

BỘ TƯ PHÁP

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN HAI

Mã số: QT-TTR-05

Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
		
Nguyễn Lan Hương Thanh tra Bộ	Nguyễn Hồng Điện Chánh Thanh tra Bộ	Phan Chí Hiếu Thư 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.

			<p>cho cơ quan có thẩm quyền”</p> <p>Thành: “<i>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</i>”.</p> <p>- Mục B2: Thụ lý giải quyết khiếu nại:</p> <p>Sửa nội dung: “<i>Trong thời hạn <u>10 ngày</u>, kể từ ngày nhận được đơn</i>”</p> <p>Thành “<i>Trong thời hạn <u>10 ngày làm việc</u>, kể từ ngày nhận được đơn</i>”</p> <p>- Bổ sung vào mục Mục B3: Xác minh nội dung khiếu nại, cụ thể như sau:</p> <p><i>Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, cơ quan có thẩm quyền căn cứ vào nội dung, tính chất của việc khiếu nại tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại. Việc xác minh thực hiện theo các nội dung sau:</i></p> <p>+ 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:</p> <p><i>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 hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương. Biên bản được lập</i></p>	
--	--	--	--	--

+ **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 nại cung cấp thì người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh phải tổ chức

			<i>hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.</i>
7	05/12/2022	<i>Mục 2. Phạm vi áp dụng</i>	Sửa: “Áp dụng cho hoạt động giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền Bộ Tư pháp” Thành: “Áp dụng cho hoạt động giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền của Bộ trưởng Bộ Tư pháp”
8	05/12/2022	<i>Mục 3. Tài liệu viện dẫn</i>	- 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”; - 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”
9	05/12/2022	<i>Mục 5.2. Thành phần hồ sơ</i>	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	<i>Mục 5.7. Quy trình xử lý công việc (B2)</i>	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 giải quyết và thông báo về việc thụ lý giải quyết, trường hợp không thụ lý để giải quyết thì nêu rõ lý

DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

STT	NƠI NHẬN	STT	NƠI NHẬN
<input type="checkbox"/>	Lãnh đạo Bộ	<input type="checkbox"/>	Cục Kế hoạch-Tài chính
<input type="checkbox"/>	Văn phòng	<input type="checkbox"/>	Vụ Hợp tác quốc tế
<input type="checkbox"/>	Thanh tra	<input type="checkbox"/>	Vụ Tổ chức cán bộ
<input type="checkbox"/>	Vụ Các vấn đề chung về XDPL	<input type="checkbox"/>	Vụ Thi đua khen thưởng
<input type="checkbox"/>	Vụ Pháp luật hình sự-hành chính	<input type="checkbox"/>	Vụ Phổ biến, giáo dục pháp luật
<input type="checkbox"/>	Vụ Pháp luật dân sự-kinh tế	<input type="checkbox"/>	Vụ Pháp luật quốc tế

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định rõ các bước tiếp nhận, xem xét và giải quyết khiếu nại lần hai 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 hai 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

	<p>quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.</p> <p>Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.</p>			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Thanh tra Bộ, Cục, Vụ, đơn vị thuộc Bộ			
5.6	Lệ phí			
	Không			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	<p>Tiếp nhận đơn khiếu nại:</p> <p>Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Tư pháp thì người khiếu nại phải gửi đơn kèm theo bản sao quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu và các tài liệu liên quan</p>	Thanh tra Bộ, cục, vụ, đơn vị thuộc Bộ	Giờ hành chính	Giấy biên nhận đơn; sổ theo dõi đơn thư
B2	<p>Thụ lý đơn:</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 bằng văn bản cho người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu biết, 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	10 ngày làm việc	

yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, giải trình về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại. Nội dung làm việc 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.

+ 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

	<p>xác minh nội dung khiếu nại</p> <p>Trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh phải tổ chức làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại; trường hợp cần thiết thì mời cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia làm việc.</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>Tổ chức đối thoại lần 2:</p> <p>Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, cơ quan có thẩm quyền 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, 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 thẩm quyền nêu rõ nội</p>	<p>Thanh tra Bộ, cục, vụ, đơn vị thuộc Bộ</p>		

	<p>bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, quyết định kỷ 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.</p>			
B6	<p>Ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai:</p> <p>Bộ trưởng Bộ Tư pháp ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản. Nội dung Quyết định giải quyết khiếu nại có các nội dung: Ngày, tháng, năm ra quyết định; Tên, địa chỉ của người khiếu nại, người bị khiếu nại; Nội dung khiếu nại, Kết quả giải quyết khiếu nại của người giải quyết khiếu nại lần đầu; Kết quả xác minh nội dung khiếu nại; kết quả đối thoại; Căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; Kết luận nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ. Trường hợp khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì 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. Trường hợp kết luận nội dung khiếu nại là sai toàn bộ thì yêu cầu người khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan thực hiện nghiêm chỉnh quyết định hành chính, hành vi hành chính; việc bồi thường cho người bị thiệt hại (nếu có); quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.</p> <p>Trong thời hạn 07 ngày, kể từ</p>	Bộ Trưởng	Theo quy định	Quyết định hành chính