phần hồ sơ, lệ phí (nếu có), trình tự, cách thức và thời gian giải quyết thủ tục hành chính: Xử lý đơn thư theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Dương Hòa, nhằm đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật và yêu cầu của cá nhân.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với các cá nhân, tổ chức có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực Tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo với thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của UBND xã, bao gồm 1 thủ tục hành chính: Xử lý đơn thư.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Luật Tiếp công dân năm 2013;

Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Nghị định số 31/2019/NĐ-CP Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo

Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.

Quyết định số 1437/QĐ-UBND ngày 15 tháng 6 năm 2022 của UBND tỉnh về việc công bố danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực xử lý đơn, lĩnh vực tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý Nhà nước của Thanh tra tỉnh Thừa Thiên Huế;

Quyết định số 3141/QĐ-UBND ngày 26 tháng 12 năm 2022 của UBND tỉnh về việc ban hành Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn.

IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

UBND: Ủy ban nhân dân;

QT: Quy trình;

TTHC: Thủ tục hành chính;

ISO: Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008;

Bộ phận TN&TKQ: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

V.1. Thông tin thủ tục hành chính:

TT	Nội dung									
1.	<p>Điều kiện thực hiện TTHC:</p> <p>Theo điểm a, khoản 2, Điều 6, Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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. Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none">- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;- Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;- Đơn tố cáo phải ghi rõ nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo;- Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;- Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.									
2.	Hồ sơ bao gồm									
	<table border="1"><thead><tr><th>Thành phần hồ sơ</th><th>Bản chính</th><th>Bản sao</th></tr></thead><tbody><tr><td>Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có)</td><td></td><td>X</td></tr></tbody></table>	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao	Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh	X		Các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có)		X
Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao								
Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh	X									
Các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có)		X								
3.	Số lượng hồ sơ: 01 bộ									
4.	Thời gian xử lý: Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.									
5.	Nơi tiếp nhận và trả kết quả: Bộ phận TN&TKQ xã									
6.	Lệ phí: Không quy định									

V.2. Diễn giải quy trình:

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả	Diễn giải
----------------	--------------------	-------------	-----------	-------------------	-----------

1	Nộp đơn thư, tài liệu	Tổ chức/Công dân	Trong giờ hành chính	Theo mục V.1.2	- Công dân chuẩn bị hồ sơ theo mục V.1.2; - Nộp hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ.
2	Tiếp nhận đơn	Bộ phận TN&TKQ	4 giờ	Theo mục V.1.2	Cán bộ được phân công tiếp nhận đơn
3	Phân loại và xử lý đơn thư, tài liệu: Đối với đơn khiếu nại Đối với đơn tố cáo Đối với đơn phản ánh, kiến nghị Dự thảo văn bản	Cán bộ xử lý hồ sơ	40 giờ	Theo mục V.1.2; - Văn bản trả lời, văn bản hướng dẫn hoặc văn bản thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo được dự thảo.	(+) Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND cấp xã và có đủ các điều kiện để giải quyết thì thụ lý giải quyết và gửi thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại cho cá nhân hoặc tổ chức chuyên đơn. (+) Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND cấp xã nhưng lại thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại thì không thụ lý giải quyết nhưng phải hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý. Trường hợp tố cáo được thực hiện bằng đơn: Trong đơn tố cáo phải ghi rõ

					<p>ngày, tháng, năm tổ cáo; họ, tên, địa chỉ của người tổ cáo; nội dung tổ cáo. Đơn tổ cáo phải do người tổ cáo ký tên hoặc điểm chỉ. Trường hợp nhiều người cùng tổ cáo bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của từng người tổ cáo, có chữ ký hoặc điểm chỉ của những người tổ cáo; họ, tên người đại diện cho những người tổ cáo để phối hợp khi có yêu cầu của người giải quyết tổ cáo.</p> <p>Trường hợp người tổ cáo đến tổ cáo trực tiếp thì người tiếp nhận tổ cáo hướng dẫn người tổ cáo viết đơn tổ cáo, ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản hoặc yêu cầu người tổ cáo nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân và lập Biên bản ghi nội dung tổ cáo trực tiếp.</p> <p>Trường hợp nhiều người đến tổ cáo trực tiếp thì người tiếp nhận hướng dẫn người tổ cáo cử đại diện (tối đa không quá 05</p>
--	--	--	--	--	--

				<p>người) để trình bày nội dung tố cáo.</p> <p>(+) Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, phải kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo, các nội dung khác và quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết tố cáo; trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm thì thời hạn kiểm tra, xác minh có thể dài hơn nhưng không quá 15 ngày.</p> <p>Đối với tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình nhưng lại thuộc các trường hợp không thụ lý giải quyết và người tố cáo có yêu cầu thì người giải quyết tố cáo thông báo bằng văn bản cho người tố cáo về việc không thụ lý giải quyết tố cáo.</p> <p>Đối với tố cáo đủ điều kiện để thụ lý giải quyết thì người được giao nhiệm vụ kiểm tra, xác minh lập Phiếu đề xuất để trình</p>
--	--	--	--	---

				<p>người giải quyết tố cáo xem xét, quyết định việc thụ lý giải quyết tố cáo.</p> <p>(+) Trong quá trình tiếp nhận, xử lý thông tin tố cáo, nếu xét thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự</p> <p>(+) Trường hợp hành vi bị tố cáo gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, của tập thể, tính mạng, tài sản của công dân thì cơ quan, tổ chức nhận được tố cáo phải áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc báo ngay cho cơ quan chức năng ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm.</p> <p>Xem xét giải quyết hoặc chuyển cho cơ quan chức năng có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Cán bộ xử lý hồ sơ dự thảo văn bản trả lời, văn bản hướng</p>
--	--	--	--	---

					<p>dẫn hoặc văn bản thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo.</p> <p>- Đề xuất lãnh đạo phê duyệt.</p>
4	Xem xét, phê duyệt	Lãnh đạo UBND xã	24 giờ	- Văn bản trả lời, văn bản hướng dẫn hoặc văn bản thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo được phê duyệt.	Lãnh đạo UBND xã xem hồ sơ: - Nếu không đồng ý: Chuyển lại Cán bộ xử lý. - Nếu đồng ý: Lãnh đạo ký vào văn bản.
5	Đóng dấu, vào sổ theo dõi	Văn phòng/ Cán bộ xử lý hồ sơ	8 giờ	- BM-STDHS	- Cán bộ văn phòng vào sổ, đóng dấu; - Cán bộ xử lý hồ sơ vào sổ theo dõi.
6	Trả kết quả cho tổ chức/công dân	Cán bộ trả hồ sơ	4 giờ	- BM-STDHS	- Yêu cầu người nhận ký vào sổ theo dõi hồ sơ.

VI. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM-HDHS	Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
2	BM-STDHS	Sổ theo dõi hồ sơ
3	H57.37.50-43/TTHC/BM 01	Các mẫu văn bản về xử lý đơn thư

VII. LƯU TRỮ

PL	Tên hồ sơ/ phụ lục (PL)	Mã số	Thời gian lưu trữ	Bộ phận lưu trữ
1	Sổ theo dõi hồ sơ	BM-STDHS	20 năm	Bộ phận TN&TKQ
2	Hồ sơ theo mục V.1.2		20 năm	Cán bộ xử lý hồ sơ

Hồ sơ được lưu tại cán bộ xử lý hồ sơ, thời gian lưu theo quy định. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ sang bộ phận lưu trữ của cơ quan.

1. H57.37.50-43/TTHC/BM 01

**CÁC BIỂU MẪU KÈM THEO ĐƯỢC QUY ĐỊNH TẠI THÔNG TƯ SỐ
05/2021/TT-TTCP NGÀY 01 THÁNG 10 NĂM 2021 CỦA THANH TRA CHÍNH PHỦ QUY
ĐỊNH QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

Mẫu số 01	Phiếu đề xuất thụ lý đơn
Mẫu số 02	Phiếu hướng dẫn
Mẫu số 03	Phiếu chuyển đơn tố cáo
Mẫu số 04	Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh
Mẫu số 05	Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau

Mẫu số 01 - Phiếu đề xuất thụ lý đơn

..... (1)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

..... (2)

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:/ĐX-....(3)

....., ngày ... tháng ... năm

PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN(4)

Kính gửi:(5)

Ngày .../.../....(2) nhận được đơn (4) của ông (bà)(6)

Địa chỉ:

Nội dung đơn:(7)

Vụ việc đã được (8) giải quyết ngày .../.../.... (nếu có).

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, (2) đề xuất(5) thụ lý để giải quyết đơn của ông (bà)(6)

Phê duyệt của ... (5)

Lãnh đạo đơn vị đề xuất

Người đề xuất

Ngày tháng năm...
(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ 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 xử lý đơn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (4) Đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo.
- (5) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (6) Họ tên người khiếu nại hoặc người tố cáo.
- (7) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn.
- (8) Người có thẩm quyền đã giải quyết (nếu có).

Mẫu số 02- Phiếu hướng dẫn

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

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

Số: .../...(3)-...

....., ngày ... tháng ... năm

V/v Hướng dẫn gửi đơn khiếu nại

PHIẾU HƯỚNG DẪN

Kính gửi:(4)

Địa chỉ:

Đơn có nội dung:(5)

Căn cứ Luật Khiếu nại, 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 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh, thì khiếu nại của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của..... (6) đề nghị ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến (6) để được giải quyết theo thẩm quyền.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT; ... (3).

.....(7)
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (4) Họ tên của người khiếu nại.
- (5) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (6) Cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết.
- (7) Chức danh Thủ trưởng cơ quan, đơn vị gửi phiếu hướng dẫn.

Mẫu số 03- Phiếu chuyển đơn tố cáo

..... (1)

..... (2)

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

Số: .../...(3)-...(4)

V/v chuyển đơn tố cáo

....., ngày ... tháng ... năm

PHIẾU CHUYỂN ĐƠN TỐ CÁO

Kính gửi:(5)

Ngày ... tháng ... năm(2)nhận được đơn tố cáo ghi ngày ... tháng ... năm ... của công dân về (6)

Căn cứ quy định của Luật Tố cáo, Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo, Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh, (2) chuyển đơn của công dân đến (5) để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả đến (2)

Nơi nhận:

- Như trên;

-;

- Lưu: VT; ... (4).

..... (7)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn tố cáo.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.
- (4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.
- (5) Chức danh người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết tố cáo.
- (6) Tóm tắt nội dung tố cáo.
- (7) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn tố cáo.

Mẫu số 04- Phiếu chuyển kiến nghị, phản ánh

..... (1)

..... (2)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../...(3)-...(4)

....., ngày ... tháng ... năm

V/v chuyển đơn kiến nghị, phản
ánh

PHIẾU CHUYỂN ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Kính gửi: (5)

Ngày ... tháng ... năm.....,..... (2) nhận được đơn ghi ngày... tháng ... năm.... của
.....(6)

Địa chỉ:

Đơn có nội dung:(7)

Sau khi xem xét nội dung đơn, căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và quy định của pháp luật, (2) chuyển đơn của (6) đến(5) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả giải quyết đến(2).

Nơi nhận:

- Như trên;
-(6);
- Lưu: VT; ... (4).

..... (8)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.
- (4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.
- (5) Cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (6) Họ tên người hoặc tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có kiến nghị, phản ánh.
- (7) Tóm tắt nội dung kiến nghị, phản ánh.
- (8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn.

Mẫu số 05- Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau

..... (1)

..... (2)

Số: .../HD-...(3)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm

PHIẾU HƯỚNG DẪN
(Đơn có nhiều nội dung khác nhau)

Kính gửi:(4)

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

Địa chỉ:

Sau khi xem xét nội dung đơn và thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có), căn cứ quy định của pháp luật, đơn của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan sau đây:

1. Nội dung(5) thuộc thẩm quyền giải quyết của(6)

2.

Vì vậy, đề nghị (4) viết tách các nội dung đơn như đã hướng dẫn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

Nơi nhận:

- Như trên;

-(4);

- Lưu: VT; ... (3).

..... (7)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Ghi chú:

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.

(4) Họ tên của người viết đơn.

(5) Trích yếu nội dung khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị phản ánh.

(6) Chức danh thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

(7) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn