

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

Số: 02/2016/TT-BTP

Hà Nội, ngày 01 tháng 02 năm 2016

**THÔNG TƯ****Quy định quy trình giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị,  
phản ánh trong thi hành án dân sự***Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;**Căn cứ Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;**Căn cứ Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14 tháng 11 năm 2008;  
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13  
ngày 25 tháng 11 năm 2014;**Căn cứ Nghị định số 22/2013/NĐ-CP ngày 13 tháng 3 năm 2013 của Chính phủ  
quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Tư pháp;**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 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính  
phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;**Căn cứ Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18 tháng 7 năm 2015 của Chính  
phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án  
dân sự;**Xét đề nghị của Tổng cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự,**Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành Thông tư quy định quy trình giải quyết đơn  
khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự như sau:***Chương I  
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này hướng dẫn việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự (sau đây gọi chung là đơn) của các cơ quan thi hành án dân sự, cơ quan quản lý thi hành án dân sự thuộc Bộ Tư pháp.

## **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Cơ quan thi hành án dân sự; cơ quan quản lý thi hành án dân sự thuộc Bộ Tư pháp trong việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự.

## **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

1. *Khiếu nại về thi hành án dân sự* là việc đương sự, người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan đến việc thi hành án dân sự đề nghị người có thẩm quyền xem xét lại quyết định, hành vi của Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự, Chấp hành viên nếu có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

2. *Tố cáo về thi hành án dân sự* là việc công dân báo cho người có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự, Chấp hành viên và công chức khác gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức trong thi hành án dân sự.

3. *Đề nghị, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự* là việc công dân, cơ quan, tổ chức cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với người 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 thi hành án dân sự.

4. *Người khiếu nại* là đương sự, người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan đến việc thi hành án dân sự.

5. *Người tố cáo* là công dân thực hiện quyền tố cáo về thi hành án dân sự.

6. *Người bị khiếu nại* là Thủ trưởng cơ quan quản lý thi hành án dân sự thuộc Bộ Tư pháp, Thủ trưởng cơ quan Thi hành án dân sự, Chấp hành viên có quyết định, hành vi về thi hành án dân sự bị khiếu nại.

7. *Người bị tố cáo* là Thủ trưởng cơ quan quản lý thi hành án dân sự thuộc Bộ Tư pháp, Thủ trưởng cơ quan Thi hành án dân sự, Chấp hành viên, công chức khác làm công tác thi hành án dân sự.

8. *Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo* là Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự, Thủ trưởng cơ quan quản lý thi hành án dân sự, Bộ trưởng Bộ Tư pháp.

9. *Xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh* là việc tiếp nhận, phân loại, giải quyết hoặc kiến nghị, chuyển cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

**Điều 4. Nguyên tắc xử lý đơn**

Việc xử lý đơn phải đảm bảo chính xác, khách quan, kịp thời, đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật về thi hành án dân sự và pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của các cơ quan, tổ chức, cá nhân, người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan đến việc thi hành án dân sự.

**Chương II****TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI,  
TỐ CÁO, ĐỀ NGHỊ, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH****Mục 1****TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI****Điều 5. Tiếp nhận đơn**

1. Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau:

a) Đơn do cơ quan, tổ chức, công dân gửi bộ phận tiếp nhận đơn; hộp thư góp ý; đường dây nóng; địa điểm tiếp công dân của cơ quan, đơn vị hoặc trực tiếp trình bày với người có thẩm quyền được lập thành văn bản;

b) Đơn do các cơ quan Đảng, Nhà nước, 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 và các cơ quan khác chuyển đến;

c) Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.

2. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định tại khoản 1 Điều này phải được vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi. Việc lưu trữ sổ sách và sao lưu dữ liệu trên máy tính được thực hiện theo quy định của pháp luật.

**Điều 6. Phân loại đơn**

1. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn theo quy định tại khoản 1, Điều 5 Thông tư này được phân loại như sau:

a) Phân loại theo nội dung đơn;

b) Phân loại theo điều kiện xử lý;

c) Phân loại theo thẩm quyền giải quyết;

d) Phân loại theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người đề nghị, kiến nghị, phản ánh.

2. Đối với đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh thì tách riêng từng nội dung để xử lý theo quy định của Thông tư này.

## **Mục 2**

### **GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI**

#### **Điều 7. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại**

1. Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự cấp huyện giải quyết khiếu nại đối với các khiếu nại sau:

a) Khiếu nại quyết định, hành vi của Phó Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự khi thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Chấp hành viên;

b) Khiếu nại quyết định, hành vi của Chấp hành viên thuộc quyền quản lý của cơ quan thi hành án dân sự cấp huyện.

2. Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự cấp tỉnh giải quyết đối với các khiếu nại sau:

a) Khiếu nại quyết định, hành vi của Phó Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự cấp tỉnh khi thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Chấp hành viên;

b) Khiếu nại quyết định, hành vi của Chấp hành viên thuộc quyền quản lý của cơ quan thi hành án dân sự cấp tỉnh;

c) Khiếu nại quyết định, hành vi của Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự cấp huyện;

d) Khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại của Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự cấp huyện. Quyết định giải quyết khiếu nại của Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự cấp tỉnh có hiệu lực thi hành.

3. Thủ trưởng cơ quan quản lý thi hành án dân sự thuộc Bộ Tư pháp giải quyết đối với khiếu nại sau:

a) Khiếu nại quyết định, hành vi của Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự cấp tỉnh;

b) Khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại của Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự cấp tỉnh. Quyết định giải quyết khiếu nại của Thủ trưởng cơ quan quản lý thi hành án dân sự thuộc Bộ Tư pháp có hiệu lực thi hành.

4. Bộ trưởng Bộ Tư pháp giải quyết các khiếu nại sau:

a) Khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại của Thủ trưởng cơ quan quản lý thi hành án dân sự thuộc Bộ Tư pháp quy định tại điểm a khoản 3 Điều này. Quyết định giải quyết khiếu nại của Bộ trưởng Bộ Tư pháp có hiệu lực thi hành;

b) Trường hợp cần thiết, Bộ trưởng Bộ Tư pháp có quyền xem xét lại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực thi hành quy định tại điểm d khoản 2 và điểm b khoản 3 Điều này nếu có căn cứ cho rằng quyết định giải quyết khiếu nại có vi phạm nghiêm trọng hoặc tình tiết mới làm thay đổi cơ bản nội dung của vụ việc.

**Điều 8. Xử lý đơn khiếu nại**

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày được phân công, công chức nghiên cứu nội dung đơn khiếu nại, đề xuất người có thẩm quyền xử lý như sau:

1. Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 142 Luật Thi hành án dân sự thì thụ lý đơn khiếu nại; trong trường hợp đơn chưa đủ điều kiện giải quyết thì có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết lý do hoặc hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu liên quan đến khiếu nại để được thụ lý giải quyết.

2. Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thi hành án dân sự cấp dưới thì chuyển cơ quan thi hành án dân sự có thẩm quyền để giải quyết theo quy định và thông báo cho người khiếu nại biết.

3. Trường hợp đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền hoặc đã có quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực thi hành thì không thụ lý nhưng phải có văn bản hướng dẫn, trả lời cho người khiếu nại biết. Việc hướng dẫn, trả lời chỉ thực hiện một lần.

4. Trường hợp đơn khiếu nại đã được chuyển, hướng dẫn, trả lời, giải quyết theo quy định của pháp luật nhưng đương sự vẫn tiếp tục có đơn khiếu nại cùng nội dung; đơn khiếu nại giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, nhân danh tập thể, không có chữ ký hoặc điền chỉ của người khiếu nại; đơn đồng thời gửi nhiều cơ quan, trong đó đã đề gửi cơ quan có thẩm quyền giải quyết; đơn đã mời người khiếu nại hai lần để xác định nội dung khiếu nại, yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu nhưng người khiếu nại không đến, không cung cấp theo yêu cầu mà không có lý do thì lưu đơn.

**Điều 9. Thụ lý đơn khiếu nại, yêu cầu báo cáo, giải trình, cung cấp hồ sơ, tài liệu**

1. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại lần đầu hoặc kể từ ngày nhận được báo cáo, hồ sơ, tài liệu có liên quan của cơ quan thi hành án dân sự cấp dưới đối với đơn khiếu nại lần hai, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải vào sổ thụ lý để giải quyết và Thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại.

2. Công chức được phân công có nhiệm vụ lập hồ sơ giải quyết khiếu nại theo quy định của Luật thi hành án dân sự và Luật Khiếu nại.

3. Trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày Thông báo thụ lý, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu yêu cầu người bị khiếu nại báo cáo giải trình bằng văn bản, cung cấp hồ sơ vụ việc.

4. Thực hiện việc báo cáo giải trình, cung cấp hồ sơ, tài liệu:

a) Đối với Chấp hành viên thì thời hạn thực hiện là không quá 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu;

b) Đối với cơ quan thi hành án dân sự cấp dưới thì thời hạn thực hiện báo cáo giải trình, cung cấp hồ sơ, tài liệu là không quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản. Đồng thời với việc phát hành công văn yêu cầu theo đường bưu điện, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có thể sử dụng điện thoại, fax hoặc thư điện tử, v.v... yêu cầu cơ quan thi hành án dân sự thực hiện;

c) Thủ trưởng cơ quan quản lý thi hành án dân sự, Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự được yêu cầu phải báo cáo giải trình và chịu trách nhiệm về tính trung thực, đầy đủ, chính xác của báo cáo, hồ sơ, tài liệu. Hồ sơ, tài liệu sao gửi phải đánh bút lục, có xác nhận của Thủ trưởng cơ quan.

5. Trường hợp nội dung đơn khiếu nại, báo cáo giải trình của người bị khiếu nại và hồ sơ, tài liệu có liên quan đã rõ ràng, có đủ căn cứ, cơ sở pháp lý để kết luận, giải quyết thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ra ngay quyết định giải quyết khiếu nại.

#### **Điều 10. Rút khiếu nại, giải quyết khiếu nại khi có yêu cầu hoãn, tạm đình chỉ, đình chỉ thi hành án**

1. Trường hợp người khiếu nại rút một phần hoặc toàn bộ khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết ra Thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại đối với nội dung khiếu nại đã rút và thông báo cho người khiếu nại biết. Việc rút khiếu nại phải được thể hiện bằng văn bản, việc giải quyết khiếu nại kết thúc khi có thông báo đình chỉ.

2. Trường hợp có văn bản yêu cầu hoãn, tạm đình chỉ, đình chỉ thi hành án của người có thẩm quyền thì tiếp tục giải quyết khiếu nại nếu khiếu nại không ảnh hưởng đến nội dung bản án, quyết định của Tòa án.

#### **Điều 11. Tổ chức xác minh, đối thoại tại địa phương**

Trường hợp cần xác minh, đối thoại trực tiếp tại địa phương hoặc tại các cơ quan, tổ chức có liên quan để giải quyết khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải ra quyết định thành lập đoàn xác minh, đối thoại; Đoàn xác minh có trách nhiệm xây dựng kế hoạch làm việc, phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên để xác minh, đối thoại.

#### **Điều 12. Tổ chức cuộc họp, trao đổi ý kiến với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, trưng cầu giám định hoặc áp dụng các biện pháp cần thiết khác**

1. Trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp, vướng mắc về pháp luật, quan điểm giải quyết, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có thể tổ chức cuộc họp, trao đổi ý kiến với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; xin ý kiến chỉ đạo giải quyết của cấp trên trực tiếp; trưng cầu giám định hoặc tiến hành các biện pháp cần thiết khác.



2. Chi phí trưng cầu giám định do Ngân sách nhà nước chi trả; người khiếu nại yêu cầu giám định thì phải chịu chi phí. Trường hợp người khiếu nại yêu cầu giám định lại mà kết quả khác với kết quả giám định trước đó thì không phải chịu chi phí.

### **Điều 13. Ra quyết định giải quyết khiếu nại**

1. Sau khi nhận được kết quả xác minh, đối thoại hoặc kết quả trưng cầu giám định (nếu có), người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải ra quyết định giải quyết khiếu nại trong thời hạn quy định tại Điều 146 Luật Thi hành án dân sự.

2. Trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp cần xác minh, thẩm tra, đối thoại, trưng cầu giám định, tổ chức họp, trao đổi ý kiến với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc tiến hành các biện pháp cần thiết khác theo quy định của pháp luật thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại.

3. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ra quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ra quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại.

### **Điều 14. Phát hành, công khai, đôn đốc, theo dõi và kiểm tra việc thực hiện kết quả giải quyết khiếu nại**

1. Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định phải được gửi cho Viện kiểm sát nhân dân cùng cấp, người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan.

2. Trong thời hạn 7 ngày, kể từ ngày ra 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 đây:

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

b) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng hoặc Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan giải quyết khiếu nại;

c) Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

3. Đôn đốc, theo dõi và kiểm tra việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực thi hành

a) Trách nhiệm của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại

Sau khi quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực thi hành, trong phạm vi, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm đôn đốc, theo dõi, kiểm tra cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện.

b) Trách nhiệm tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại

Thủ trưởng cơ quan quản lý thi hành án dân sự, cơ quan thi hành án dân sự được giao tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có trách nhiệm thực hiện và báo cáo người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

### **Mục 3**

## **GIẢI QUYẾT ĐƠN TỐ CÁO**

#### **Điều 15. Xử lý đơn tố cáo**

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày được phân công, công chức nghiên cứu nội dung đơn tố cáo, đề xuất người có thẩm quyền xử lý như sau:

1. Trường hợp đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 157 Luật thi hành án dân sự thì thụ lý đơn tố cáo; trường hợp đơn chưa đủ điều kiện thụ lý thì có văn bản trả lời cho người tố cáo biết lý do hoặc hướng dẫn người tố cáo bổ sung thông tin, tài liệu liên quan đến tố cáo để được thụ lý giải quyết.

2. Trường hợp đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thi hành án dân sự cấp dưới hoặc cơ quan khác thì chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết và thông báo cho người tố cáo biết.

3. Trường hợp đơn tố cáo đã được chuyển, hướng dẫn, trả lời, giải quyết theo quy định của pháp luật nhưng đương sự vẫn tiếp tục có đơn cùng nội dung; đơn đồng thời đề gửi nhiều cơ quan, trong đó đã đề gửi cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc đã mời người tố cáo hai lần để xác định nội dung tố cáo nhưng người tố cáo không đến, không cung cấp thông tin, tài liệu thì lưu đơn.

4. Trường hợp hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì người có thẩm quyền giải quyết tố cáo có văn bản chuyển đơn tố cáo và hồ sơ, tài liệu kèm theo đến cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 16. Thụ lý đơn tố cáo**

1. Sau khi tiếp nhận tố cáo thuộc thẩm quyền, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo kiểm tra, xác minh họ tên, địa chỉ của người tố cáo và các nội dung khác theo quy định tại khoản 2 Điều 20 của Luật tố cáo và quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết tố cáo.

Trường hợp cần thiết, người giải quyết tố cáo có thể làm việc trực tiếp với người tố cáo để làm rõ nội dung tố cáo và các vấn đề khác có liên quan trước khi thụ lý giải quyết tố cáo.

2. Người có thẩm quyền giải quyết tố cáo ra quyết định thụ lý giải quyết tố cáo trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo và thông báo cho người tố cáo và người bị tố cáo biết.

#### **Điều 17. Xử lý trường hợp rút tố cáo**

1. Trường hợp người tố cáo xin rút một phần hoặc toàn bộ nội dung tố cáo và xét thấy việc rút tố cáo là có căn cứ thì người giải quyết tố cáo ra quyết định đình chỉ đối với nội dung tố cáo đó. Việc rút tố cáo phải được thực hiện bằng văn bản.



2. Trường hợp hành vi vi phạm pháp luật chưa được phát hiện và xử lý hoặc có căn cứ cho rằng việc rút tố cáo do người tố cáo bị đe dọa, ép buộc thì người giải quyết tố cáo vẫn xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

### **Điều 18. Xác minh nội dung tố cáo**

Người có thẩm quyền giải quyết tố cáo thành lập Đoàn xác minh nội dung tố cáo. Đoàn xác minh có trách nhiệm xây dựng kế hoạch làm việc, phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên để xác minh nội dung tố cáo theo các bước sau đây:

#### 1. Công bố quyết định thành lập Đoàn xác minh nội dung tố cáo

Trưởng đoàn xác minh có trách nhiệm giao hoặc công bố quyết định thành lập Đoàn xác minh nội dung tố cáo cho người bị tố cáo trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày ban hành quyết định. Việc giao hoặc công bố quyết định thành lập Đoàn xác minh nội dung tố cáo phải lập biên bản có chữ ký của người công bố quyết định và người bị tố cáo. Biên bản phải lập thành hai bản, giao một bản cho người bị tố cáo.

#### 2. Làm việc trực tiếp với người bị tố cáo, người tố cáo

a) Người xác minh tố cáo 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 và cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo, nội dung giải trình.

b) Trong trường hợp cần thiết, người xác minh tố cáo làm việc trực tiếp với người tố cáo để làm rõ về những nội dung tố cáo, đồng thời yêu cầu người tố cáo cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo.

3. Người có thẩm quyền giải quyết tố cáo có thể yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo.

### **Điều 19. Báo cáo kết quả xác minh tố cáo**

1. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày kết thúc việc xác minh, Trưởng đoàn xác minh phải báo cáo bằng văn bản về kết quả xác minh với người có thẩm quyền giải quyết tố cáo.

2. Trường hợp xác minh vụ việc phát hiện có dấu hiệu tội phạm thì Đoàn xác minh báo cáo người có thẩm quyền giải quyết tố cáo chuyển Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 20. Tham khảo ý kiến tư vấn, trưng cầu giám định**

Trường hợp vụ việc phức tạp hoặc xét thấy cần thiết, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo tham khảo ý kiến tư vấn của cơ quan chuyên môn, các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan, tổ chức cuộc họp, trao đổi ý kiến hoặc trưng cầu giám định trước khi kết luận nội dung tố cáo.

**Điều 21. Thông báo dự thảo kết luận nội dung tố cáo**

1. Trường hợp cần thiết, trước khi ban hành kết luận nội dung tố cáo, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo tổ chức cuộc họp để thông báo trực tiếp hoặc gửi dự thảo kết luận nội dung tố cáo để người bị tố cáo biết và tiếp tục giải trình.

2. Trường hợp trong dự thảo kết luận nội dung tố cáo có thông tin thuộc bí mật nhà nước, thông tin có hại cho người tố cáo thì không thông báo thông tin đó.

**Điều 22. Kết luận nội dung tố cáo**

Căn cứ nội dung tố cáo, văn bản giải trình của người bị tố cáo, báo cáo kết quả xác minh tố cáo, các tài liệu, bằng chứng có liên quan, đối chiếu với các quy định của pháp luật, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo ban hành kết luận nội dung tố cáo.

**Điều 23. Xử lý kiến nghị của người bị tố cáo**

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được kết luận nội dung tố cáo, nếu người bị tố cáo không đồng ý thì có quyền kiến nghị bằng văn bản đến cấp trên trực tiếp của người đã giải quyết tố cáo thì giải quyết như sau:

1. Trường hợp việc giải quyết tố cáo đã đúng quy định của pháp luật thì cấp trên trực tiếp của người đã giải quyết tố cáo có văn bản trả lời, yêu cầu người bị tố cáo nghiêm túc thực hiện Kết luận nội dung tố cáo.

2. Trường hợp phát hiện có tình tiết mới hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật của người có thẩm quyền đã giải quyết tố cáo thì tiến hành giải quyết lại hoặc chỉ đạo giải quyết lại. Trình tự, thủ tục giải quyết lại tố cáo được thực hiện theo quy định tại Thông tư này.

**Điều 24. Công khai kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo**

1. Người giải quyết tố cáo phải gửi kết luận nội dung tố cáo cho cơ quan cấp trên trực tiếp, Viện kiểm sát nhân dân cùng cấp, công khai kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo cho người bị tố cáo.

2. Việc công khai kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo được thực hiện bằng một trong các hình thức sau: công bố tại cuộc họp cơ quan nơi người bị tố cáo công tác; niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan đã giải quyết tố cáo; thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng hoặc đăng tải trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan đã giải quyết tố cáo.

Trường hợp trong các văn bản nêu trên có nội dung thuộc bí mật nhà nước hoặc các thông tin có hại cho người tố cáo thì phải trích văn bản để loại bỏ những thông tin đó trước khi gửi cho người bị tố cáo.

3. Trường hợp người tố cáo có yêu cầu thông báo kết quả giải quyết tố cáo thì người giải quyết tố cáo gửi thông báo bằng văn bản về kết quả giải quyết tố cáo cho người tố cáo. Thông báo kết quả giải quyết tố cáo phải nêu rõ kết luận nội dung tố

cáo, việc xử lý người bị tố cáo, trừ những nội dung thuộc bí mật nhà nước. Trường hợp người tố cáo không yêu cầu thông báo kết quả giải quyết tố cáo nhưng qua xác minh đã kết luận toàn bộ hoặc một số nội dung tố cáo là không đúng sự thật thì người giải quyết tố cáo vẫn phải thông báo bằng văn bản cho người tố cáo biết về những nội dung người tố cáo đã tố cáo không đúng sự thật.

**Điều 25. Thực hiện kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo**

1. Trong phạm vi, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc tổ chức thực hiện kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo hoặc giao cho đơn vị đã tham mưu giải quyết tố cáo, Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự cấp dưới thực hiện.

2. Thủ trưởng cơ quan được giao tổ chức thực hiện kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo phải thực hiện đúng nội dung kết luận và báo cáo người có thẩm quyền giải quyết tố cáo.

**Mục 4**

**XỬ LÝ ĐỐI VỚI VỤ VIỆC KHIẾU NẠI, TỐ CÁO PHỨC TẠP, TỒN ĐỌNG, KÉO DÀI VÀ ĐỀ NGHỊ, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 26. Phối hợp xử lý vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài**

Cơ quan thi hành án dân sự, cơ quan quản lý thi hành án dân sự phối hợp với các cơ quan chức năng cùng cấp trong giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài. Đối với khiếu nại, tố cáo phức tạp, có ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội ở địa phương thì Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự cấp tỉnh có trách nhiệm báo cáo Ủy ban nhân dân cấp tỉnh để được chỉ đạo giải quyết theo khoản 1 Điều 173 Luật thi hành án dân sự.

**Điều 27. Rà soát, phân loại, xử lý vụ việc**

Cơ quan thi hành án dân sự, cơ quan quản lý thi hành án dân sự tổ chức rà soát đơn khiếu nại, tố cáo, phân loại vụ việc khiếu nại, tố cáo để giải quyết theo trình tự như sau:

1. Đối với vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo phải tổ chức họp liên ngành trung ương, địa phương để thống nhất phương án giải quyết; tổ chức đối thoại với người khiếu nại, tố cáo; thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Đối với việc khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng pháp luật, nếu qua đối thoại, giải thích, vận động, thuyết phục mà người khiếu nại, tố cáo đồng ý với phương án giải quyết thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo ra thông báo chấm dứt khiếu nại, tố cáo. Trường hợp đương sự không đồng ý thì ra thông

báo không thụ lý, xem xét, giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo đó, đồng thời, cơ quan ra thông báo sẽ lập hồ sơ trích ngang về nội dung vụ việc và quá trình giải quyết để công khai trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan và thông báo cho các cơ quan có liên quan ở Trung ương và địa phương.

### **Điều 28. Xử lý đề nghị, kiến nghị, phản ánh**

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày được phân công, công chức phải đề xuất người có thẩm quyền xử lý như sau:

1. Trường hợp đề nghị, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền thì có văn bản trả lời người có đề nghị, kiến nghị, phản ánh.

2. Trường hợp đề nghị, kiến nghị, phản ánh không liên quan đến lĩnh vực thi hành án dân sự, thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan khác thì chuyển đơn cùng các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật và trả lời, hướng dẫn cho người đề nghị, kiến nghị, phản ánh.

3. Trường hợp đề nghị, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển, hướng dẫn, trả lời theo quy định của pháp luật nhưng đương sự vẫn tiếp tục có đơn cùng nội dung; đơn đề gửi nhiều cơ quan, trong đó có đề cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì lưu đơn.

## **Chương III**

### **BÁO CÁO, THỐNG KÊ VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 29. Chế độ báo cáo, thống kê**

1. Tổng cục Thi hành án dân sự hướng dẫn, chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện chế độ báo cáo giải quyết khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh trong hệ thống thi hành án dân sự theo quy định tại Thông tư số 08/2015/TT-BTP ngày 26/6/2015 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 01/2013/TT-BTP ngày 03/01/2013 của Bộ Tư pháp về hướng dẫn chế độ báo cáo thống kê thi hành án dân sự.

2. Cục Thi hành án dân sự theo dõi, tổng hợp tình hình giải quyết khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh của Cục Thi hành án dân sự và các Chi cục Thi hành án dân sự trên địa bàn, báo cáo Tổng cục Thi hành án dân sự.

#### **Điều 30. Hiệu lực thi hành**

1. Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày 16 tháng 3 năm 2016.

2. Các quy định về quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự trái với Thông tư này được bãi bỏ.

Đối với các trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được thụ lý trước ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành mà chưa giải quyết xong thì được thực hiện theo quy định tại Thông tư này.

**Điều 31. Tổ chức thực hiện**

1. Tổng cục Thi hành án dân sự, Thanh tra Bộ Tư pháp, Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Chi cục trưởng Chi cục Thi hành án dân sự huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh có trách nhiệm thực hiện Thông tư này.

2. Định kỳ hàng năm Tổng cục Thi hành án dân sự tổng hợp, báo cáo Bộ trưởng Bộ Tư pháp kết quả công tác giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh về thi hành án dân sự.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc cần phản ánh về Bộ Tư pháp để kịp thời nghiên cứu, sửa đổi, bổ sung./.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

**Phan Chí Hiếu**