

# BỘ TƯ PHÁP

## QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU

Mã số: QT-TTR-04

Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
		
<b>Nghiêm Tuấn Hoàng</b> Thanh tra Bộ	<b>Nguyễn Hồng Diệm</b> Chánh Thanh tra Bộ	<b>Phan Chí Hiếu</b> Thứ trưởng Bộ Tư pháp

Tài liệu này chỉ được sử dụng trong nội bộ cơ quan Bộ Tư pháp. Mọi sao chụp, in ấn, trích dẫn hoặc chuyển giao tài liệu phải được sự cho phép của người phê duyệt và người kiểm soát tài liệu tại các đơn vị.



**BẢNG THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

<b>STT</b>	<b>NGÀY SỬA ĐỔI</b>	<b>VỊ TRÍ SỬA ĐỔI</b>	<b>NỘI DUNG SỬA ĐỔI</b>	<b>GHI CHÚ</b>
1	03/6/2016	Mục 3 Tài liệu viện dẫn	Bổ sung Thông tư số 02/2016/TT-BTP ngày 01/2/2016 của Bộ Tư pháp quy định quy trình giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự;	
2	15/10/2019	Mã số Quy trình	Sửa Mã số quy trình Giải quyết khiếu nại lần đầu: QT-TTR-04 thành QT-TTR-10.	
3	09/10/2020	Mục 3. Tài liệu viện dẫn	Thay thế Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 thành Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	
4	01/11/2021	Mục Danh sách phân phối tài liệu	Sửa “Vụ Kế hoạch – tài chính” thành “Cục Kế hoạch – Tài chính”	
5	01/11/2021	Mục 3. Tài liệu viện dẫn	- Thay “Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ về quyết định chi tiết một số điều của luật Khiếu nại” Bảng: “Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại”. - Bỏ “Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính” vì đã hết hiệu lực thi hành.	
6	01/11/2021	Mục 5.7. Quy trình xử lý công việc	- Mục B1: <b>Tiếp nhận đơn khiếu nại</b> Sửa nội dung “Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ trưởng theo Điều 23, Luật khiếu nại, người khiếu nại phải gửi đơn	

và các tài liệu liên quan (nếu có) cho cơ quan có thẩm quyền”

Thành: “Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ trưởng theo Điều 23 Luật Khiếu nại thì tiếp nhận giải quyết đơn để thụ lý theo quy trình”.

- Mục B2: **Thụ lý giải quyết khiếu nại:**

Sửa nội dung: “Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, cơ quan thẩm quyền thụ lý giải quyết và thông báo về việc thụ lý giải quyết, trường hợp không thụ lý để giải quyết thì nêu rõ lý do”

Thành “Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, cơ quan thẩm quyền thụ lý giải quyết và thông báo về việc thụ lý giải quyết, trường hợp không thụ lý để giải quyết thì nêu rõ lý do”

- Bổ sung vào mục Mục B3: **Xác minh nội dung khiếu nại**, cụ thể như sau:

Việc xác minh khiếu nại gồm các nội dung sau:

+ **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:** Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nhân thân, nội dung khiếu nại. Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Trường hợp người khiếu nại không

*khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp trực tiếp phải lập biên bản giao nhận.*

**+ Xác minh thực tế:** *Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh tiến hành xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần làm việc, nội dung, kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan.*

**+ Trung cầu giám định:** *Người giải quyết khiếu nại quyết định việc trung cầu giám định khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại.*

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

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

**+ Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại**

*Trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu*

			<p>ngộ về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.</p> <p>- Sửa mục B5 thành mục B6: <b>Ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại.</b></p>	
7	05/12/2022	Mục 2. Phạm vi áp dụng	<p>Sửa: “Áp dụng cho hoạt động giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền Bộ Tư pháp”</p> <p>Thành: “Áp dụng cho hoạt động giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Bộ trưởng Bộ Tư pháp”</p>	
8	05/12/2022	Mục 3. Tài liệu viện dẫn	<p>- Sửa “Thông tư số 02/2016/TT-BTP ngày 01/2/2016 của Bộ Tư pháp quy định quy trình giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự” thành “Thông tư số 13/2021/TT-BTP ngày 30/12/2021 của Bộ Tư pháp quy định quy trình giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự”;</p> <p>- Sửa “Quyết định số 3961/QĐ-BTP ngày 26/9/2011 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành Quy chế giải quyết khiếu nại, tố cáo và phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo của Bộ Tư pháp” thành “Quyết định số 1428/QĐ-BTP ngày 27/6/2022 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành Quy chế xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn phản ánh, kiến nghị có nội dung khiếu nại, tố cáo tại Bộ Tư pháp”</p>	
9	05/12/2022	Mục 5.2. Thành phần hồ sơ	Sửa thành phần hồ sơ Nhóm 1 (Trừ Đơn tố cáo hoặc bản ghi lời khiếu nại và Giấy ủy quyền khiếu nại) từ “Bản chính” thành “Bản sao”.	
10	05/12/2022	Mục 5.7. Quy trình xử lý công việc (B2)	Sửa: “Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, cơ quan thẩm quyền thụ lý	

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định rõ các bước tiếp nhận, xem xét và giải quyết khiếu nại lần đầu của tổ chức, cá nhân đảm bảo tuân thủ đúng các quy định của pháp luật và đáp ứng quyền lợi và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân có khiếu nại.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho hoạt động giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Bộ trưởng Bộ Tư pháp

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Luật Khiếu nại năm 2011;

Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Thông tư số 13/2021/TT-BTP ngày 30/12/2021 của Bộ Tư pháp quy định quy trình giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự;

Quyết định số 1428/QĐ-BTP ngày 27/6/2022 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành Quy chế xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn phản ánh, kiến nghị có nội dung khiếu nại, tố cáo tại Bộ Tư pháp;

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

## 4. THUẬT NGỮ/ĐỊNH NGHĨA

TCCD: Tổ chức công dân

TTHC: Thủ tục hành chính

KNTC: Khiếu nại tố cáo

## 5. NỘI DUNG

<b>5.1</b>	<b>Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính</b>		
	<p>Theo Điều 2, Điều 8 và Điều 11 Luật khiếu nại:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Người khiếu nại phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại.</li> <li>2. Người khiếu nại phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật; trong trường hợp thông qua người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì người đại diện phải theo quy định tại Điều 12, Điều 16 Luật khiếu nại.</li> <li>3. Người khiếu nại phải làm đơn khiếu nại và gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn, thời hiệu theo quy định của Luật khiếu nại.</li> <li>4. Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết lần hai.</li> <li>5. Việc khiếu nại chưa được toà án thụ lý để giải quyết.</li> </ol>		
<b>5.2</b>	<b>Thành phần hồ sơ</b>	<b>Bản chính</b>	<b>Bản sao</b>

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	<p><b>Tiếp nhận đơn khiếu nại:</b></p> <p>Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ trưởng theo Điều 23 Luật Khiếu nại thì tiếp nhận giải quyết đơn để thụ lý theo quy trình.</p>	Thanh tra Bộ, cục, vụ, đơn vị thuộc Bộ	Giờ hành chính	Giấy biên nhận đơn; sổ theo dõi đơn thư
B2	<p><b>Thụ lý giải quyết khiếu nại:</b></p> <p>Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, cơ quan thẩm quyền thụ lý giải quyết và thông báo về việc thụ lý giải quyết, trường hợp không thụ lý để giải quyết thì có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết lý do không thụ lý</p>	Thanh tra Bộ, cục, vụ, đơn vị thuộc Bộ	Giờ hành chính	
B3	<p><b>Xác minh nội dung khiếu nại:</b></p> <p>- Trong thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại Điều 28 Luật khiếu nại, cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm:</p> <p>+ Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp, nếu khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.</p> <p>+ Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm xác minh nội</p>	Thanh tra Bộ, cục, vụ, đơn vị thuộc Bộ	10 ngày	Các văn bản xác minh, đối thoại



điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.

+ ***Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng:*** Trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.

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

+ ***Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng:*** Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp trực tiếp phải lập biên bản giao nhận.

+ ***Xác minh thực tế:*** Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh tiến hành xác minh thực tế để thu thập,

	<p>khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh phải tổ chức làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại; trường hợp cần thiết thì mời cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia làm việc.</p> <p>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.</p>			
B4	<p><b>Tổ chức đối thoại:</b></p> <p>Đại diện cơ quan giải quyết trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, 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 và hướng giải quyết khiếu nại, 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 việc gặp gỡ, đối thoại.</p> <p>Khi đối thoại, đại diện cơ quan có thẩm quyền nêu rõ nội dung cần đối thoại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại, người tham gia đối thoại có quyền phát biểu ý kiến, đưa ra những bằng chứng</p>	<p>Thanh tra Bộ, cục, vụ, đơn vị thuộc Bộ</p>		

	luật cán bộ, công chức hoặc chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.			
B6	<p><b>Ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại</b></p> <p>Bộ trưởng Bộ Tư pháp ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản và trong thời hạn 03 ngày làm việc và gửi quyết định giải quyết khiếu nại và 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.</p>	Bộ Trưởng	03 ngày làm việc	Quyết định hành chính

## 6. LƯU HỒ SƠ

Stt	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời hạn lưu trữ
1	Thành phần hồ sơ theo mục 5.2	Thanh tra Bộ, cục, vụ, đơn vị thuộc Bộ	Theo quy định
2	Các văn bản xác minh, đối thoại		
3	Quyết định hành chính		
4	Kết quả giải quyết theo quy định		

## 7. PHỤ LỤC/BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

Theo các biểu mẫu quy định hiện hành của Thanh tra Chính phủ.

