

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH ĐỊNH
THANH TRA TỈNH



TÀI LIỆU

**Tập huấn về công tác tiếp công dân,
xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo**

Bình Định, tháng 8 năm 2024

CHUYÊN ĐỀ: TIẾP CÔNG DÂN

I. Cơ sở pháp lý

- Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;
- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
- Thông tư số 04/2021/TT-TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

II. Một số quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013

1. Một số khái niệm

- *Tiếp công dân* là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân (quy định tại Điều 4 của Luật này) đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.

- *Kiến nghị, phản ánh* là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

- *Nơi tiếp công dân* bao gồm Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân hoặc nơi làm việc khác do cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân bố trí và phải được thông báo công khai hoặc thông báo trước cho người được tiếp.

Địa điểm tiếp công dân phải bố trí thuận tiện, trang bị các điều kiện vật chất cần thiết để phục vụ việc tiếp công dân được thuận lợi.

Tại địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết nội quy tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, đơn vị tại trụ sở cơ quan, đơn vị, địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị (nếu có), bao gồm: Nơi tiếp công dân; thời gian tiếp công dân thường xuyên; Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị; Thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

2. Nguyên tắc tiếp công dân (Điều 3)

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị.
- Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp

công dân.

- Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

3. Các hành vi bị nghiêm cấm (Điều 6)

- Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

- Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

- Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

- Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

- Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

- Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

- Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

4. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 7)

4.1. Quyền

- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

- Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

- Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;

- Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

4.2. Nghĩa vụ:

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

- Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

- Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

- Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp

công dân;

- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

5. Trách nhiệm của người tiếp công dân (Điều 8)

- Phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

- Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

- Có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

- Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

- Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

- Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

6. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân (Điều 9)

*** Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:**

- Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

- Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

Trong trường hợp này, người tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân (**Điều 4 Thông tư số 04/2021/TT-TT-TTCT**).

- Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và

đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

Trong trường hợp này, người đứng đầu cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TT-TTCTP.

- Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

III. Quy trình tiếp công dân (Thông tư số 04/2021/TT-TT-TTCTP)

1. Xác định nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 5)

- Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

- Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân. Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

2. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý (Điều 6)

- Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

- Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại (*người khiếu nại là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự thì người đại diện theo pháp luật của họ thực hiện việc khiếu nại; người khiếu nại 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 được ủy quyền cho cha, mẹ, vợ, chồng, anh, chị, em ruột, con đã thành niên hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ để thực hiện việc khiếu nại*) thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

- Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

- Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm

các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 7)

- Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

- Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

4. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 8)

- Việc phân loại, xử lý được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

- Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư này.

5. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc trực tiếp tiếp công dân (Điều 9)

- Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình hoặc thuộc thẩm quyền của người đứng đầu cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu

nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị.

- Việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải được công chức, viên chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân. Ý kiến chỉ đạo của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

- Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

- Kết thúc việc tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

6. Trách nhiệm của công chức, viên chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân (Điều 10)

- Sắp xếp việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị và thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài; Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân; Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để người đứng đầu cơ quan, đơn vị thực hiện việc tiếp công dân.

- Kết thúc việc tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

7. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân (Điều 11)

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân. Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư này.

CHUYÊN ĐỀ: XỬ LÝ ĐƠN THU'

I. Cơ sở pháp lý

- Luật Khiếu nại năm 2011;
- Luật Tiếp công dân năm 2013;
- Luật Tố cáo năm 2018;
- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
- 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;
- 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;
- Thông tư số: 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh.

II. Một số quy định

1. Một số khái niệm

- Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.
- Xử lý đơn là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền căn cứ vào nội dung vụ việc được trình bày trong đơn mà phân loại nhằm thụ lý giải quyết đơn thuộc thẩm quyền, hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Nguyên tắc xử lý đơn

- Việc xử lý đơn phải bảo đảm tuân thủ pháp luật; nhanh chóng, kịp thời; rõ ràng, thống nhất và tạo điều kiện thuận tiện cho công dân trong việc thực hiện các thủ tục về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Đơn phải được gửi, chuyển đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

3. Tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận để phân loại và xử lý từ các nguồn sau đây:

- Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính;
- Đơn được gửi đến Trụ sở tiếp công dân, Ban tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân, bộ phận tiếp nhận đơn hoặc qua hộp thư góp ý của cơ quan, tổ chức, đơn vị;
- Đơn do Đại biểu Quốc hội, Đoàn Đại biểu Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội và của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Hội đồng nhân dân, các ban của Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên

của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật;

- Đơn do lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan Đảng chuyển đến.

4. Phân loại đơn

4.1. Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn. Đơn được phân loại như sau: Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và đơn có nhiều nội dung khác nhau.

4.2. Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý.

a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch được công chứng; Đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;

- Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

- Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và các thông tin khác có liên quan;

- Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

- Đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản 2 Điều này;

- Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

- Đơn đã được hướng dẫn theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Thông tư này;

- Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; đơn có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị;

- Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được.

4.3. Phân loại đơn thuộc thẩm quyền và đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình.

4.4. Phân loại đơn theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến

ngợi, phản ánh.

- a) Đơn có họ, tên, chữ ký của một người;
- b) Đơn có họ, tên, chữ ký của 02 người trở lên.

4.5. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết.

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước, gồm: Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp và cơ quan, tổ chức trực thuộc Ủy ban nhân dân các cấp hoặc của cơ quan hành chính khác;

b) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và các cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp và các cơ quan của Hội đồng nhân dân các cấp;

c) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án;

d) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Kiểm toán Nhà nước;

đ) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị-xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp; tổ chức tôn giáo;

e) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước;

g) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, tổ chức, đơn vị khác.

III. Quy trình xử lý đơn

1. Xử lý đơn khiếu nại

1.1. Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

1.1.1. Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền và không thuộc trường hợp không được thụ lý giải quyết

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp sau thì người xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan thụ lý đề giải quyết theo quy định của pháp luật (Dùng văn bản theo Mẫu số 01 - XLD):

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

- Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực

tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại;

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

- Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại;

- Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại;

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

- Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;

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

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

1.1.2. Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý giải quyết và bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại (Dùng văn bản theo Mẫu số 02 - XLD).

1.1.3. Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới

Đơn khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của cấp dưới, nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan xem xét việc thụ lý giải quyết vụ việc đó.

1.2. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

- Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết (Dùng văn bản theo Mẫu số 03 - XLD).

- Đối với đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không thụ lý cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến (Dùng văn bản theo Mẫu số 04).

1.3. Xử lý đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người

1.3.1. Khiếu nại cùng một nội dung

a) Nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn chuyển trả đơn và toàn bộ tài liệu kèm theo (nếu có) cho một người có họ, tên, địa chỉ rõ ràng và hướng dẫn công dân cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại và gửi đơn

đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết (Dùng văn bản theo Mẫu số 05 - XLD).

b) Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn hướng dẫn công dân cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại để thụ lý giải quyết.

1.3.2. Khiếu nại có nhiều nội dung khác nhau

Người xử lý đơn hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại riêng hoặc cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại (theo nhóm khiếu nại cùng một nội dung) và gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

1.4. Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật

Mặc dù quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, nhưng trong quá trình nghiên cứu xem xét nêu có căn cứ cho rằng việc giải quyết khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của Người khiếu nại hoặc cá nhân, cơ quan, tổ chức khác có liên quan, đe dọa xâm phạm đến lợi ích của nhà nước thì người xử lý đơn phải báo cáo để Thủ trưởng cơ quan xem xét, giải quyết (theo thẩm quyền) hoặc báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, quyết định.

1.5. Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính, quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật có khả năng gây hậu quả khó khắc phục

Nếu có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính, quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo để Thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính, quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật đó. Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết đơn khiếu nại về vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần 2 thì cơ quan nhận được đơn không có trách nhiệm thụ lý nhưng có văn bản chỉ dẫn, trả lời người khiếu nại...

2. Xử lý đơn tố cáo

2.1. Xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền

Nếu nội dung đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm vào sổ, phân loại, xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo; trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh thì thời hạn này có thể kéo dài hơn nhưng không quá 10 ngày làm việc.

Nếu nội dung tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan mà không thuộc một trong các trường hợp không đủ điều kiện xử lý thì người xử lý đơn báo cáo Thủ trưởng cơ quan để thụ lý giải quyết theo quy định (Dùng văn bản theo Mẫu số 01 – XLD).

Những trường hợp không đủ điều kiện xử lý tố cáo:

- a) Tố cáo về vụ việc đã được người đó giải quyết mà người tố cáo không cung cấp thông tin, tình tiết mới;
- b) Tố cáo về vụ việc mà nội dung và những thông tin người tố cáo cung cấp không có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật;
- c) Tố cáo về vụ việc mà người có thẩm quyền giải quyết tố cáo không đủ điều kiện để kiểm tra, xác minh hành vi vi phạm pháp luật, người vi phạm.

2.2. Xử lý đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền

Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người xử lý đơn phải đề xuất với Thủ trưởng cơ quan, người có thẩm quyền chuyển đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo (nếu có) chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo theo quy định của pháp luật (Dùng văn bản theo Mẫu số 03 –XLD).

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo để Thủ trưởng cơ quan, người có thẩm quyền ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết.

2.3. Xử lý đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng

Nếu đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng thì thực hiện theo quy định của Ban Chấp hành Trung ương và hướng dẫn của Ủy ban Kiểm tra Trung ương; tỉnh ủy, thành ủy, đảng ủy trực thuộc Trung ương.

2.4. Xử lý đơn tố cáo hành vi gây thiệt hại, đang gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích Nhà nước, cơ quan, tổ chức; quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân

Tố cáo hành vi gây thiệt hại, đang gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích Nhà nước, cơ quan, tổ chức; sức khỏe, tính mạng, tài sản, danh dự của cá nhân thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để Thủ trưởng cơ quan, người có thẩm quyền áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật hoặc thông báo cho cơ quan, người có thẩm quyền áp dụng các biện pháp kịp thời ngăn chặn, xử lý theo quy định của pháp luật.

2.5. Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích

Đối với đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, công dân chuyển sang tố cáo đối với người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho việc tố cáo của mình thì cơ quan, người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết nội dung tố cáo.

2.6. Xử lý đối với trường hợp tố cáo tiếp nhưng không có thông tin, tình tiết mới

Trường hợp tố cáo đã được các cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết đúng

quy định của pháp luật, người tố cáo tiếp tục tố cáo nhưng không có thông tin, tình tiết mới làm thay đổi nội dung giải quyết thì cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền nhận được đơn không chuyển đơn, không thụ lý đơn.

2.7. Xử lý trường hợp đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng kèm theo các tài liệu chứng minh nội dung tố cáo

Nếu đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua kiểm tra, xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tiến hành việc thanh tra, kiểm tra theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để tiến hành việc thanh

2.8. Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức xảy ra trong thời gian công tác trước đây nay đã chuyển sang cơ quan, tổ chức khác hoặc không còn là cán bộ, công chức, viên chức

Trường hợp 1: Đối với đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác mà vẫn giữ chức vụ tương đương thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan đơn vị tổ chức chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo tại thời điểm có hành vi vi phạm pháp luật chủ trì giải quyết; người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của cơ quan, tổ chức đang quản lý người bị tố cáo phối hợp giải quyết.

Trường hợp 2: Đối với đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác và giữ chức vụ cao hơn thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan đơn vị tổ chức chuyển đơn cơ quan, tổ chức đang quản lý người bị tố cáo chủ trì giải quyết; người đứng đầu cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo tại thời điểm có hành vi vi phạm pháp luật phối hợp giải quyết.

Trường hợp 3: Đối với đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật khi người bị tố cáo không còn là cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan đơn vị tổ chức thì người xử lý đơn tham mưu cho người đứng đầu cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo tại thời điểm có hành vi vi phạm pháp luật chủ trì giải quyết; người đứng đầu cơ quan, tổ chức có liên quan phối hợp giải quyết.

2.10. Giữ bí mật thông tin và bảo vệ người tố cáo

Trong quá trình xử lý đơn, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người tố cáo, nội dung tố cáo theo quy định của pháp luật. Trường hợp người tố cáo đề nghị được bảo vệ thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Xử lý các loại đơn khác

3.1. Đơn phản ánh, kiến nghị

Đơn phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật (Dùng văn bản theo Mẫu số 01 - XLD).

Đơn phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật (Dùng văn bản theo Mẫu số 04 - XLD).

3.2. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án và các quy định khác của pháp luật trong lĩnh vực tố tụng, thi hành án.

3.3. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan dân cử

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan dân cử thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

3.4. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo

Đơn liên quan đến nội dung tổ chức hoạt động trong nội bộ của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo nào thì người xử lý đơn trình Thủ trưởng cơ quan hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến tổ chức có thẩm quyền để được xử lý, xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật và điều lệ, quy chế của tổ chức đó.

3.5. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước

Đơn liên quan đến nội dung tổ chức hoạt động nội bộ của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước thì người xử lý đơn hướng dẫn hoặc trình thủ trưởng cơ quan hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

3.6. Xử lý đối với đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh những vụ việc có tính chất phức tạp

Đơn thư phản ánh, khiếu nại, tố cáo phức tạp, gay gắt với sự tham gia của nhiều người; những vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo thì người xử lý đơn phải báo cáo với Thủ trưởng cơ quan để áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền kịp thời xử lý hoặc đề nghị với các cơ quan tổ chức có liên quan áp dụng biện

pháp xử lý.

Xử lý đơn và tiếp công dân không tách rời nhau. Cả tiếp công dân và xử lý đơn lại càng không tách rời quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

Việc xử lý đơn kịp thời giúp cho lãnh đạo, quản lý giảm bớt những xung đột, áp lực. Đồng thời cũng là quá trình xử lý thông tin trong quản lý. Nguồn tin, tài liệu từ xử lý đơn, hỗ trợ cho dự báo các vấn đề xã hội và quản lý.

4. Việc lưu đơn

- Việc lưu đơn được thực hiện đối với các loại đơn sau đây:

+ Đơn không đủ điều kiện xử lý quy định tại điểm b khoản 2 Điều 6 của Thông tư này;

+ Đơn khiếu nại có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật mà không thuộc trường hợp quy định tại Điều 38 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ; đơn tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật mà người tố cáo không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ mới.

- Thời hạn lưu đơn là 01 năm. Hết thời hạn nêu trên, người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định việc tiêu hủy đơn theo quy định của pháp luật.

5. Quản lý, theo dõi đơn

- Cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận, chuyển đơn có trách nhiệm vào sổ hoặc nhập thông tin vào hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định hoặc phần mềm xử lý đơn để tra cứu, quản lý, theo dõi. Việc lưu trữ, vào sổ theo dõi hoặc sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bí mật Nhà nước thuộc lĩnh vực thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

- Cơ quan, tổ chức, đơn vị nhận đơn có trách nhiệm trả lời cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền đã chuyển đơn theo quy định của pháp luật và quy định của Thông tư này.

CHUYÊN ĐỀ: TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

I. Cơ sở pháp lý

- Luật Khiếu nại năm 2011;
- 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;

II. Một số quy định của Luật Khiếu nại năm 2011

1. Một số khái niệm

- *Khiếu nại* là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật này quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

- *Người khiếu nại* là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại.

- *Rút khiếu nại* là việc người khiếu nại đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chấm dứt khiếu nại của mình.

- *Cơ quan, tổ chức có quyền khiếu nại* là cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức kinh tế, đơn vị vũ trang nhân dân.

- *Người bị khiếu nại* là cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền có quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

- *Người giải quyết khiếu nại* là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

- *Người có quyền, nghĩa vụ liên quan* là cá nhân, cơ quan, tổ chức không phải là người khiếu nại, người bị khiếu nại nhưng việc giải quyết khiếu nại có liên quan đến quyền, nghĩa vụ của họ.

- *Quyết định hành chính (QĐHC)* là văn bản do cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước ban hành để quyết định về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể.

- *Hành vi hành chính (HVHC)* là hành vi của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước thực hiện hoặc không thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy định của pháp luật.

- *Quyết định kỷ luật* là quyết định bằng văn bản của người đứng đầu cơ quan,

tổ chức để áp dụng một trong các hình thức kỷ luật đối với cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý của mình theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

- *Giải quyết khiếu nại* là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại.

- *Khiếu nại quyết định kỷ luật* là việc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật này quy định đề nghị cơ quan, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định đó là trái pháp luật, xâm phạm trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của mình (**Điều 47**).

2. Các hành vi bị nghiêm cấm (Điều 6)

- Cản trở, gây phiền hà cho người thực hiện quyền khiếu nại; đe dọa, trả thù, trù dập người khiếu nại.

- Thiếu trách nhiệm trong việc giải quyết khiếu nại; không giải quyết khiếu nại; làm sai lệch các thông tin, tài liệu, hồ sơ vụ việc khiếu nại; cố ý giải quyết khiếu nại trái pháp luật.

- Ra quyết định giải quyết khiếu nại không bằng hình thức quyết định.

- Bao che cho người bị khiếu nại; can thiệp trái pháp luật vào việc giải quyết khiếu nại.

- Cố tình khiếu nại sai sự thật.

- Kích động, xúi giục, cưỡng ép, dụ dỗ, mua chuộc, lôi kéo người khác tập trung đông người khiếu nại, gây rối an ninh trật tự công cộng.

- Lợi dụng việc khiếu nại để tuyên truyền chống Nhà nước, xâm phạm lợi ích của Nhà nước; xuyên tạc, vu khống, đe dọa, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, người thi hành nhiệm vụ, công vụ khác.

- Vi phạm quy chế tiếp công dân.

- Vi phạm các quy định khác của pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

3. Trình tự khiếu nại (Điều 7)

Khi có căn cứ cho rằng QĐHC, HVHC là trái pháp luật, xâm phạm trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của mình thì người khiếu nại khiếu nại lần đầu đến người đã ra QĐHC hoặc cơ quan có người có HVHC hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật Tố tụng hành chính.

Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết lần đầu hoặc quá thời hạn quy định mà khiếu nại không được giải quyết thì có quyền khiếu nại lần hai đến Thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật Tố tụng hành chính.

Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần hai hoặc hết thời hạn quy định mà khiếu nại không được giải quyết thì có quyền

khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật Tố tụng hành chính.

4. Hình thức khiếu nại (Điều 8)

Việc khiếu nại được thực hiện bằng đơn khiếu nại hoặc khiếu nại trực tiếp:

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

- Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định trên.

Ngoài ra, Luật còn quy định trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung đến khiếu nại trực tiếp, khiếu nại bằng đơn, khiếu nại thông qua người đại diện.

5. Thời hiệu khiếu nại (Điều 9)

Thời hiệu khiếu nại là 90 ngày, kể từ ngày nhận được QĐHC hoặc biết được QĐHC, HVHC. Trường hợp người khiếu nại không thực hiện được quyền khiếu nại theo đúng thời hiệu vì ốm đau, thiên tai, địch 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 khiếu nại.

6. Rút khiếu nại (Điều 10)

Người khiếu nại có thể rút khiếu nại tại bất cứ thời điểm nào trong quá trình khiếu nại và giải quyết khiếu nại; việc rút khiếu nại phải được thực hiện bằng đơn có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; đơn xin rút khiếu nại phải gửi đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại khi nhận được đơn xin rút khiếu nại thì đình chỉ việc giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại.

7. Các khiếu nại không được thụ lý giải quyết (Điều 11)

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

- QĐHC, HVHC bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại.

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

III. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại (Nghị định số 124/2020/NĐ-CP của Chính phủ)

1. Bước 1: Thụ lý, chuẩn bị xác minh nội dung khiếu nại

- Thụ lý giải quyết khiếu nại (Điều 16)

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại QĐHC, HVHC, 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 Luật Khiếu nại (*các khiếu nại không được thụ lý giải quyết*), thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc lần hai phải thụ lý giải quyết. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung và cử người đại diện để trình bày nội dung 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 theo quy định tại Điều 7 của Nghị định. Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người khiếu nại.

Đối với khiếu nại QĐHC, HVHC, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý hoặc không 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 cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì văn bản thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý được gửi cho người khiếu nại. 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 hoặc không thụ lý được gửi đến một trong số những người đại diện.

Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 03; Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Nghị định này.

- Kiểm tra lại QĐHC, HVHC, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại (Điều 17)

Sau khi thụ lý khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu kiểm tra lại QĐHC, HVHC bị khiếu nại. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ,

công chức, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại 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.

Nội dung kiểm tra lại bao gồm: Căn cứ pháp lý; Thẩm quyền ban hành; Nội dung của QĐHC, việc thực hiện HVHC, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức. Trình tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày QĐHC, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức. Các nội dung khác (nếu có).

Sau khi kiểm tra lại, nếu thấy khiếu nại là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay. Nếu thấy chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiến hành xác minh. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, nếu xét thấy nội dung khiếu nại có căn cứ thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét, đề nghị người có thẩm quyền giải quyết.

- Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại (Điều 18)

Người giải quyết khiếu nại tự mình xác minh hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại. Người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại (*Mẫu số 05*), trong đó xác định rõ người thực hiện xác minh, quyền và nghĩa vụ của người thực hiện xác minh, thời gian, nội dung xác minh.

2. Bước 2: Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

- 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 (Điều 19)

Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại 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 (*Điều 16. Quyền, nghĩa vụ của 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.

Nội dung làm việc được lập thành biên bản (*Mẫu số 06*), ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Trường hợp người khiếu nại không hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.

- Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và người bị khiếu nại (Điều 20)

+ Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.

+ Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại hoặc

người được giao nhiệm vụ xác minh làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, giải trình về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại,

Nội dung làm việc phải 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.

- Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng (Điều 21)

Trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ 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 (*Mẫu số 07*).

Trường hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng thì lập biên bản làm việc. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.

- Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng (Điều 22)

Người GQKN hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh 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 phải lập biên bản giao nhận (*Mẫu số 08*).

- Xác minh thực tế (Điều 23)

Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ 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.

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.

- Trưng cầu giám định (Điều 24)

+ Người giải quyết khiếu nại quyết định việc trưng cầu giám định (*Mẫu số 09*) 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.

+ Người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có thể đề nghị người giải quyết khiếu nại trưng cầu giám định. Khi xét thấy đề nghị của người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có cơ sở thì người giải quyết khiếu nại quyết định trưng cầu giám định.

+ Việc trưng cầu giám định thực hiện bằng văn bản (*Mẫu số 10*), trong đó nêu rõ tên cơ quan, tổ chức giám định, thông tin, tài liệu cần giám định, nội dung yêu cầu giám định, thời hạn có kết luận giám định.

- Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại (Điều 25)

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 giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ 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 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.

- Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (Điều 26)

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành QĐHC 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 QĐHC bị khiếu nại (*Mẫu số 11*). 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 (*Mẫu số 12*).

- Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại (Điều 27)

Người được giao nhiệm vụ xác minh phải báo cáo trung thực, khách quan kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại.

Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại (*Mẫu số 13*), 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, QĐHC, HVHC 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 QĐHC, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức hoặc chấm dứt HVHC bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

- Tổ chức đối thoại trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai (Điều 28)

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại phải tổ chức đối thoại.

+ Người giải quyết khiếu nại lần hai là Chủ tịch UBND cấp huyện, Giám đốc sở hoặc tương đương phải trực tiếp đối thoại với người khiếu nại.

+ Người giải quyết khiếu nại lần hai là Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch UBND cấp tỉnh phải trực tiếp đối thoại trong trường hợp khiếu nại phức tạp (có nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung, có nhiều ý kiến khác nhau của các cơ quan có thẩm quyền về biện pháp giải quyết, người khiếu nại có thái độ gay gắt, dư luận xã hội quan tâm, vụ việc ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn

xã hội).

Đối với các trường hợp khác, người giải quyết khiếu nại có thể phân công cấp phó của mình hoặc thủ trưởng cơ quan chuyên môn cùng cấp hoặc thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc được giao nhiệm vụ xác minh đối thoại với người khiếu nại. Trong quá trình đối thoại, người được phân công phải kịp thời báo cáo với người giải quyết khiếu nại về những nội dung phức tạp, vượt quá thẩm quyền; kết thúc đối thoại phải báo cáo với người giải quyết khiếu nại về kết quả đối thoại và chịu trách nhiệm về nội dung báo cáo.

Người chủ trì đối thoại phải tiến hành đối thoại trực tiếp với người khiếu nại, người bị khiếu nại và người có quyền, lợi ích liên quan. Người chủ trì đối thoại 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. Người chủ trì đối thoại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới người tham gia đối thoại gồm người khiếu nại, người đại diện (trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung) người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan về thời gian, địa điểm, nội dung đối thoại.

Việc đối thoại được lập thành biên bản (*Mẫu số 14*), ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia (ghi rõ người dự và người vắng mặt; trường hợp người khiếu nại không tham gia đối thoại thì ghi rõ có lý do hoặc không có lý do), 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.

3. Bước 3: Ban hành, gửi, công khai Quyết định giải quyết khiếu nại và lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại

3.1. Ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại (Điều 29)

**** 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 theo quy định sau đây:***

- Quyết định giải quyết khiếu nại QĐHC, HVHC 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 điều kiện thụ lý giải quyết khiếu nại; tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại, lý do khiếu nại, yêu cầu giải quyết 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 QĐHC hoặc chấm dứt HVHC bị khiếu nại (đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu) hoặc yêu cầu người có QĐHC, HVHC bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ QĐHC, chấm dứt HVHC 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.

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

Trong quyết định giải quyết khiếu nại phải thể hiện rõ tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại, lý do 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.

Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu theo Mẫu số 15; quyết định giải quyết khiếu nại lần hai theo Mẫu số 16 ban hành kèm theo Nghị định này.

*** Gửi quyết định giải quyết khiếu nại:**

- Đối với quyết định giải quyết khiếu nại QĐHC, HVHC:

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại 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; người giải quyết khiếu nại lần hai, người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại 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 liên quan.

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

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch UBND cấp tỉnh phải được gửi cho Tổng Thanh tra Chính phủ và Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

*** 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 có trách nhiệm công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức sau:

- Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác. Thành phần tham dự gồm: người giải quyết khiếu nại, người khiếu nại hoặc người đại diện thực hiện việc khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Trước khi tiến hành cuộc họp công khai, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải có văn bản thông báo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan biết trước 03 ngày.

- 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.

- 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 gồm báo nói, báo hình, báo in, báo điện tử. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm lựa chọn một trong các phương tiện thông tin đại chúng để thực hiện việc thông báo. Trường hợp cơ quan của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử thì 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 in ít nhất 02 số phát hành liên tục. 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 liên tục.

3.2. Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại (Điều 30)

Người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại có trách nhiệm 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.

CHUYÊN ĐỀ:

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT TỔ CÁO

I. Căn cứ pháp lý

- Luật Tố cáo năm 2018;
- 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- TTCP ngày 30/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

II. Một số quy định của Luật Tố cáo năm 2018

1. Một số khái niệm

- *Tố cáo* là việc cá nhân theo thủ tục quy định của Luật này báo cho cơ quan, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật (VPPL) của bất kỳ cơ quan, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, cá nhân, bao gồm: (1) Tố cáo hành vi VPPL trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ; (2) Tố cáo hành vi VPPL về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.

- *Tố cáo hành vi VPPL trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ* là tố cáo về hành vi VPPL trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của các đối tượng sau đây: CBCCVC; người khác được giao thực hiện nhiệm vụ, công vụ; Người không còn là CBCCVC nhưng đã thực hiện hành vi VPPL trong thời gian là CBCCVC; người không còn được giao thực hiện nhiệm vụ, công vụ nhưng đã thực hiện hành vi VPPL trong thời gian được giao thực hiện nhiệm vụ, công vụ; cơ quan.

- *Tố cáo hành vi VPPL về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực* là tố cáo về hành vi VPPL về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực của bất kỳ cơ quan, cá nhân nào về việc chấp hành quy định của pháp luật, trừ hành vi VPPL trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

2. Hình thức tố cáo (Điều 22); tiếp nhận tố cáo (Điều 23)

Việc tố cáo được thực hiện bằng đơn hoặc được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức có thẩm quyền (Điều 22).

Trường hợp tố cáo được thực hiện bằng đơn thì trong đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm tố cáo; họ tên, địa chỉ của người tố cáo, cách thức liên hệ với người tố cáo; hành vi VPPL bị tố cáo; người bị tố cáo và các thông tin khác có liên quan. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì trong đơn tố cáo còn phải ghi rõ họ tên, địa chỉ, cách thức liên hệ với từng người tố cáo; họ tên của người đại diện cho những người tố cáo. Người tố cáo phải ký tên hoặc điểm chỉ vào đơn tố cáo (Khoản 1, Điều 23).

Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp tại cơ quan có thẩm quyền thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản,

trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 1 Điều này. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo cử đại diện viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu những người tố cáo ký tên hoặc điền chỉ xác nhận vào văn bản (Khoản 2, Điều 23).

3. Các hành vi bị nghiêm cấm trong tố cáo và giải quyết tố cáo (Điều 8).

- Cản trở, gây khó khăn, phiền hà cho người tố cáo.
- Thiếu trách nhiệm, phân biệt đối xử trong việc giải quyết tố cáo.
- Tiết lộ họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo và thông tin khác làm lộ danh tính của người tố cáo.
- Làm mất, làm sai lệch hồ sơ, tài liệu vụ việc tố cáo trong quá trình giải quyết tố cáo.
- Không giải quyết hoặc cố ý giải quyết tố cáo trái pháp luật; lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong việc giải quyết tố cáo để thực hiện hành vi trái pháp luật, sách nhiễu, gây phiền hà cho người tố cáo, người bị tố cáo.
- Không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ trách nhiệm bảo vệ người tố cáo.
- Can thiệp trái pháp luật, cản trở việc giải quyết tố cáo.
- Đe dọa, mua chuộc, trả thù, trù dập, xúc phạm người tố cáo.
- Bao che người bị tố cáo.
- Cố ý tố cáo sai sự thật; cưỡng ép, lôi kéo, kích động, dụ dỗ, mua chuộc người khác tố cáo sai sự thật; sử dụng họ tên của người khác để tố cáo.
- Mua chuộc, hối lộ, đe dọa, trả thù, xúc phạm người giải quyết tố cáo.
- Lợi dụng quyền tố cáo để tuyên truyền chống Nhà nước, xâm phạm lợi ích của Nhà nước; gây rối an ninh, trật tự công cộng; xuyên tạc, vu khống, xúc phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín của người khác.
- Đưa tin sai sự thật về việc tố cáo và giải quyết tố cáo.

4. Thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi VPPL trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ trong cơ quan hành chính nhà nước (Điều 13)

- Chủ tịch UBND cấp xã có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi VPPL trong việc thực hiện công vụ của công chức do mình quản lý trực tiếp.
- Chủ tịch UBND cấp huyện có thẩm quyền sau đây: Giải quyết tố cáo hành vi VPPL trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND cấp xã, cán bộ, công chức, viên chức khác do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp; giải quyết tố cáo hành vi VPPL trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cơ quan, tổ chức do UBND cấp huyện quản lý trực tiếp.
- Người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh có thẩm quyền sau đây: Giải quyết tố cáo hành vi VPPL trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trực thuộc cơ quan mình, công chức, viên chức khác do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp; giải quyết tố

cáo hành vi VPPL trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cơ quan, tổ chức do mình quản lý trực tiếp.

- Chủ tịch UBND cấp tỉnh có thẩm quyền sau đây: Giải quyết tố cáo hành vi VPPL trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND cấp huyện, người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh, công chức, viên chức khác do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp; giải quyết tố cáo hành vi VPPL trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cơ quan, tổ chức do UBND cấp tỉnh quản lý trực tiếp.

-.....

5. Quy định về xử lý tố cáo

Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình và được gửi đồng thời cho nhiều cơ quan, trong đó có cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc trường hợp đã hướng dẫn nhưng người tố cáo vẫn gửi tố cáo đến cơ quan không có thẩm quyền giải quyết thì cơ quan nhận được tố cáo không xử lý (Khoản 3, Điều 24).

Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo nhưng không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua kiểm tra, xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo hoặc thông tin có nội dung tố cáo được phản ánh không theo hình thức quy định của Luật, thì cơ quan có thẩm quyền không xử lý (Khoản 1, Điều 25).

Tuy nhiên, trường hợp thông tin tố cáo có các điều kiện sau sẽ được cơ quan tiếp nhận tiến hành việc thanh tra, kiểm tra theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để tiến hành việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý, đó là: Có nội dung, thông tin rõ ràng về người có hành vi VPPL; có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi VPPL và có cơ sở để thẩm tra, xác minh (điểm b, Khoản 1, Điều 26).

6. Điều kiện thụ lý tố cáo (Khoản 1 Điều 29)

Người giải quyết tố cáo ra quyết định thụ lý tố cáo khi có đủ các điều kiện sau:

- Tố cáo được thực hiện theo quy định tại Điều 23 của Luật;
- Người tố cáo có đủ năng lực hành vi dân sự; trường hợp không có đủ năng lực hành vi dân sự thì phải có người đại diện theo quy định của pháp luật;
- Vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết tố cáo của cơ quan tiếp nhận tố cáo;
- Nội dung tố cáo có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi VPPL.

Trường hợp tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại không đồng ý mà chuyển sang tố cáo người đã giải quyết khiếu nại thì chỉ thụ lý tố cáo khi người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi VPPL.

7. Thời hạn giải quyết tố cáo (Điều 30)

Thời hạn giải quyết tố cáo không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý tố cáo. Trường hợp vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày; đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.

- Vụ việc phức tạp là vụ việc có một trong các tiêu chí sau đây (*Điều 3, 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 năm 2018*):

- + Tố cáo về một nội dung nhưng phải xác minh từ 02 địa điểm trở lên;
 - + Tố cáo có từ 02 nội dung phải xác minh trở lên;
 - + Nhiều người tố cáo về cùng một nội dung hoặc nội dung tố cáo liên quan đến quyền và lợi ích của nhiều người;
 - + Tố cáo có yếu tố nước ngoài: người tố cáo ở nước ngoài hoặc là người nước ngoài; hành vi bị tố cáo xảy ra ở nước ngoài; nội dung tố cáo phải xác minh ở nước ngoài;
 - + Nội dung tố cáo liên quan đến trách nhiệm quản lý của nhiều cơ quan, tổ chức;
 - + Các cơ quan, tổ chức có liên quan trong quá trình giải quyết tố cáo còn ý kiến khác nhau;
 - + Có tài liệu, chứng cứ mâu thuẫn với nhau cần có thời gian kiểm tra, xác minh, đánh giá hoặc tham khảo ý kiến của các cơ quan chuyên môn.
- Vụ việc đặc biệt phức tạp là vụ việc có từ 02 tiêu chí trở lên.

8. Rút tố cáo

Người tố cáo có quyền rút toàn bộ nội dung tố cáo hoặc một phần nội dung tố cáo trước khi người giải quyết tố cáo ra kết luận nội dung tố cáo. Việc rút tố cáo phải được thực hiện bằng văn bản. Người tố cáo rút tố cáo nhưng có căn cứ xác định người tố cáo lợi dụng việc tố cáo để vu khống, xúc phạm, gây thiệt hại cho người bị tố cáo thì vẫn phải chịu trách nhiệm về hành vi tố cáo của mình, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật (*Điều 33*).

Trường hợp người tố cáo rút một phần nội dung tố cáo thì phần còn lại được tiếp tục giải quyết theo quy định; trường hợp người tố cáo rút toàn bộ nội dung tố cáo thì người giải quyết tố cáo ra quyết định đình chỉ việc giải quyết tố cáo (*điểm a, Khoản 3 Điều 34*). Trường hợp nhiều người cùng tố cáo mà có một hoặc một số người rút tố cáo thì tố cáo vẫn tiếp tục được giải quyết theo quy định. Người đã rút tố cáo không được hưởng quyền và không phải thực hiện nghĩa vụ quy định tại *Điều 9 của Luật Tố cáo năm 2018*, trừ trường hợp người tố cáo rút tố cáo mà người giải quyết tố cáo xét thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu VPPL hoặc có căn cứ xác định việc rút tố cáo do bị đe dọa, mua chuộc hoặc người tố cáo lợi dụng việc tố cáo để vu khống, xúc phạm, gây thiệt hại cho người bị tố cáo thì vụ việc tố cáo vẫn phải được giải quyết.

9. Tạm đình chỉ, đình chỉ việc giải quyết tố cáo

- Người giải quyết tố cáo ra quyết định tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo khi: cần đợi kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác hoặc đợi kết quả giải quyết vụ việc khác có liên quan hoặc cần đợi kết quả giám định bổ sung, giám định lại (Điều 34).

- Việc đình chỉ giải quyết tố cáo được thực hiện khi: Người tố cáo rút toàn bộ nội dung tố cáo; Người bị tố cáo là cá nhân chết và nội dung tố cáo chỉ liên quan đến trách nhiệm của người bị tố cáo; Vụ việc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án đã có hiệu lực pháp luật hoặc quyết định đã có hiệu lực của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

10. Tố cáo tiếp, giải quyết lại vụ việc tố cáo (Điều 37)

- Trường hợp có căn cứ cho rằng việc giải quyết tố cáo là không đúng quy định của pháp luật thì người tố cáo có quyền tố cáo tiếp với người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của người đã giải quyết tố cáo.

- Việc giải quyết lại vụ việc tố cáo được thực hiện khi có một trong các căn cứ sau đây:

+ Kết quả xác minh hoặc kết luận nội dung tố cáo thiếu chính xác hoặc thiếu khách quan;

+ Bỏ sót, bỏ lọt thông tin, tài liệu, chứng cứ quan trọng trong khi xác minh hoặc kết luận nội dung tố cáo;

+ Áp dụng không đúng pháp luật trong quá trình xác minh hoặc kết luận nội dung tố cáo.

11. Giải quyết tố cáo trong trường hợp quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết (Điều 38)

Trường hợp quá thời hạn quy định tại Điều 30 của Luật mà tố cáo chưa được giải quyết, người tố cáo có quyền tố cáo tiếp với người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của người giải quyết tố cáo.

** Người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp giải quyết vụ việc tố cáo thuộc thẩm quyền của cơ quan, tổ chức cấp dưới trong trường hợp quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết (Điều 5, Nghị định số 31/2019/NĐ-CP).*

- Khi có căn cứ xác định việc giải quyết tố cáo của cơ quan, tổ chức cấp dưới có vi phạm pháp luật nghiêm trọng thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp phải giải quyết tố cáo trong những trường hợp sau đây:

+ Có vi phạm về trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo dẫn đến kết luận tố cáo không chính xác, khách quan hoặc làm sai lệch hồ sơ vụ việc;

+ Có một trong các căn cứ quy định tại khoản 3 Điều 37 Luật Tố cáo.

- Khi có dấu hiệu không khách quan trong việc giải quyết tố cáo của cơ quan, tổ chức cấp dưới thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp phải giải quyết tố cáo trong những trường hợp sau đây:

+ Người bị tố cáo là vợ hoặc chồng, bố đẻ, mẹ đẻ, bố nuôi, mẹ nuôi, bố mẹ

bên vợ hoặc bên chồng, con đẻ, con nuôi, con rể, con dâu, anh ruột, chị ruột, em ruột của người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo, của người giải quyết tố cáo;

+ Nội dung tố cáo có liên quan trực tiếp đến vợ hoặc chồng, bố đẻ, mẹ đẻ, bố nuôi, mẹ nuôi, bố mẹ bên vợ hoặc bên chồng, con đẻ, con nuôi, con rể, con dâu, anh ruột, chị ruột, em ruột của người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo, của người giải quyết tố cáo;

+ Người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo có lợi ích liên quan trực tiếp với người bị tố cáo.

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp lấy vụ việc tố cáo để giải quyết phải có văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức cấp dưới chấm dứt việc giải quyết và chuyển hồ sơ vụ việc cho cơ quan, tổ chức cấp trên. Khi nhận được hồ sơ vụ việc, thủ trưởng cơ quan, tổ chức cấp trên ra quyết định thụ lý tố cáo và thông báo bằng văn bản cho người tố cáo, người bị tố cáo, người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp dưới trực tiếp giải quyết vụ việc và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Thời hạn giải quyết tố cáo được tính từ ngày ra quyết định thụ lý tố cáo.

III. Trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo

1. Bước 1: Thụ lý tố cáo

Trước khi thụ lý tố cáo, người giải quyết tố cáo tự mình hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp hoặc cơ quan, cá nhân khác xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo. Trường hợp người tố cáo không cư trú tại địa bàn quản lý hoặc gặp khó khăn trong việc xác minh thì người giải quyết tố cáo có thể ủy quyền cho cơ quan nhà nước ngang cấp hoặc cơ quan nhà nước cấp dưới xác minh thông tin cần thiết phục vụ việc ra quyết định thụ lý tố cáo. Việc thụ lý tố cáo được thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Tố cáo. Quyết định thụ lý tố cáo theo Mẫu số 04 của Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định thụ lý tố cáo, người giải quyết tố cáo có trách nhiệm thông báo cho người tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo biết. Thông báo việc thụ lý tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 05, thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo thực hiện theo Mẫu số 06 của Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

2. Bước 2: Xác minh nội dung tố cáo

Người giải quyết tố cáo tự mình tiến hành xác minh hoặc thành lập Đoàn, Tổ xác minh tố cáo (gọi chung là Tổ xác minh). Trường hợp thành lập Tổ xác minh thì phải có từ hai người trở lên, trong đó giao cho một người làm Tổ trưởng. Quyết định thành lập Tổ xác minh theo Mẫu số 07 của Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

Trường hợp người giải quyết tố cáo giao cho cơ quan thanh tra cùng cấp hoặc cơ quan, cá nhân khác xác minh nội dung tố cáo thì văn bản giao xác minh nội dung tố cáo thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 31 Luật Tố cáo. Thủ trưởng cơ quan thanh tra hoặc cơ quan, cá nhân khác được giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo

có trách nhiệm thành lập Tổ xác minh theo quy định nêu trên.

*** Trong quá trình xác minh, Người giải quyết hay Tổ xác minh thực hiện một số công việc sau:**

- Làm việc trực tiếp với người tố cáo

Người giải quyết tố cáo, Tổ xác minh làm việc trực tiếp với người tố cáo; yêu cầu người tố cáo cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng mà họ có được để làm rõ nội dung tố cáo. Nội dung làm việc với người tố cáo phải lập thành biên bản (*Mẫu số 08 của Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP*). Biên bản được lập thành ít nhất 02 bản, giao 01 bản cho người tố cáo (nếu người tố cáo có yêu cầu) và lưu 01 bản trong hồ sơ giải quyết tố cáo. Trường hợp người tố cáo không ký biên bản làm việc thì người chủ trì làm việc với người tố cáo và thành viên khác của Tổ xác minh ký biên bản và ghi rõ việc người tố cáo không ký.

Trường hợp không làm việc trực tiếp với người tố cáo vì lý do khách quan thì người giải quyết tố cáo, người ra quyết định thành lập Tổ xác minh hoặc Tổ trưởng Tổ xác minh có văn bản yêu cầu người tố cáo cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm rõ nội dung tố cáo.

- Làm việc trực tiếp với người bị tố cáo

Người giải quyết tố cáo, Tổ xác minh phải làm việc trực tiếp với người bị tố cáo; yêu cầu người bị tố cáo giải trình bằng văn bản về những nội dung bị tố cáo, cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung bị tố cáo, nội dung giải trình. Nội dung làm việc với người bị tố cáo phải được lập thành biên bản. Biên bản phải có chữ ký của người bị tố cáo, người chủ trì làm việc với người bị tố cáo và được lập thành ít nhất 02 bản, giao 01 bản cho người bị tố cáo (nếu người bị tố cáo có yêu cầu) và lưu 01 bản trong hồ sơ giải quyết tố cáo.

Trường hợp thông tin, tài liệu, bằng chứng do người bị tố cáo cung cấp chưa đầy đủ, việc giải trình của người bị tố cáo chưa rõ thì Người giải quyết tố cáo, Tổ xác minh yêu cầu người bị tố cáo tiếp tục cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng, giải trình về các vấn đề còn chưa rõ.

- Yêu cầu cơ quan, đơn vị, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo

Người giải quyết tố cáo hoặc người ra quyết định thành lập Tổ xác minh hoặc Tổ xác minh yêu cầu cơ quan, đơn vị, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan để làm rõ nội dung tố cáo. Trường hợp cần thiết, Tổ xác minh trực tiếp làm việc với cơ quan, đơn vị, cá nhân để thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo. Nội dung làm việc được lập thành biên bản. Biên bản phải được lập thành ít nhất 02 bản, giao 01 bản cho cơ quan, đơn vị, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng và lưu 01 bản trong hồ sơ giải quyết tố cáo.

Cơ quan, cá nhân có thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung tố cáo phải cung cấp kịp thời, đầy đủ theo yêu cầu của người giải quyết tố cáo, người ra quyết định thành lập Tổ xác minh hoặc Tổ xác minh.

- Xác minh thực tế

Căn cứ vào tình tiết vụ việc hoặc chỉ đạo của người ra quyết định thành lập Tổ xác minh, Tổ xác minh tiến hành xác minh thực tế ở những địa điểm cần thiết để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản và phải có chữ ký của người xác minh, những người có liên quan và phải lưu trong hồ sơ giải quyết tố cáo.

- Trưng cầu giám định

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 tố cáo, xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo thì người giải quyết tố cáo quyết định việc trưng cầu giám định. Việc trưng cầu giám định được thực hiện bằng văn bản. Văn bản trưng cầu giám định được gửi cho người giải quyết tố cáo, người tố cáo và cơ quan, cá nhân có liên quan. Văn bản trưng cầu giám định theo Mẫu số 09 của Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

Cơ quan giám định phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, khách quan, kịp thời của kết quả giám định. Thời gian giám định không tính vào thời hạn giải quyết tố cáo.

- Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo

Tổ trưởng Tổ xác minh phải báo cáo bằng văn bản về kết quả xác minh nội dung tố cáo với người ra quyết định thành lập Tổ xác minh (*theo Mẫu số 10 của Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP*). Văn bản báo cáo phải được các thành viên trong Tổ xác minh thảo luận, đóng góp ý kiến. Báo cáo của Tổ xác minh về kết quả xác minh nội dung tố cáo phải có các nội dung chính như: Tóm tắt nội dung tố cáo. Kết quả xác minh từng nội dung tố cáo; Nội dung giải trình của người bị tố cáo (nếu có). Đề xuất đánh giá về nội dung tố cáo là đúng, đúng một phần hoặc tố cáo sai sự thật; xác định trách nhiệm của từng cơ quan, cá nhân liên quan đến nội dung tố cáo. Kiến nghị xử lý đối với cơ quan, cá nhân có hành vi vi phạm; các biện pháp cần thiết để bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, cá nhân.

Trong quá trình xác minh, nếu phát hiện hành vi có dấu hiệu tội phạm thì Tổ trưởng Tổ xác minh báo cáo ngay với người ra quyết định thành lập Tổ xác minh. Người ra quyết định thành lập Tổ xác minh phải kịp thời báo cáo người giải quyết tố cáo xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Thủ trưởng cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo phải báo cáo với người giải quyết tố cáo về kết quả xác minh nội dung tố cáo (*theo Mẫu số 11 của Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP*).

Cơ quan, cá nhân được giao nhiệm vụ xác minh phải chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước người giao nhiệm vụ xác minh về tính chính xác, khách quan của Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo.

3. Bước 3: Kết luận nội dung tố cáo và công khai kết luận nội dung tố cáo,

quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo

- Kết luận nội dung tố cáo

Kết luận nội dung tố cáo phải có các nội dung chính sau đây (Khoản 2, Điều 35 Luật Tố cáo):

- Kết quả xác minh nội dung tố cáo;
- Căn cứ pháp luật để xác định có hay không có hành vi vi phạm pháp luật;
- Kết luận về nội dung tố cáo là đúng, đúng một phần hoặc tố cáo sai sự thật; xác định trách nhiệm của từng cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến nội dung tố cáo;
- Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền cần thực hiện; kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân khác áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có vi phạm pháp luật;
- Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung chính sách, pháp luật, áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

Chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.

Trường hợp giải quyết lại vụ việc tố cáo thì ngoài các nội dung quy định nêu trên, người giải quyết tố cáo phải kết luận về những nội dung VPPL, sai lầm hoặc không phù hợp của việc giải quyết tố cáo trước đó (nếu có); xử lý theo thẩm quyền hoặc chỉ đạo, kiến nghị cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền xử lý đối với cơ quan, đơn vị, cá nhân có hành vi VPPL trong quá trình giải quyết tố cáo trước đó.

- Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo (Điều 40 Luật Tố cáo; Điều 6, Nghị định số 31/2019/NĐ-CP)

Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày ra kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo, người giải quyết tố cáo có trách nhiệm thực hiện việc công khai kết luận nội dung tố cáo, người có thẩm quyền xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính có trách nhiệm công khai quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo.

Việc công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo phải bảo đảm không làm tiết lộ thông tin về người tố cáo và những nội dung thuộc bí mật nhà nước và được thực hiện bằng một hoặc một số hình thức sau đây:

+ Công bố tại cuộc họp cơ quan nơi người bị tố cáo công tác hoặc ở cơ quan, tổ chức của người giải quyết tố cáo hoặc ở cơ quan, tổ chức của người được giao xác minh với thành phần gồm người giải quyết tố cáo, người xác minh nội dung tố cáo, người bị tố cáo; người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi người bị tố cáo công tác, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

+ Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của người đã giải quyết tố cáo, người đã ra quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo. Thời gian niêm yết ít nhất 15 ngày liên tục.

+ Đăng tải trên cổng thông tin điện tử hoặc mạng thông tin nội bộ của người (cơ quan) đã giải quyết tố cáo, người (cơ quan) đã ra quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo. Thời gian đăng tải trên cổng thông tin điện tử, trên mạng thông tin nội bộ của cơ quan giải quyết tố cáo ít nhất 15 ngày liên tục.

+ Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng (bao gồm: báo in, báo nói, báo hình, báo điện tử) và cổng thông tin điện tử. Việc thông báo trên báo in, báo nói, báo hình phải được thực hiện ít nhất 02 lần liên tục; việc thông báo trên báo điện tử, cổng thông tin điện tử phải thực hiện ít nhất 15 ngày liên tục.

4. Bước 4: Xử lý kết luận nội dung tố cáo

Việc xử lý kết luận nội dung tố cáo thực hiện theo Điều 36 Luật Tố cáo. Theo đó, chậm nhất là 07 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo căn cứ vào kết luận nội dung tố cáo tiến hành việc xử lý như sau:

- Trường hợp kết luận người bị tố cáo không VPPL trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì khôi phục quyền và lợi ích hợp pháp của người bị tố cáo bị xâm phạm do việc tố cáo không đúng sự thật gây ra, đồng thời xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý người cố ý tố cáo sai sự thật.

- Trường hợp kết luận người bị tố cáo VPPL trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì áp dụng biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp hành vi vi phạm của người bị tố cáo có dấu hiệu của tội phạm thì chuyển ngay hồ sơ vụ việc đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

Người giải quyết tố cáo căn cứ vào tính chất, mức độ vi phạm xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, cá nhân có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm của cơ quan, cá nhân, khắc phục hậu quả xảy ra; theo dõi, đôn đốc hoặc giao cho cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo.