

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

THÔNG TƯ¹

Quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính

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

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

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

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

Căn cứ Nghị định số 83/2012/NĐ-CP ngày 9 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra Chính phủ;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Pháp chế và Viện trưởng Viện Khoa học Thanh tra;

Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành Thông tư quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính²,

¹ Văn bản này được hợp nhất từ 02 Thông tư sau:

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

Văn bản hợp nhất này không thay thế 02 Thông tư nêu trên.

² Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính có các căn cứ ban hành sau:

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

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

Căn cứ Nghị định số 83/2012/NĐ-CP ngày 9 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra Chính phủ;

1. 2019年12月31日
2. 2020年1月1日
3. 2020年1月2日
4. 2020年1月3日
5. 2020年1月4日
6. 2020年1月5日
7. 2020年1月6日
8. 2020年1月7日
9. 2020年1月8日
10. 2020年1月9日

11. 2020年1月10日
12. 2020年1月11日
13. 2020年1月12日
14. 2020年1月13日
15. 2020年1月14日
16. 2020年1月15日
17. 2020年1月16日
18. 2020年1月17日
19. 2020年1月18日
20. 2020年1月19日

21. 2020年1月20日
22. 2020年1月21日
23. 2020年1月22日
24. 2020年1月23日
25. 2020年1月24日
26. 2020年1月25日
27. 2020年1月26日
28. 2020年1月27日
29. 2020年1月28日
30. 2020年1月29日

31. 2020年1月30日
32. 2020年1月31日
33. 2020年2月1日
34. 2020年2月2日
35. 2020年2月3日
36. 2020年2月4日
37. 2020年2月5日
38. 2020年2月6日
39. 2020年2月7日
40. 2020年2月8日

41. 2020年2月9日
42. 2020年2月10日
43. 2020年2月11日
44. 2020年2月12日
45. 2020年2月13日
46. 2020年2月14日
47. 2020年2月15日
48. 2020年2月16日
49. 2020年2月17日
50. 2020年2月18日

51. 2020年2月19日
52. 2020年2月20日
53. 2020年2月21日
54. 2020年2月22日
55. 2020年2月23日
56. 2020年2月24日
57. 2020年2月25日
58. 2020年2月26日
59. 2020年2月27日
60. 2020年2月28日

61. 2020年3月1日
62. 2020年3月2日
63. 2020年3月3日
64. 2020年3月4日
65. 2020年3月5日
66. 2020年3月6日
67. 2020年3月7日
68. 2020年3月8日
69. 2020年3月9日
70. 2020年3月10日

71. 2020年3月11日
72. 2020年3月12日
73. 2020年3月13日
74. 2020年3月14日
75. 2020年3月15日
76. 2020年3月16日
77. 2020年3月17日
78. 2020年3月18日
79. 2020年3月19日
80. 2020年3月20日

81. 2020年3月21日
82. 2020年3月22日
83. 2020年3月23日
84. 2020年3月24日
85. 2020年3月25日
86. 2020年3月26日
87. 2020年3月27日
88. 2020年3月28日
89. 2020年3月29日
90. 2020年3月30日

91. 2020年3月31日
92. 2020年4月1日
93. 2020年4月2日
94. 2020年4月3日
95. 2020年4月4日
96. 2020年4月5日
97. 2020年4月6日
98. 2020年4月7日
99. 2020年4月8日
100. 2020年4月9日

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định việc thụ lý, xác minh, kết luận nội dung khiếu nại, ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước và đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan hành chính nhà nước, người giải quyết khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại thuộc cơ quan hành chính nhà nước.

2. Người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 3. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại

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

Điều 4. Áp dụng pháp luật

1. Việc giải quyết khiếu nại hành chính tại đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước được áp dụng theo quy định của Thông tư này.

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

Chương II

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Mục 1

THỤ LÝ, CHUẨN BỊ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Điều 5. Thụ lý giải quyết khiếu nại

¹ 3. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thuộc

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Pháp chế và Viện trưởng Viện Khoa học Thanh tra;

Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

³ Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 1 Điều 1 Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số

thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc lần hai phải thụ lý giải quyết. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng 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 trình bày nội dung khiếu nại. Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người khiếu nại.

2. Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyên 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 được gửi cho người khiếu nại. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn bản thông báo việc thụ lý được gửi đến người đại diện.

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

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

1. Sau khi thụ lý khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.

Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, 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.

2. Nội dung kiểm tra lại bao gồm:

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

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

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

điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính có hiệu lực từ ngày 05 tháng 12 năm 2016.

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

đ) Các nội dung khác (nếu có).

3. Sau khi kiểm tra lại, nếu thấy khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.

Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, nếu xét thấy nội dung khiếu nại đã rõ thì 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.

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

1. 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.

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

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

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

3⁴. Khi thời hạn xác minh nội dung khiếu nại đã hết mà người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được giao tiến hành xác minh nội dung khiếu nại chưa thực hiện xong việc xác minh thì người giải quyết khiếu nại xem xét gia hạn thời gian xác minh. Việc gia hạn không làm cho thời gian giải quyết vượt quá thời hạn giải quyết khiếu nại.

Quyết định về việc gia hạn thời gian xác minh thực hiện theo Mẫu số 04A-KN ban hành kèm theo Thông tư này.

⁴ Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 2 Điều 1 Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính có hiệu lực từ ngày 05 tháng 12 năm 2016.

Điều 8. Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại

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

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

- a) Căn cứ pháp lý để tiến hành xác minh;
- b) Mục đích, yêu cầu của việc xác minh;
- c) Nội dung xác minh;
- d) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân phải làm việc để thu thập, xác minh các thông tin, tài liệu, bằng chứng;
- đ) Các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh;
- e) Dự kiến thời gian thực hiện từng công việc, nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên; thời gian dự phòng để xử lý các công việc phát sinh;
- g) Việc báo cáo tiến độ thực hiện;
- h) Các nội dung khác (nếu có).

Mục 2

TIẾN HÀNH XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

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

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

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

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

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

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

1. Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm 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 của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nhân thân, nội dung khiếu nại.

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

a) Thông tin về nhân thân

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

⁵ Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 3 Điều 1 Thông tư số 02/2016/TT-TTCT ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCT ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính có hiệu lực từ ngày 05 tháng 12 năm 2016.

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

Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh phải kiểm tra tính xác thực của thông tin, tài liệu, bằng chứng đã thu thập được.

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

4⁶. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập trong quá trình giải quyết khiếu nại phải được sử dụng đúng quy định, quản lý chặt chẽ; thực hiện việc cung cấp hoặc công bố thông tin, tài liệu, bằng chứng theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Xác minh thực tế

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

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

Điều 15. Trung cầu giám định

1⁷. Khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại thì người giải quyết khiếu nại quyết định việc trung cầu giám định.

⁶ Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 4 Điều 1 Thông tư số 02/2016/TT-TTCT ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCT ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính có hiệu lực từ ngày 05 tháng 12 năm 2016.

Việc trưng cầu giám định thực hiện theo Mẫu số 08A-KN ban hành kèm theo Thông tư này.

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

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

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

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

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

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

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

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

⁷ Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 5 Điều 1 Thông tư số 02/2016/TT-TTCTP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính có hiệu lực từ ngày 05 tháng 12 năm 2016.

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

1⁸. Người có trách nhiệm xác minh hoặc Tổ trưởng Tổ xác minh phải báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại hoặc người ban hành quyết định thành lập Tổ xác minh. Báo cáo kết quả xác minh của Tổ xác minh phải được các thành viên trong Tổ xác minh thảo luận, đóng góp ý kiến. Trường hợp các thành viên có ý kiến khác nhau về kết quả xác minh thì được quyền bảo lưu ý kiến của mình và ghi rõ trong báo cáo kết quả xác minh.

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

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

Điều 19. Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại

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

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

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

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại, khi thấy cần thiết, người giải quyết khiếu nại tham khảo ý kiến của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan

⁸ Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 6 Điều 1 Thông tư số 02/2016/TT-TTCTP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính có hiệu lực từ ngày 05 tháng 12 năm 2016.

trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại. Việc tham khảo ý kiến được thực hiện bằng văn bản hoặc tổ chức hội nghị.

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

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

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

Điều 21. Tổ chức đối thoại

1⁹. Các trường hợp đối thoại

a) Trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người giải quyết khiếu nại lần đầu tiến hành đối thoại nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau.

b) Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại phải tiến hành đối thoại.

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

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

a) Thành phần tham gia đối thoại gồm: Người giải quyết khiếu nại, người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

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

⁹ Hai khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 7 Điều 1 Thông tư số 02/2016/TT-TTCT ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCT ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính có hiệu lực từ ngày 05 tháng 12 năm 2016.

Trường hợp người khiếu nại hoặc người đại diện hợp pháp vắng mặt khi được thông báo bằng văn bản đến lần thứ hai thì người giải quyết khiếu nại lập biên bản chấm dứt đối thoại.

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

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

Mục 3

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

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

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

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

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

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

quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức lần hai được thực hiện theo quy định tại Điều 56 Luật Khiếu nại.

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

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

2. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại:

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

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

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

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

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

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

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 Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phải được gửi cho Tổng Thanh tra Chính phủ và Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

3. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại:

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

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

Trường hợp công bố tại cuộc họp thì thành phần tham dự cuộc họp phải bao gồm: Người ra quyết định giải quyết khiếu nại, người khiếu nại hoặc người đại diện, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Trước khi tiến hành cuộc họp công khai, 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 làm việc.

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

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

c) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng

Việc thông báo quyết định giải quyết khiếu nại trên các phương tiện thông tin đại chúng được thực hiện trên báo nói, báo hình, báo viết, báo điện tử. 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, phải công khai trên cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử. Số lần thông báo trên báo nói ít nhất 02 lần phát sóng; trên báo hình ít nhất 02 lần phát sóng; trên báo viết ít nhất 02 số phát hành. Thời gian đăng tải trên báo điện tử, trên cổng thông tin điện tử hoặc trên trang thông tin điện tử ít nhất là 15 ngày, kể từ ngày đăng thông báo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH¹⁰

Điều 24. Hiệu lực thi hành

Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày 16 tháng 12 năm 2013.

¹⁰ Điều 3, Điều 4 Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính quy định như sau:

“Điều 3. Hiệu lực thi hành

Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày 05 tháng 12 năm 2016.

Điều 4. Tổ chức thực hiện

Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp có trách nhiệm tổ chức thực hiện Thông tư này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có các vấn đề mới phát sinh, các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân kịp thời phản ánh về Thanh tra Chính phủ để được hướng dẫn hoặc sửa đổi, bổ sung”.

Điều 25. Tổ chức thực hiện

Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp có trách nhiệm tổ chức thực hiện Thông tư này.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có các vấn đề mới phát sinh, các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân kịp thời phản ánh về Thanh tra Chính phủ để được hướng dẫn hoặc sửa đổi, bổ sung./.

THANH TRA CHÍNH PHỦ**XÁC THỰC VĂN BẢN HỢP NHẤT**

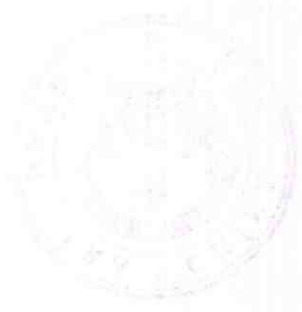
Số: 04 /VBHN-TTCTP

Hà Nội, ngày 09 tháng 10 năm 2017

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (để đăng công báo)
- Trung tâm Thông tin (để đăng công thông tin điện tử TTCTP);
- Lưu: VT, PC.

**TỔNG THANH TRA****Phan Văn Sáu**



Faint, illegible text located in the lower-left quadrant of the page, possibly representing a signature or a block of printed information.

Faint, illegible text located in the lower-right quadrant of the page, possibly representing a signature or a block of printed information.