

CHÍNH PHỦ
Số: 67/1999/NĐ-CP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hà Nội, ngày 7 tháng 8 năm 1999

NGHỊ ĐỊNH CỦA CHÍNH PHỦ

Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại, tố cáo

CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 30 tháng 9 năm 1992;

Căn cứ Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998;

Theo đề nghị của Tổng Thanh tra Nhà nước,

NGHỊ ĐỊNH:

Chương I

KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI QUYẾT ĐỊNH HÀNH CHÍNH, HÀNH VI HÀNH CHÍNH

Mục 1

Khiếu nại và việc xử lý đơn khiếu nại

Điều 1. Khiếu nại được cơ quan Nhà nước thụ lý để giải quyết khi có đủ các điều kiện sau đây:

- 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;
- Người khiếu nại phải là người có năng lực hành vi đầy đủ theo quy định của Bộ luật Dân sự hoặc là người chưa có năng lực hành vi đầy đủ nhưng theo quy định của pháp luật có quyền khiếu nại; trong trường hợp thông qua người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì người đại diện phải theo quy định tại Điều 2 của Nghị định này;
- Người khiếu nại phải làm đơn khiếu nại và gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hiệu, thời hạn theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo;
- Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết cuối cùng;
- Việc khiếu nại chưa được Tòa án thụ lý để giải quyết.

Điều 2.

1. Công dân là người chưa thành niên, người bị bệnh tâm thần hoặc mắc bệnh khác mà không thể nhận thức, làm chủ được hành vi của mình thì thông qua người đại diện theo pháp luật để thực hiện quyền khiếu nại; khi thực hiện việc khiếu nại, người đại diện phải có giấy tờ để chứng minh với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về việc đại diện hợp pháp của mình.

Người ốm đau, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác mà không thể tự mình khiếu nại thì có thể ủy quyền cho người đại diện là cha, mẹ, vợ, chồng, con, anh, chị, em ruột đã thành niên để thực hiện việc khiếu nại; việc ủy quyền khiếu nại phải lập thành văn bản có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi người ủy quyền hoặc nơi người được ủy quyền cư trú.

2. Cơ quan thực hiện quyền khiếu nại thông qua người đại diện là Thủ trưởng cơ quan đó.

3. Tổ chức thực hiện quyền khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu tổ chức đó được quy định trong quyết định thành lập tổ chức hoặc trong Điều lệ của tổ chức.

Điều 3. Trong trường hợp người khiếu nại không thực hiện được việc khiếu nại theo đúng thời hiệu vì ốm đau, thiên tai, dịch họa, đi công tác, học tập ở nơi xa hoặc vì những trở ngại khách quan khác thì thời gian có trở ngại đó không tính vào thời hiệu

kiếu nại; người khiếu nại phải chứng minh với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về trở ngại khách quan đó.

Điều 4. Trong quá trình thực hiện việc khiếu nại, người khiếu nại vẫn phải chấp hành quyết định hành chính mà mình khiếu nại, trừ trường hợp quyết định đó bị tạm đình chỉ hành theo quy định tại Điều 35, Điều 42 của Luật Khiếu nại, tố cáo.

Điều 5. Cơ quan Nhà nước khi nhận được đơn khiếu nại thì xử lý như sau:

1. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của mình và đủ các điều kiện quy định tại Điều 1 của Nghị định này thì cơ quan nhận được phải thụ lý để giải quyết; trong trường hợp đơn khiếu nại có chữ ký của nhiều người thì có trách nhiệm hướng dẫn người khiếu nại viết thành đơn riêng để thực hiện việc khiếu nại;

2. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của mình nhưng không đủ các điều kiện thụ lý để giải quyết theo quy định tại Điều 1 của Nghị định này thì có trách nhiệm trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại biết rõ lý do;

3. Đối với đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo thì cơ quan nhận được có trách nhiệm xử lý nội dung khiếu nại theo quy định tại điểm 1, điểm 2 và điểm 5 Điều này, còn nội dung tố cáo thì xử lý theo quy định tại Điều 43 của Nghị định này;

4. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới nhưng quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết thì cơ quan cấp trên trực tiếp nhận được có trách nhiệm thụ lý để giải quyết;

5. Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, đơn khiếu nại về vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng thì cơ quan nhận được đơn không có trách nhiệm thụ lý mà thông báo và chỉ dẫn cho người khiếu nại bằng văn bản. Việc thông báo chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc khiếu nại; trong trường hợp người khiếu nại gửi kèm các giấy tờ, tài liệu là bản gốc liên quan đến vụ việc khiếu nại thì cơ quan nhận được đơn trả lại các giấy tờ, tài liệu đó cho người khiếu nại.

Điều 6. Cơ quan Nhà nước nhận được đơn khiếu nại do Đại biểu Quốc hội, Đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận hoặc các cơ quan báo chí chuyển đến, nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì thụ lý giải quyết và thông báo cho cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân đã chuyển đơn đến biết; nếu đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì gửi trả lại và thông báo cho cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân đã chuyển đơn đến biết.

Điều 7. Các cơ quan Thanh tra Nhà nước khi nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan hành chính Nhà nước cùng cấp có trách nhiệm xem xét và báo cáo để Thủ trưởng cơ quan hành chính Nhà nước cùng cấp quyết định việc thụ lý giải quyết khiếu nại đó.

Mục 2

Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan hành chính Nhà nước trong việc giải quyết khiếu nại

Điều 8.

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền theo trình tự, thủ tục quy định tại Luật Khiếu nại, tố cáo.

Nếu thấy vụ việc khiếu nại có nội dung rõ ràng, có đủ căn cứ để giải quyết thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã ra quyết định giải quyết ngay.

Nếu thấy vụ việc khiếu nại có nội dung chưa rõ ràng, chưa đủ căn cứ để giải quyết thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phải tiến hành thẩm tra, xác minh, gặp gỡ người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại trước khi ra quyết định giải quyết khiếu nại. Căn cứ vào kết quả thẩm tra, xác minh và quy định của pháp luật, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã ra quyết định giải quyết khiếu nại trong thời hạn quy định tại Luật Khiếu nại, tố cáo.

2. Chủ tịch Ủy ban Nhân dân cấp xã có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan và Ủy ban nhân dân cấp huyện; khi cần thiết thì công bố công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

3.Chủ tịch Ủy ban Nhân dân cấp xã có trách nhiệm thi hành, tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật trong phạm vi trách nhiệm của mình.

Điều 9. Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở, Thủ trưởng cơ quan thuộc Bộ, thuộc cơ quan ngang Bộ, thuộc cơ quan thuộc Chính phủ có trách nhiệm giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền. Việc giải quyết theo trình tự, thủ tục quy định tại Luật Khiếu nại, tố cáo và được tiến hành như quy định tại Điều 8 của Nghị định này.

Điều 10.

1.Chủ tịch Ủy ban Nhân dân cấp huyện có trách nhiệm giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền theo trình tự, thủ tục quy định tại Luật Khiếu nại, tố cáo.

a)Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giao cho Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc Chánh thanh tra cấp huyện xem xét, kết luận và kiến nghị việc giải quyết;

b)Đối với khiếu nại mà Chủ tịch Ủy ban Nhân dân cấp xã, trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại thì giao cho Chánh Thanh tra cấp huyện tiến hành xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết;

c)Căn cứ vào báo cáo xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết khiếu nại, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện ra quyết định giải quyết hoặc ủy quyền cho Chánh thanh tra cùng cấp ra quyết định giải quyết theo quy định tại khoản 1, Điều 20 Nghị định này và theo thời hạn quy định tại Luật Khiếu nại, tố cáo.

2.Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc Chánh thanh tra cấp huyện được ủy quyền ra quyết định giải quyết có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan và Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; khi cần thiết thì công bố công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

3.Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm thi hành, tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật trong phạm vi trách nhiệm của mình; kiểm tra, đôn đốc cơ quan, đơn vị cấp dưới trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật.

Điều 11.

1.Giám đốc Sở và cấp tương đương thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (gọi chung là Giám đốc Sở) có trách nhiệm giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền theo trình tự, thủ tục quy định tại Luật Khiếu nại, tố cáo.

a)Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ công chức do mình quản lý trực tiếp thì Giám đốc Sở giao cho Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở hoặc Chánh thanh tra Sở xem xét, kết luận và kiến nghị việc giải quyết;

b)Đối với khiếu nại mà Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại thì giao cho Chánh thanh tra cấp Sở tiến hành xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết;

c)Căn cứ vào báo cáo xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết khiếu nại, Giám đốc Sở ra quyết định giải quyết trong thời hạn quy định tại Luật Khiếu nại, tố cáo.

2.Giám đốc Sở có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan và người có thẩm quyền giải quyết tiếp theo; khi cần thiết thì công bố công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

3.Giám đốc Sở có trách nhiệm thi hành, tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật trong phạm vi trách nhiệm của mình; kiểm tra, đôn đốc cơ quan, đơn vị cấp dưới trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật.

Điều 12.

1.Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền theo trình tự, thủ tục quy định tại Luật Khiếu nại, tố cáo;

a)Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh giao cho Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh hoặc Chánh thanh tra cấp tỉnh xem xét, kết luận và kiến nghị việc

giải quyết;

b) Đối với khiếu nại mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại, khiếu nại mà Giám đốc Sở đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại mà nội dung thuộc phạm vi quản lý của mình thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh giao cho Chánh thanh tra cấp tỉnh tiến hành xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết;

c) Căn cứ vào báo cáo xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết khiếu nại, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ra quyết định giải quyết hoặc ủy quyền cho Chánh thanh tra cấp tỉnh ra quyết định giải quyết theo quy định tại khoản 2, Điều 20 Nghị định này và theo thời hạn quy định tại Luật khiếu nại tố cáo. Quyết định giải quyết đối với khiếu nại nêu tại điểm a, khoản 1 Điều này là quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu; quyết định giải quyết đối với khiếu nại nêu tại điểm b, khoản 1 Điều này là quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh hoặc Chánh thanh tra cấp tỉnh được ủy quyền ra quyết định giải quyết có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan; nếu là quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng thì gửi Tổng Thanh tra Nhà nước; nếu là quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thì gửi Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ có thẩm quyền giải quyết tiếp theo đối với vụ việc khiếu nại đó; khi cần thiết thì công bố công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm thi hành, tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật trong phạm vi trách nhiệm của mình; kiểm tra, đôn đốc cơ quan, đơn vị cấp dưới trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật.

Điều 13.

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ có trách nhiệm giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền theo trình tự, thủ tục quy định tại Luật Khiếu nại, tố cáo.

a) Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp thì Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ giao cho Thủ trưởng Cục, Vụ, đơn vị chức năng hoặc Chánh thanh tra cùng cấp xem xét, kết luận và kiến nghị việc giải quyết;

b) Đối với khiếu nại mà Thủ trưởng cơ quan thuộc Bộ, thuộc cơ quan ngang Bộ, thuộc cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Giám đốc Sở đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại mà thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì giao cho Chánh thanh tra cùng cấp tiến hành xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết;

c) Căn cứ vào báo cáo xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết khiếu nại, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ ra quyết định giải quyết trong thời hạn quy định tại Luật Khiếu nại, tố cáo. Quyết định giải quyết khiếu nại nêu tại điểm a, khoản 1 Điều này là quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu; quyết định giải quyết khiếu nại nêu tại điểm b, khoản 1 Điều này của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ là quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng.

2. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan và Tổng Thanh tra Nhà nước; khi cần thiết thì công bố công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

3. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ có trách nhiệm thi hành, tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật trong phạm vi trách nhiệm của mình; kiểm tra, đôn đốc cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý của mình trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật.

Điều 14.

1. Tổng Thanh tra Nhà nước có trách nhiệm giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền theo trình tự, thủ tục quy định tại Luật Khiếu nại, tố cáo.

2. Tổng Thanh tra Nhà nước được ủy quyền để giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ tướng Chính phủ; trong trường hợp có ý kiến khác nhau giữa Tổng Thanh tra Nhà nước với Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ về việc giải quyết thì Tổng Thanh tra Nhà nước báo cáo để Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo việc giải quyết hoặc kiến nghị Thủ tướng Chính phủ ra quyết định giải quyết.

Điều 15.

1. Người đã ra quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng khi phát hiện quyết định đó có vi phạm pháp luật gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức thì phải tự xem xét lại để việc giải quyết khiếu nại đúng quy định của pháp luật.

2. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ trong quá trình thực hiện chức năng quản lý Nhà nước của mình, nếu phát hiện quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có vi phạm pháp luật gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức thì yêu cầu người đã ra quyết định xem xét lại quyết định giải quyết đó; trong thời hạn 15 ngày, nếu yêu cầu không được thực hiện thì áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để yêu cầu đó được thực hiện hoặc báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định.

3. Tổng Thanh tra Nhà nước, trong quá trình thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về khiếu nại, tố cáo, nếu phát hiện quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng có vi phạm pháp luật gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức thì yêu cầu người đã ra quyết định xem xét lại quyết định giải quyết đó; trong thời hạn 15 ngày, nếu yêu cầu không được thực hiện thì áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để yêu cầu đó được thực hiện hoặc kiến nghị Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định.

4. Thời hiệu yêu cầu xem xét lại quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng quy định tại khoản 2, khoản 3 của Điều này là 12 tháng, kể từ ngày quyết định đó có hiệu lực thi hành.

Điều 16. Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo việc giải quyết hoặc ra quyết định giải quyết khiếu nại khi có kiến nghị của Tổng Thanh tra Nhà nước theo quy định tại khoản 2, Điều 14 của Nghị định này.

Khi phát hiện quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng có vi phạm pháp luật gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức thì Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo người đã ra quyết định giải quyết đó hoặc giao cho Tổng Thanh tra Nhà nước, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ xem xét, báo cáo để Thủ tướng Chính phủ quyết định.

Điều 17.

1. Thủ trưởng cơ quan Nhà nước có trách nhiệm chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị cấp dưới giải quyết kịp thời các khiếu nại thuộc thẩm quyền.

2. Thủ trưởng cơ quan Nhà nước khi nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết thì có trách nhiệm thụ lý để giải quyết, đồng thời phải áp dụng biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý đối với người thiếu trách nhiệm hoặc cố tình trì hoãn việc giải quyết khiếu nại đó.

Điều 18. Người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định giải quyết khiếu nại với các nội dung như quy định tại Điều 38, Điều 45 của Luật Khiếu nại, tố cáo; không dùng thông báo, biên bản cuộc họp hoặc các hình thức văn bản khác để thay thế quyết định giải quyết khiếu nại.

Điều 19.

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại nếu thấy vụ việc phức tạp, việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có thể sẽ có khó khăn thì người giải quyết khiếu nại triệu tập người khiếu nại, người bị khiếu nại và trong trường hợp cần thiết thì mời người có quyền, lợi ích hợp pháp liên quan và đại diện các cơ quan hữu quan để công bố công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

2. Khi công bố công khai quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại thông báo nội dung khiếu nại, kết quả thẩm tra, xác minh, căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại, việc giải quyết các vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại; nêu rõ trách nhiệm của người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích hợp pháp liên quan trong việc chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại.

Mục 3**Việc uỷ quyền giải quyết khiếu nại**