

BỘ QUỐC PHÒNG**BỘ QUỐC PHÒNG****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 218/2013/TT-BQP

Hà Nội, ngày 19 tháng 12 năm 2013

THÔNG TƯ**Hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội***Căn cứ Luật Khiếu nại 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 35/2013/NĐ-CP ngày 22 tháng 4 năm 2013 của Chính phủ Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Quốc phòng;**Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ Quốc phòng;**Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội như sau:***Chương I****NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan, đơn vị, của người có thẩm quyền trong Quân đội bao gồm:

1. Khiếu nại, thẩm quyền giải quyết khiếu nại.
2. Tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại.
3. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính;
4. Khiếu nại, giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật.
5. Tiếp công dân;
6. Quản lý công tác giải quyết khiếu nại, tiếp công dân.
7. Xử lý vi phạm.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với cơ quan, đơn vị, quân nhân, quân nhân dự bị trong thời gian tập trung huấn luyện sẵn sàng chiến đấu, công nhân viên quốc phòng, lao động hợp đồng và các đối tượng khác do Quân đội quản lý; cơ quan, tổ chức,

cá nhân ngoài Quân đội có liên quan đến khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan, đơn vị hoặc người có thẩm quyền trong Quân đội.

Điều 3. Nguyên tắc khiếu nại và giải quyết khiếu nại

Việc khiếu nại và giải quyết khiếu nại phải được thực hiện theo quy định của pháp luật; bảo đảm tính chính xác, khách quan, trung thực, công khai, dân chủ và kịp thời.

Điều 4. Áp dụng pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại

1. Khiếu nại và giải quyết khiếu nại của cơ quan, tổ chức, cá nhân người nước ngoài đang sinh sống, học tập, làm việc tại Việt Nam thuộc thẩm quyền giải quyết của Quân đội được áp dụng theo quy định của Luật Khiếu nại, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại (sau đây viết tắt là Nghị định số 75/2012/NĐ-CP) và Thông tư này, trừ trường hợp điều ước quốc tế mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên có quy định khác.

2. Các quy định về khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội không được quy định tại Thông tư này thì thực hiện theo Luật khiếu nại và các quy định khác của pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

Chương II KHIẾU NẠI, THẨM QUYỀN VÀ TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Mục 1 KHIẾU NẠI, THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT

Điều 5. Quyền khiếu nại

1. Đối tượng quy định tại Điều 2 Thông tư này có quyền khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền trong Quân đội khi có căn cứ cho rằng quyết định hành chính, hành vi hành chính đó là trái pháp luật, đã xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

2. Các khiếu nại liên quan đến hoạt động chỉ huy, điều hành quy định trong Điều lệnh Quản lý bộ đội; liên quan đến việc thực hiện hợp đồng lao động, hợp đồng kinh tế không thuộc đối tượng áp dụng của Thông tư này.

Điều 6. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại

1. Trung đoàn trưởng, Lữ đoàn trưởng, Chỉ huy trưởng Ban chỉ huy quân sự huyện, Đồn trưởng Đồn biên phòng và cấp tương đương có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình và của quân nhân, công nhân viên quốc phòng do mình quản lý.

2. Sư đoàn trưởng, Cục trưởng, Giám đốc Học viện Quân y, Chỉ huy trưởng Bộ Chỉ huy quân sự tỉnh, Chỉ huy trưởng Bộ đội Biên phòng tỉnh, Tư lệnh Bộ Tư lệnh thành phố Hồ Chí Minh, và cấp tương đương có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình và của người chỉ huy cơ quan, đơn vị cấp dưới trực tiếp trong trường hợp người chỉ huy cơ quan, đơn vị đó không có thẩm quyền giải quyết khiếu nại;

Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của người chỉ huy đơn vị cấp dưới trực tiếp do mình quản lý đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

3. Giám đốc Học viện (trừ Học viện Quân y), Hiệu trưởng Nhà trường, Viện trưởng Viện nghiên cứu, Giám đốc Bệnh viện, Tổng Giám đốc công ty và cấp tương đương có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của quân nhân, công nhân viên chức quốc phòng do mình quản lý.

4. Tư lệnh Quân đoàn, Binh đoàn, Binh chủng, Tư lệnh Bộ Tư lệnh Cảnh sát biển, Tư lệnh Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Tư lệnh Bộ Tư lệnh Bảo vệ Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Tổng giám đốc Tập đoàn viễn thông Quân đội và cấp tương đương có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình;

Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của người chỉ huy cơ quan, đơn vị cấp dưới trực tiếp do mình quản lý đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

5. Tổng Tham mưu trưởng, Chủ nhiệm Tổng cục Chính trị, Chủ nhiệm các Tổng cục; Tư lệnh Quân khu, Quân chủng, Bộ đội Biên phòng và cấp tương đương có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình;

Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của người chỉ huy cơ quan, đơn vị cấp dưới trực tiếp do mình quản lý đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

6. Bộ trưởng Bộ Quốc phòng có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình;

a) Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của người chỉ huy cơ quan, đơn vị cấp dưới trực tiếp do mình quản lý đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết;

b) Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có nội dung thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước của Bộ Quốc phòng đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết;

c) Giải quyết tranh chấp về thẩm quyền giải quyết khiếu nại giữa các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Quốc phòng.

Mục 2

TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

Điều 7. Tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại của cơ quan, đơn vị

1. Khi nhận được đơn khiếu nại, chỉ huy cơ quan, đơn vị giao cho cơ quan thanh tra hoặc cán bộ, cơ quan kiêm nhiệm công tác thanh tra cùng cấp đăng ký vào hệ thống sổ sách theo mẫu biểu quy định; phân loại xử lý như sau:

a) Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền thụ lý giải quyết khi có đủ các điều kiện giải quyết, thì phải thụ lý giải quyết và thông báo cho người khiếu nại bằng văn bản;

b) Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết, nhưng không đủ điều kiện để thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại, thì có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý;

c) Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị cấp dưới thì chuyển đến chỉ huy cơ quan, đơn vị đó giải quyết, đồng thời báo tin và chỉ dẫn cho người khiếu nại biết.

2. Trường hợp chỉ huy cơ quan, đơn vị cấp dưới để quá thời hạn quy định mà chưa giải quyết thì chỉ huy cơ quan, đơn vị cấp trên có trách nhiệm:

a) Yêu cầu cấp dưới phải giải quyết theo quy định của pháp luật, đồng thời chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết của cấp dưới;

b) Áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với người thiếu trách nhiệm hoặc cố tình trì hoãn việc giải quyết khiếu nại;

c) Trường hợp biện pháp xử lý vượt quá thẩm quyền của mình thì báo cáo kiến nghị lên chỉ huy cấp trên xem xét giải quyết.

3. 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 hai thì chỉ huy cơ quan, đơn vị nhận được đơn không có trách nhiệm thụ lý, nhưng có văn bản hướng dẫn người khiếu nại. Việc hướng dẫn, trả lời chỉ thực hiện một lần đối với vụ việc khiếu nại; trường hợp người khiếu nại gửi kèm các giấy tờ, tài liệu là bản gốc liên quan đến vụ việc khiếu nại thì cơ quan, đơn vị nhận được trả lại các giấy tờ, tài liệu đó cho người khiếu nại.

4. Đối với đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo thì cơ quan, đơn vị nhận được đơn có trách nhiệm hướng dẫn để người khiếu nại hoặc tố cáo viết lại đơn tách riêng nội dung khiếu nại, nội dung tố cáo.

Điều 8. Tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng

1. Thanh tra Bộ Quốc phòng có trách nhiệm giúp Bộ trưởng tiếp nhận nghiên cứu, xử lý, đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng, nếu đơn khiếu nại không đủ điều kiện như quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì hướng dẫn hoặc có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do, nếu đơn đủ điều kiện để thụ lý giải quyết thì có trách nhiệm báo cáo, đề xuất để Bộ trưởng Bộ Quốc phòng quyết định xem xét giải quyết.

2. Chỉ huy các cơ quan, đơn vị nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng, thì chuyển đến Thanh tra Bộ Quốc phòng nghiên cứu, xử lý theo Khoản 1 Điều này (trừ các khiếu nại về Đảng và khiếu nại liên quan đến quyết định, hành vi tố tụng).

3. Trường hợp vụ việc phức tạp, có nội dung liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị thì Chánh Thanh tra Bộ Quốc phòng chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng có liên quan trao đổi, thống nhất đề xuất để Bộ trưởng Bộ Quốc phòng xem xét, quyết định việc giải quyết.

4. Vụ Pháp chế Bộ Quốc phòng và các cơ quan, đơn vị có liên quan phối hợp với Thanh tra Bộ Quốc phòng nghiên cứu, đề xuất giúp Bộ trưởng về mặt pháp lý việc xem xét giải quyết các đơn thư khiếu nại thuộc thẩm quyền của Bộ trưởng.

Mục 3

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI QUYẾT ĐỊNH HÀNH CHÍNH, HÀNH VI HÀNH CHÍNH

Điều 9. Khảo sát, thụ lý, chuẩn bị giải quyết khiếu nại

1. Khi nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại, trong thời hạn 10 ngày người giải quyết khiếu nại trực tiếp gặp người viết đơn để xác định tính pháp lý của đơn; xác định nội dung khiếu nại; ra văn bản thông báo thụ lý khiếu nại.

2. Sau khi thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết tiến hành nghiên cứu đơn khiếu nại, các chứng cứ về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại, các tài liệu liên quan do người khiếu nại cung cấp ban đầu; phải xác định được nội dung khiếu nại, đối tượng và phạm vi cần xác minh; thu thập, nghiên cứu các văn bản pháp luật của Nhà nước, Quân đội có liên quan đến nội dung khiếu nại, từ đó đề xuất kế hoạch, lực lượng, thành phần tham gia giải quyết có năng lực chuyên môn, kinh nghiệm sát với tình hình thực tế, đạt hiệu quả.

3. Tùy theo tính chất, nội dung khiếu nại mà chỉ huy có thể giao cho cơ quan trực thuộc cùng cấp độc lập tổ chức xác minh hoặc giao cho cơ quan thanh tra cùng cấp chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng có liên quan tiến hành xác minh, kết luận, kiến nghị biện pháp giải quyết theo quy định của pháp luật.

4. Đối với cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, nhưng không có tổ chức thanh tra chuyên trách thì người chỉ huy căn cứ vào nội dung đơn khiếu nại để giao cho cơ quan hoặc cán bộ phụ trách thanh tra kiêm nhiệm phối hợp với các cơ quan chức năng có liên quan tổ chức xác minh.

Điều 10. Xem xét giải quyết khiếu nại có nội dung rõ ràng, chứng cứ cụ thể, đủ cơ sở để giải quyết ngay

1. Sau khi ra văn bản thông báo thụ lý đơn khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu tự kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, hoặc của cấp dưới do mình quản lý trực tiếp.

2. Trường hợp khiếu nại nội dung rõ ràng, chứng cứ cụ thể, không có tình tiết phức tạp thì người giải quyết trực tiếp kiểm tra hoặc phân công người có trách nhiệm kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại, xem xét nội dung khiếu nại.

3. Nội dung kiểm tra lại bao gồm:

- a) Căn cứ pháp lý ban hành quyết định hành chính, hành vi hành chính;
- b) Thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính;
- c) Nội dung quyết định hành chính; việc thực hiện hành vi hành chính;
- d) Trình tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật ban hành quyết định hành chính;

4. Sau khi kiểm tra lại, nếu khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính là đúng thì chỉ huy cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay không cần phải ra quyết định xác minh.

Điều 11. Quyết định xác minh nội dung khiếu nại

Người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan được giao nhiệm vụ giải quyết phải ra quyết định tiến hành xác minh nội dung khiếu nại. Nội dung quyết định xác minh phải nêu rõ:

1. Căn cứ pháp luật để tổ chức việc xác minh.
2. Nội dung cần phải xác minh.
3. Đối tượng xác minh.
4. Thời gian tiến hành xác minh.
5. Danh sách thành viên và nhiệm vụ, quyền hạn của Đoàn xác minh.
6. Ủy quyền đối thoại (nếu có).

Điều 12. Kế hoạch xác minh khiếu nại

1. Trong thời hạn 03 ngày, kể từ ngày ký quyết định xác minh, người xác minh có trách nhiệm xây dựng kế hoạch xác minh, trình người ra quyết định phê duyệt.

2. Nội dung kế hoạch xác minh khiếu nại gồm:

- a) Căn cứ pháp lý để tiến hành xác minh;
- b) Mục đích, yêu cầu của việc xác minh;
- c) Các nội dung cụ thể cần xác minh;
- d) Các tài liệu, bằng chứng chủ yếu cần thu thập, kiểm tra xác minh;
- đ) Cơ quan, đơn vị, cá nhân (đối tượng) cần phải làm việc để thu thập bằng chứng;
- e) Phân công nhiệm vụ, tổ chức thực hiện kế hoạch xác minh;
- g) Các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh.

Điều 13. Tiến hành xác minh

Trước khi tiến hành xác minh phải thông báo quyết định, kế hoạch và lịch xác minh; đồng thời hướng dẫn nội dung báo cáo cho đối tượng xác minh biết để chuẩn bị.

1. Xác minh thông tin về nhân thân và yêu cầu của người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý cung cấp thông tin, tài liệu trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của Đoàn xác minh.

2. Nội dung xác minh gồm:

a) Người khiếu nại xuất trình chứng minh nhân dân hoặc các giấy tờ tùy thân khác; cung cấp địa chỉ nơi cư trú, số điện thoại để liên lạc, mời làm việc khi cần thiết;

b) Đối với người đại diện, người được ủy quyền: Cung cấp giấy tờ, văn bản ủy quyền để chứng minh việc đại diện hợp pháp của mình;

c) Đối với luật sư, trợ giúp viên pháp lý: Xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và quyết định phân công trợ giúp pháp lý, giấy yêu cầu dịch vụ, giúp đỡ về pháp luật hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại;

d) Nội dung, căn cứ để khiếu nại và yêu cầu đề nghị của người khiếu nại;

đ) Cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu có);

e) Yêu cầu người bị khiếu nại cung cấp thông tin tài liệu.

3. Đoàn xác minh làm việc trực tiếp hoặc yêu cầu người bị khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung bị khiếu nại, giải trình bằng văn bản về tính hợp pháp, hợp lý của quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có yêu cầu.

Nội dung làm việc với người bị khiếu nại được lập thành biên bản, có chữ ký của các bên, ghi rõ thành phần, nội dung làm việc.

4. Khi Đoàn xác minh yêu cầu, cơ quan, tổ chức và cá nhân liên quan có trách nhiệm cung cấp thông tin, chứng cứ, tài liệu, văn bản có liên quan đến nội dung cần xác minh trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

a) Việc cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ của cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan được lập thành biên bản, có xác nhận của bên nhận và bên cung cấp. Biên bản được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại;

b) Thông tin, tài liệu, chứng cứ thu thập được phải thể hiện rõ nguồn gốc. Các tài liệu do cơ quan, tổ chức cung cấp phải có xác nhận của cơ quan, tổ chức đó. Tài liệu do cá nhân cung cấp phải ký vào lề dưới của mỗi trang tài liệu. Khi nhận các tài liệu là bản sao, bản chụp người nhận phải đối chiếu với bản chính. Nếu không có bản chính đối chiếu, tài liệu bị mờ, mất trang, mất chữ phải ghi rõ tình trạng tài liệu trong biên bản.

5. Trung cầu giám định.

Trường hợp cần thiết thì trung cầu giám định các tài liệu, chứng cứ còn nghi vấn để có cơ sở giải quyết đúng quy định của pháp luật; thẩm quyền yêu cầu giám định thực hiện theo quy định của pháp luật.

6. Tiến hành các biện pháp kiểm tra, xác minh khác.

Phải căn cứ vào các quy định của pháp luật tại thời điểm xảy ra sự việc để làm rõ đúng, sai từng nội dung khiếu nại. Thực hiện việc xác minh thực tế tại các địa điểm cần thiết thông qua việc đo đạc, kiểm đếm để kiểm tra tính chính xác, hợp pháp của các tài liệu, thông tin, chứng cứ có liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại.

7. Trường hợp người khiếu nại đề nghị luật sư, trợ giúp viên pháp lý giúp đỡ về mặt pháp luật thì luật sư, trợ giúp viên pháp lý có quyền tham gia trong quá trình giải quyết khiếu nại, quyền của luật sư, trợ giúp viên pháp lý được thực hiện theo quy định tại Điều 16, Luật Khiếu nại.

8. Quá trình xác minh nếu thấy cần thiết thì người ra quyết định xác minh khiếu nại quyết định việc gia hạn xác minh; thời gian gia hạn không quá một phần ba thời hạn xác minh ban đầu ghi trong quyết định.

Điều 14. Kết thúc, công bố kết quả xác minh

1. Trước khi kết thúc việc xác minh, Đoàn xác minh thông báo sơ bộ kết quả xác minh cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, đơn vị, cá nhân có quyền, lợi ích hợp pháp liên quan biết để giải trình thêm (nếu có). Đoàn xác minh có trách nhiệm nghiên cứu, xem xét ý kiến giải trình của các bên.

2. Trong thời hạn 10 ngày kể từ khi kết thúc việc thực hành xác minh, Đoàn xác minh phải có văn bản báo cáo kết quả xác minh, kết luận về nội dung khiếu nại và kiến nghị biện pháp giải quyết.

3. Sau khi có quyết định giải quyết thì phải công bố (hoặc gửi), khi công bố kết quả phải được lập thành biên bản, ghi rõ ý kiến của các bên và cùng ký tên.

Điều 15. Tổ chức đối thoại

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau hoặc kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn có ý kiến khác nhau và khiếu nại lần hai thì người giải quyết khiếu nại phải tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ theo quy định tại Điều 30, Điều 39, Luật Khiếu nại.

2. Trường hợp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại không thể tham gia đối thoại (do thực hiện nhiệm vụ) thì ủy quyền cho Chánh Thanh tra cấp mình hoặc Trưởng đoàn xác minh tiến hành đối thoại khi ban hành quyết định giải quyết.

3. Việc đối thoại phải được lập thành biên bản; biên bản phải ghi rõ ý kiến của những người tham gia, kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì ghi rõ lý do.

Điều 16. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

1. Chánh thanh tra hoặc cơ quan được giao xác minh báo cáo trình chỉ huy có thẩm quyền giải quyết khiếu nại về kết quả xác minh, kiến nghị biện pháp giải quyết để chỉ huy xem xét và ra quyết định giải quyết khiếu nại.

2. Chỉ huy cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải xem xét kết quả xác minh, kết luận và kiến nghị về giải quyết khiếu nại để ký ban hành quyết định giải quyết khiếu nại; không dùng bản báo cáo xác minh, kết luận, bản thông báo, biên bản cuộc họp hoặc các hình thức văn bản khác để thay thế quyết định giải quyết khiếu nại.

3. Đối với quyết định giải quyết của nhiều người về cùng một nội dung, thì ra quyết định giải quyết khiếu nại chung kèm theo danh sách những người khiếu nại.

4. Đối với vụ việc có nhiều tình tiết phức tạp, liên quan đến nhiều ngành, nhiều cơ quan thì chỉ huy cơ quan, đơn vị có thể tổ chức hội nghị tư vấn, thành phần có các cơ quan chức năng tham gia để tham khảo ý kiến trước khi ký quyết định.

Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại nhận được báo cáo kết quả xác minh phải ra quyết định giải quyết khiếu nại. Quyết định giải quyết khiếu nại phải có các nội dung sau:

- a) Ngày, tháng, năm ra quyết định;
- b) Tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại;
- c) Nội dung khiếu nại;

- d) Kết quả xác minh nội dung khiếu nại;
 - đ) Kết quả đối thoại (nếu có);
 - e) Căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại;
 - g) Kết luận nội dung khiếu nại;
 - h) Giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại; giải quyết các vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại;
 - i) Việc bồi thường thiệt hại cho người bị thiệt hại (nếu có);
 - k) Quyền khiếu nại lần hai, quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.
5. Gửi và công bố quyết định giải quyết khiếu nại thực hiện theo quy định tại Điều 32, Luật Khiếu nại.

Điều 17. Giải quyết khiếu nại lần hai

Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai: Các bước tiến hành tương tự như giải quyết khiếu nại lần đầu; nhưng cần tiến hành thêm các thủ tục sau:

1. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai phải tiến hành đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, hướng giải quyết khiếu nại.

2. Đối với vụ việc phức tạp, nếu thấy cần thiết, người giải quyết khiếu nại lần hai thành lập Hội đồng tư vấn để tham khảo ý kiến giải quyết khiếu nại.

3. Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, chỉ huy cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại; người có quyền, nghĩa vụ liên quan và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

Điều 18. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày ký 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 bằng một trong các hình thức sau:

1. Công bố tại cuộc họp nơi cơ quan, đơn vị của người bị khiếu nại, hoặc người khiếu nại.

2. Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị giải quyết khiếu nại.

3. Thông báo trên công, trang thông tin điện tử (nếu có) thời gian ít nhất là 15 ngày; thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng, báo nói, báo hình ít nhất 02 lần phát sóng; trên báo viết ít nhất 02 số phát hành.

Điều 19. Tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại

Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc, áp dụng các biện pháp cần thiết để quyết định giải quyết khiếu nại được thi hành theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 20. Lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại

1. Việc giải quyết khiếu nại phải lập thành hồ sơ, lưu giữ theo quy định tại Điều 34, Điều 43, Luật Khiếu nại và quy định về quản lý hồ sơ, tài liệu của Quân đội. Nghiêm cấm việc sao chép tài liệu trong hồ sơ cung cấp cho bất cứ người nào nếu chưa được chỉ huy cơ quan lưu giữ hồ sơ cho phép.

Hồ sơ giải quyết khiếu nại bao gồm:

- a) Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;
- b) Tài liệu chứng cứ do các bên cung cấp;
- c) Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định (nếu có);
- d) Biên bản tổ chức đối thoại (nếu có);
- đ) Quyết định giải quyết khiếu nại;
- e) Các tài liệu khác có liên quan.

2. Hồ sơ giải quyết khiếu nại được đánh số trang theo thứ tự tài liệu và được lưu giữ theo quy định của pháp luật. Trường hợp người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án thì hồ sơ đó được sao gửi cho Tòa án khi có yêu cầu.

Mục 4**KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI QUYẾT ĐỊNH KỶ LUẬT****Điều 21. Giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật**

1. Khiếu nại của quân nhân, công nhân viên quốc phòng và đối tượng khác do Quân đội quản lý đối với quyết định kỷ luật thực hiện như sau:

a) Khi nhận được đơn khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm hoặc phân công người có trách nhiệm kiểm tra lại quyết định kỷ luật cán bộ, công nhân viên quốc phòng bị khiếu nại, xem xét nội dung khiếu nại. Nếu xét thấy nội dung khiếu nại đó rõ thì yêu cầu Hội đồng kỷ luật của đơn vị xem xét đề nghị người có thẩm quyền giải quyết;

b) Trường hợp nội dung khiếu nại chưa được xác định rõ thì tự mình hoặc giao cho người có trách nhiệm xác minh, báo cáo kết quả;

c) Sau khi có kết quả xác minh nội dung khiếu nại thì yêu cầu Hội đồng kỷ luật của đơn vị xem xét đề nghị người có thẩm quyền ra quyết định giải quyết khiếu nại;

d) Giải quyết khiếu nại lần đầu nếu yêu cầu của người khiếu nại và báo cáo xác minh còn có ý kiến khác nhau thì tổ chức đối thoại; giải quyết khiếu nại lần hai phải

đổi thoại với người khiếu nại. Thành phần tham gia đổi thoại bao gồm người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại chủ trì, Đoàn xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại và những người có liên quan;

đ) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu có hiệu lực pháp luật sau 30 ngày, kể từ ngày ban hành mà người khiếu nại không khiếu nại lần hai; quyết định giải quyết khiếu nại lần hai có hiệu lực pháp luật sau 30 ngày, kể từ ngày ban hành.

2. Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu và tiếp tục khiếu nại thì chỉ huy cơ quan, đơn vị cấp trên trực tiếp là người có thẩm quyền giải quyết tiếp theo, phải xem xét và ra quyết định giải quyết khiếu nại lần hai theo quy định của Luật Khiếu nại.

Điều 22. Thời hiệu giải quyết khiếu nại

1. Thời hiệu khiếu nại lần đầu quyết định kỷ luật là 15 ngày, kể từ ngày nhận được quyết định kỷ luật; thời hiệu khiếu nại lần hai là 10 ngày kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu; đối với quyết định kỷ luật buộc thôi việc thì thời hạn khiếu nại lần hai là 30 ngày, kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

2. Trường hợp vì ốm đau, thiên tai, địch họa, đi công tác, học tập ở nơi xa hoặc vì những trở ngại khách quan khác (có xác nhận của cơ sở y tế, hoặc chính quyền địa phương, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền) mà người khiếu nại không thực hiện được quyền khiếu nại theo đúng thời hiệu thì thời gian có trở ngại đó không tính vào thời hiệu khiếu nại.

Chương III TIẾP CÔNG DÂN

Điều 23. Nơi tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, hỏi tin được tiến hành tại trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân.

2. Chỉ huy cơ quan, đơn vị phải tổ chức và quản lý trụ sở tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình; ban hành nội quy tiếp công dân; bố trí trụ sở tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện; bảo đảm các điều kiện về kinh phí, vật chất, sổ sách, mẫu biểu, phương tiện cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hỏi tin liên quan đến khiếu nại, tố cáo, hỏi tin, đề nghị, kiến nghị được dễ dàng theo quy định của pháp luật.

3. Tại trụ sở tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân. Lịch tiếp công dân phải được ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp công dân. Nội quy tiếp công dân phải ghi rõ trách nhiệm, quyền hạn của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo.

Điều 24. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Chỉ huy các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm định kỳ trực tiếp tiếp công dân theo quy định tại Điều 61 Luật Khiếu nại; Điều 29 Nghị định số 75/2012/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn thi hành; lịch tiếp công dân của người chỉ huy cơ quan, đơn vị phải được thông báo công khai tại trụ sở tiếp công dân cho công dân biết.

2. Cơ quan Thanh tra các cấp có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân thường xuyên theo quy định của pháp luật; địa điểm tiếp công dân được bố trí chung với trụ sở tiếp công dân của chỉ huy cơ quan, đơn vị cùng cấp; chỉ huy cơ quan, đơn vị cùng cấp quản lý và chỉ đạo hoạt động.

3. Đối với cơ quan, đơn vị không có biên chế thanh tra chuyên trách, thì người chỉ huy căn cứ tổ chức biên chế của cơ quan, đơn vị để bố trí cán bộ kiêm nhiệm việc tiếp công dân.

Chương IV**QUẢN LÝ CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TIẾP CÔNG DÂN****Điều 25. Nội dung quản lý công tác khiếu nại, tiếp công dân**

1. Ban hành và hướng dẫn thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về khiếu nại và tiếp công dân.

2. Xây dựng nội dung, chương trình, kế hoạch công tác giải quyết khiếu nại và tiếp công dân phù hợp với tình hình, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị và quy định của pháp luật.

3. Tuyên truyền, giáo dục pháp luật về khiếu nại.

4. Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về khiếu nại, tiếp công dân đối với người chỉ huy các cơ quan, đơn vị Quân đội.

5. Thực hiện việc giải quyết khiếu nại theo thẩm quyền. Theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại của chỉ huy có thẩm quyền.

6. Tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác giải quyết khiếu nại, tiếp công dân, bao gồm cả cán bộ chuyên trách và cán bộ kiêm nhiệm.

7. Tổng hợp tình hình khiếu nại, việc giải quyết khiếu nại và tiếp công dân trong Quân đội báo cáo Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hoặc trình Bộ trưởng Bộ Quốc phòng để báo cáo Chính phủ theo quy định.

8. Tổng kết kinh nghiệm, nghiên cứu khoa học về công tác giải quyết khiếu nại, công tác tổ chức tiếp công dân trong Quân đội.

Điều 26. Trách nhiệm của chỉ huy cơ quan, đơn vị

1. Bộ trưởng Bộ Quốc phòng thực hiện quản lý nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại, theo quy định tại Điều 63 Luật Khiếu nại.

2. Chỉ huy cơ quan, đơn vị các cấp trong Quân đội thực hiện quản lý công tác giải quyết khiếu nại, tiếp công dân trong phạm vi thẩm quyền quản lý của mình và chịu trách nhiệm trước chỉ huy cấp trên trực tiếp.

3. Thực hiện chế độ báo cáo về tình hình khiếu nại, công tác giải quyết khiếu nại, tiếp công dân theo quy định.

Điều 27. Trách nhiệm của tổ chức thanh tra các cấp trong Quân đội

1. Thanh tra Bộ Quốc phòng có trách nhiệm tham mưu và giúp Bộ trưởng Bộ Quốc phòng quản lý công tác giải quyết khiếu nại trong toàn quân.

2. Thanh tra các cấp có trách nhiệm tham mưu, giúp người chỉ huy cùng cấp quản lý công tác giải quyết khiếu nại, theo thẩm quyền; tổng hợp tình hình khiếu nại, giải quyết khiếu nại, và tiếp công dân trong đơn vị. Đối với cơ quan, đơn vị không có tổ chức thanh tra thì người chỉ huy giao cho cơ quan chính trị của đơn vị mình đảm nhiệm công tác này.

3. Chánh Thanh tra các cấp có trách nhiệm:

a) Tổ chức theo dõi, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại; kiến nghị việc thụ lý giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của người chỉ huy cùng cấp;

b) Xác minh, kết luận, kiến nghị việc giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của chỉ huy cùng cấp khi được giao;

c) Đối với cơ quan, đơn vị không có tổ chức thanh tra thì người chỉ huy căn cứ vào nội dung đơn khiếu nại, để giao cho các cơ quan chức năng liên quan phối hợp tổ chức xác minh, kết luận, quyết định giải quyết;

d) Xem xét, giải quyết khiếu nại mà chỉ huy cơ quan, đơn vị cấp dưới trực tiếp của chỉ huy cùng cấp đã giải quyết nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại quá thời hạn nhưng chưa được giải quyết theo quy định;

đ) Thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của người chỉ huy cơ quan, đơn vị cấp dưới trực tiếp của chỉ huy cùng cấp trong việc chấp hành pháp luật về khiếu nại.

Điều 28. Chế độ báo cáo

1. Chỉ huy cơ quan, đơn vị thực hiện việc báo cáo kết quả giải quyết từng vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền lên cơ quan thanh tra và chỉ huy cấp trên theo quy định.

2. Định kỳ trước ngày 10 tháng cuối của quý, 6 tháng, 9 tháng và 1 năm, chỉ huy các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ Quốc phòng báo cáo Bộ trưởng Bộ Quốc phòng qua Thanh tra Bộ Quốc phòng về công tác giải quyết khiếu nại và tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị mình (nội dung báo cáo thống nhất theo mẫu quy định).

Điều 29. Xử lý vi phạm về khiếu nại và giải quyết khiếu nại

Việc xử lý vi phạm pháp luật về khiếu nại thực hiện theo quy định tại Điều 67 và Điều 68 Luật Khiếu nại, chỉ huy cơ quan, đơn vị trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của mình có trách nhiệm:

1. Quyết định tạm đình chỉ thi hành quyết định giải quyết khiếu nại của chỉ huy đơn vị cấp dưới khi phát hiện việc giải quyết có vi phạm pháp luật.

2. Quyết định tạm đình chỉ công tác đối với người thuộc quyền quản lý có tình cản trở hoặc không chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật hoặc không chấp hành yêu cầu của cơ quan thanh tra, của cơ quan, đơn vị cấp trên trong việc giải quyết khiếu nại.

3. Quyết định xử lý kỷ luật theo Điều lệnh Quản lý bộ đội và các quy định khác của Bộ Quốc phòng, hoặc áp dụng biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật đối với người có một trong các hành vi quy định tại các Điều 67, 68 của Luật Khiếu nại, nhưng chưa đến mức bị truy cứu trách nhiệm hình sự.

Chương V **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 30. Hiệu lực thi hành

Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày 02 tháng 02 năm 2014 và thay thế Thông tư số 176/2005/TT-BQP ngày 02/11/2005 của Bộ Quốc phòng hướng dẫn việc giải quyết khiếu nại, tố cáo trong Quân đội.

Điều 31. Trách nhiệm thi hành

1. Tổng Tham mưu trưởng, Chủ nhiệm các tổng cục, Chánh Thanh tra Bộ Quốc phòng và chỉ huy các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Thông tư này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo bằng văn bản về Thanh tra Bộ tổng hợp trình Bộ Quốc phòng để được hướng dẫn hoặc sửa đổi, bổ sung./.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG

Thượng tướng Nguyễn Thành Cung