

**ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**THÀNH PHỐ CẦN THƠ**  
Số: 105 /2005/QĐ-UBND

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  
*Cần Thơ, ngày 28 tháng 12 năm 2005*

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy định về trình tự, thủ tục giải quyết  
kiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Cần Thơ**

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26/11/2003;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của HĐND và UBND có hiệu lực ngày 01/4/2005;

Căn cứ Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02/12/1998 và Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15/6/2004;

Căn cứ Nghị định số 53/2005/NĐ-CP ngày 19/4/2005 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại, tố cáo và Luật Sửa đổi, bổ sung số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra thành phố Cần Thơ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này "Quy định về trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Cần Thơ".

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày, kể từ ngày ký và đăng trên báo Cần Thơ chậm nhất là 05 ngày, kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND thành phố, Giám đốc Sở, Thủ trưởng cơ quan Ban, ngành thành phố, Chủ tịch UBND quận, huyện và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. UBND THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

**KT. CHỦ TỊCH**

**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Phạm Phước Như**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

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

**QUY ĐỊNH**

**Về trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn TP. Cần Thơ**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 105/2005/QĐ.UBND ngày 28 /12 /2005  
của Ủy ban nhân dân TP. Cần thơ)

**CHƯƠNG I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1.** Phạm vi áp dụng:

1. Khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quy định này là khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính Nhà nước hoặc của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính Nhà nước và thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo và khiếu nại quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính về quản lý đất đai theo Điều 138 Luật Đất đai năm 2003;

2. Tố cáo và giải quyết tố cáo trong Quy định này là tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, mà nội dung liên quan thuộc thẩm quyền quản lý Nhà nước của cơ quan hành chính các cấp; tố cáo hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo.

**Điều 2.** Những trường hợp không tiếp nhận giải quyết theo quy định này:

1. Khiếu nại Quyết định hành chính trong hoạt động quản lý điều hành của cấp trên đối với cấp dưới theo thứ bậc hành chính không giải quyết theo Quy định này.

2. Tố cáo hành vi phạm tội do cơ quan tiến hành tố tụng giải quyết theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự.

**Điều 3.** Các cơ quan Nhà nước, các tổ chức, cá nhân trong quá trình khiếu nại, tố cáo và quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo phải tuân thủ theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo, Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo, các quy định của pháp luật có liên quan và những quy định tại Quyết định này.

**CHƯƠNG II**

**TRÌNH TỰ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

**MỤC 1**

**TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI**

**Điều 4.** Việc xử lý đơn khiếu nại tại nơi tiếp công dân và cơ quan Nhà nước khi nhận được đơn khiếu nại được tiến hành như sau:

1. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của mình và có đủ các điều kiện quy định tại Điều 11 của Quy định này thì cơ quan nhận được phải thụ lý để giải quyết, đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 của Quy định này thì có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý. Trong trường hợp đơn khiếu nại có chữ ký của nhiều người thì có trách nhiệm hướng dẫn người khiếu nại viết thành đơn riêng để thực hiện việc khiếu nại.

2. Đối với đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo thì cơ quan nhận được có trách nhiệm xử lý nội dung khiếu nại theo quy định tại Khoản 1 của Điều này, còn nội dung tố cáo thì xử lý theo quy định tại Điều 42 của Quy định này.

3. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới nhưng quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết thì Thủ trưởng cơ quan Nhà nước cấp trên yêu cầu cấp dưới giải quyết, đồng thời chỉ đạo Chánh Thanh tra cùng cấp kiểm tra, đôn đốc hướng dẫn việc giải quyết đó và 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. Trong trường hợp cần phải áp dụng biện pháp vượt quá thẩm quyền của mình thì kiến nghị người có thẩm quyền xử lý.

4. Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, đơn khiếu nại về vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng thì cơ quan nhận được đơn không có trách nhiệm thụ lý nhưng có văn bản hướng dẫn, trả lời cho người khiếu nại. Việc chỉ dẫn, trả lời chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc khiếu nại; trong trường hợp người khiếu nại gửi kèm giấy tờ, tài liệu là bản gốc liên quan đến vụ việc khiếu nại thì cơ quan nhận được đơn trả lại các giấy tờ, tài liệu đó cho người khiếu nại.

**Điều 5.** Cơ quan Nhà nước nhận được đơn khiếu nại do Đại biểu Quốc hội, Đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận hoặc các cơ quan báo chí chuyển đến, nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản cho cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân đã chuyển đơn đến biết; nếu đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì gửi lại và thông báo cho cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân đã chuyển đơn đến biết.

**Điều 6.** Các cơ quan Thanh tra Nhà nước khi nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan hành chính Nhà nước cùng cấp có trách nhiệm xem xét thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan hành chính Nhà nước cùng cấp để quyết định việc thụ lý giải quyết khiếu nại đó.

## MỤC 2

### QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI BỊ KHIẾU NẠI

#### Điều 7.

1. Người khiếu nại có các quyền sau đây:

- a. Tự mình khiếu nại hoặc thông qua người đại diện hợp pháp để khiếu nại;
- b. Được nhận văn bản trả lời về vụ việc thụ lý để giải quyết khiếu nại; nhận quyết định giải quyết khiếu nại;
- c. Được khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp đã bị xâm phạm, được bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật;
- d. Được khiếu nại tiếp hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo và pháp luật về tố tụng hành chính;
- đ. Rút khiếu nại trong bất kỳ giai đoạn nào của quá trình giải quyết.

2. Người khiếu nại có các nghĩa vụ sau đây:

- a. Khiếu nại đến đúng người có thẩm quyền giải quyết;
- b. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin tài liệu cho người giải quyết khiếu nại, chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung trình bày và việc cung cấp các thông tin, tài liệu đó;
- c. Chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật.

3. Trong quá trình thực hiện việc khiếu nại, người khiếu nại vẫn phải chấp hành quyết định hành chính mà mình khiếu nại, trừ trường hợp quyết định đó bị tạm đình chỉ thi hành theo quy định tại Điều 35, Điều 42 của Luật Khiếu nại, tố cáo.

#### Điều 8.

1. Người bị khiếu nại có quyền sau đây:

- a. Đưa ra bằng chứng về tính hợp pháp của quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại;
- b. Được nhận quyết định giải quyết khiếu nại của người giải quyết khiếu nại tiếp theo đối với khiếu nại của mình đã giải quyết nhưng người khiếu nại tiếp tục khiếu nại.

2. Người bị khiếu nại có các nghĩa vụ sau đây:

- a. Tiếp nhận, giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; thông báo bằng văn bản về việc thụ lý để giải quyết, gửi các quyết định giải quyết cho người khiếu nại và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc giải quyết của mình; trong trường hợp khiếu nại do cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm chuyển đến thì phải có thông báo việc giải quyết hoặc kết quả giải quyết cho cơ quan, tổ chức, cá nhân đó theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo;
- b. Giải trình về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại, cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan khi cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền yêu cầu;

- c. Chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật;
- d. Bồi thường thiệt hại, khắc phục hậu quả do quyết định hành chính, hành vi hành chính trái pháp luật của mình gây ra theo quy định của pháp luật.

### MỤC 3

#### THỦ TỤC KHIẾU NẠI

**Điều 9.** Người khiếu nại lần đầu phải khiếu nại với người ra quyết định hành chính hoặc cơ quan có cán bộ, công chức có hành vi hành chính mà người khiếu nại có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

Trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm, tên, địa chỉ của người khiếu nại, tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên.

#### **Điều 10.**

1. Thời hiệu khiếu nại lần đầu là 90 ngày kể từ ngày được công bố quyết định hoặc nhận được quyết định hành chính, hoặc biết được các hành vi hành chính.

Thời hạn khiếu nại tiếp theo, trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu mà khiếu nại không được giải quyết hoặc kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà người khiếu nại không đồng ý, thì có quyền khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiếp theo hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của pháp luật; đối với vùng sâu, vùng xa, đi lại khó khăn thì thời hạn nói trên có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 45 ngày.

2. Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về quản lý đất đai:

a. Khiếu nại đối với Quyết định hành chính của UBND quận, huyện; hành vi hành chính của cán bộ công chức thuộc UBND xã, phường, thị trấn, phòng Tài nguyên - Môi trường, UBND quận, huyện; khiếu nại đối với Quyết định hành chính của UBND thành phố; cán bộ công chức thuộc Sở Tài nguyên - Môi trường có hành vi hành chính trong giải quyết công việc về quản lý đất đai thì thời hiệu khiếu nại là 30 ngày kể từ ngày nhận Quyết định hành chính hoặc biết được có hành vi hành chính.

b. Thời hạn khiếu nại tiếp theo đối với các quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND quận, huyện về quản lý đất đai là 45 ngày, kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

3. Trong trường hợp người khiếu nại không thực hiện được việc khiếu nại theo đúng thời hiệu vì ốm đau, thiên tai, dịch họa, đi công tác, học tập ở nơi xa hoặc vì những trở ngại khách quan khác thì thời gian trở ngại đó không tính thời hiệu khiếu nại, người khiếu nại phải chứng minh với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về trở ngại khách quan đó.

**Điều 11.** Khiếu nại được cơ quan Nhà nước thụ lý để giải quyết khi có đủ các điều kiện sau đây:

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;

2. Người khiếu nại phải là người có năng lực hành vi đầy đủ theo quy định của pháp luật, tự mình hoặc thông qua người đại diện theo quy định pháp luật để thực hiện quyền khiếu nại; trong trường hợp thông qua người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì người đại diện phải có giấy tờ chứng minh với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về việc đại diện hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật;

3. Người khiếu nại phải làm đơn khiếu nại và gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại trong thời hiệu, thời hạn theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo;

4. Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng;

5. Việc khiếu nại chưa được Tòa án thụ lý để giải quyết.

### MỤC 4

#### THẨM QUYỀN, TRÁCH NHIỆM GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

#### **Điều 12.**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, phường, thị trấn (dưới đây gọi chung là cấp xã) Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân quận, huyện, Thủ trưởng cơ quan thuộc sở và cấp tương đương có trách nhiệm và thẩm quyền giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp quận, huyện:

a. Giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình.

b. Giải quyết khiếu nại mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp quận, huyện đã giải quyết nhưng còn khiếu nại.

3. Giám đốc Sở và cấp tương đương có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiếp theo đối với khiếu nại mà thủ trưởng cơ quan thuộc Sở và cấp tương đương đã giải quyết nhưng còn khiếu nại.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố:

a. Giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính hành vi hành chính của mình;

b. Giải quyết khiếu nại mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp quận, huyện đã giải quyết nhưng còn khiếu nại; Giải quyết khiếu nại mà Giám đốc Sở và cấp tương đương đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại mà nội dung thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân thành phố; Quyết định này là quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng.

#### **Điều 13.**

Chánh Thanh tra các cấp, các ngành có trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị việc giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan quản lý Nhà nước cùng cấp khi được phân công.

### **MỤC 5**

#### **TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU**

**Điều 14.** Khi nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận đơn và không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 32 của Luật Khiếu nại, tố cáo. Người giải quyết khiếu nại lần đầu phải thụ lý và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết; trường hợp không thụ lý để giải quyết thì phải nêu rõ lý do.

**Điều 15.** Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 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 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.

Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn giải quyết lần đầu không quá 45 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 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.

#### **Điều 16.**

1. Người giải quyết khiếu nại lần đầu là Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, Giám đốc Sở, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thì phân công cho Thủ trưởng cơ quan chuyên môn hoặc Chánh Thanh tra cùng cấp; nếu là Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp quận, huyện, Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở thì phân công cán bộ tiến hành xác minh, kết luận, kiến nghị việc giải quyết.

2. Căn cứ nhiệm vụ được giao, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn hoặc Chánh Thanh tra chỉ đạo và phân công thực hiện việc xác minh, kết luận, kiến nghị việc giải quyết. Nội dung phân công phải ghi rõ người thực hiện việc xác minh; nội dung, đối tượng xác minh; trách nhiệm của người được giao nhiệm vụ xác minh, thời gian kết thúc và các nội dung khác nếu xét thấy cần thiết.

3. Khi kết thúc việc xác minh, người được giao nhiệm vụ xác minh phải có văn bản báo cáo kết quả xác minh; báo cáo kết quả xác minh phải kết luận rõ những nội dung khiếu nại, kèm theo hồ sơ tài liệu chứng minh cho kết luận của mình với người ra quyết định thụ lý kiểm tra, để báo cáo với Thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp về giải quyết việc khiếu nại đó.

Trong thời hạn 20 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản phân công, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, Chánh Thanh tra hoặc người được phân công phải báo cáo kết quả xác minh cho Thủ trưởng cùng cấp.

Đối với các vụ việc phức tạp, vùng sâu, vùng xa, đi lại khó khăn thì có thể gia hạn 01 (một) lần nhưng không quá 30 (ba mươi) ngày làm việc.

**Điều 17.**

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại “lần đầu” phải gặp gỡ, đối thoại trực tiếp với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan (nếu có) để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc gặp gỡ, đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ, trong trường hợp cần thiết người giải quyết khiếu nại có thể mời đại diện các tổ chức chính trị - xã hội tham dự.

2. Trước khi tiến hành gặp gỡ, đối thoại người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản chậm nhất là **5 ngày trước** ngày gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và lợi ích liên quan, đại diện tổ chức chính trị - xã hội biết thời gian, địa điểm, nội dung việc gặp gỡ đối thoại.

3. Trong quá trình gặp gỡ, đối thoại, người giải quyết khiếu nại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh về những nội dung khiếu nại (nếu có); người tham gia đối thoại có quyền phát biểu ý kiến, đưa ra những bằng chứng có liên quan đến vụ việc và yêu cầu của mình với người đối thoại, người giải quyết khiếu nại; căn cứ nội dung đã đối thoại, bằng chứng do các bên đưa ra, người giải quyết khiếu nại tóm tắt kết quả của việc gặp gỡ, đối thoại.

4. Kết thúc việc gặp gỡ, đối thoại, người giải quyết khiếu nại phải lập biên bản về kết quả việc gặp gỡ, đối thoại; biên bản phải ghi rõ ý kiến của những người tham gia đối thoại, tóm tắt kết quả về các nội dung đã đối thoại, có chữ ký xác nhận của những người tham gia đối thoại; trường hợp người tham gia đối thoại không ký vào biên bản thì người giải quyết khiếu nại phải ghi rõ lý do và đề nghị những người đã tham gia đối thoại xác nhận về việc đã tổ chức đối thoại.

5. Biên bản về kết quả việc gặp gỡ, đối thoại được sử dụng làm cơ sở cho việc giải quyết khiếu nại; biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại.

**Điều 18.** Nếu thấy vụ việc khiếu nại có nội dung rõ ràng, căn cứ vào quy định của pháp luật và trên cơ sở kết quả đối thoại, báo cáo xác minh, kết luận kiến nghị việc giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu phân công cán bộ, cơ quan tham mưu soạn thảo quyết định giải quyết để ban hành ngay.

**Điều 19.**

1. Người giải quyết khiếu nại lần đầu phải ra quyết định giải quyết khiếu nại và phải gửi quyết định này cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan và cơ quan quản lý cấp trên trực tiếp (người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiếp theo), khi cần thì công bố công khai quyết định giải quyết khiếu nại đối với người khiếu nại và người bị khiếu nại.

2. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải có nội dung sau đây:

- a. Ngày, tháng, năm ra quyết định;
- b. Tên, địa chỉ của người khiếu nại, người bị khiếu nại;
- c. Nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ;
- d. Căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại;
- đ. Giữ nguyên, sửa đổi 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 ;
- e. Việc bồi thường cho người bị thiệt hại (nếu có);
- f. Quyền khiếu nại tiếp theo là cơ quan hành chính nào hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án, thời gian khiếu nại tiếp theo hoặc khởi kiện.

**Điều 20.** Việc công bố quyết định giải quyết khiếu nại phải lập biên bản, người công bố quyết định phải giải thích rõ quyền, nghĩa vụ cho người khiếu nại; giải thích những vấn đề trong nội dung quyết định giải quyết mà người khiếu nại có thắc mắc. Ghi nhận ý kiến của người khiếu nại, người bị khiếu nại, người công bố và người chứng kiến; nếu người khiếu nại không ký tên thì phải ghi rõ lý do.

Người được phân công công bố quyết định giải quyết khiếu nại, phải báo cáo kết quả công bố quyết định và ý kiến người khiếu nại cho người giải quyết khiếu nại **trong vòng 5 ngày** kể từ ngày công bố và gửi biên bản công bố để lưu vào hồ sơ.

**Điều 21.**

1. Việc giải quyết khiếu nại phải được lập thành hồ sơ. Hồ sơ giải quyết khiếu nại bao gồm:

- a. Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;

- b. Văn bản trả lời của người bị khiếu nại;
- c. Biên bản thẩm tra; xác minh, kết luận, kết quả giám định;
- d. Quyết định giải quyết khiếu nại;
- đ. Biên bản công bố quyết định giải quyết khiếu nại và các tài liệu khác có liên quan.

2. Hồ sơ giải quyết khiếu nại phải được đánh số trang theo thứ tự tài liệu và được lưu giữ theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp người khiếu nại tiếp tục khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án thì cơ quan giải quyết khiếu nại lần đầu phải có trách nhiệm cung cấp toàn bộ hồ sơ, tài liệu có liên quan đến vụ việc khiếu nại cho cơ quan giải quyết khiếu nại tiếp theo khi có yêu cầu hoặc Tòa án có thẩm quyền giải quyết khi có yêu cầu. Việc bàn giao hồ sơ phải lập biên bản bàn giao theo quy định.

## MỤC 6

### TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TIẾP THEO

**Điều 22.** Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu mà khiếu nại không được giải quyết hoặc kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà người khiếu nại không đồng ý, thì có quyền khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiếp theo; đối với vùng sâu, vùng xa, đi lại khó khăn thì thời hạn nói trên có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 45 ngày.

Thời hạn khiếu nại tiếp theo đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về quản lý đất đai trong thời hạn 45 ngày, kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà người khiếu nại không đồng ý, thì có quyền khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiếp theo.

**Điều 23.** Người khiếu nại tiếp theo phải làm đơn khiếu nại kèm theo bản sao quyết định giải quyết khiếu nại trước đó.

Trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại, tên địa chỉ của người khiếu nại; quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên. Nếu ủy quyền khiếu nại phải kèm theo giấy ủy quyền.

**Điều 24.** Khi nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận đơn, người giải quyết khiếu nại tiếp theo phải thụ lý và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết; trường hợp không thụ lý để giải quyết thì phải nêu rõ lý do.

#### **Điều 25.**

1. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiếp theo tùy theo nội dung khiếu nại thuộc chức năng của Ngành nào thì giao cho Ngành đó làm tham mưu cho Ủy ban nhân dân cùng cấp giải quyết theo quy định.

2. Căn cứ nhiệm vụ được giao Chánh Thanh tra, Thủ trưởng cơ quan chỉ đạo và phân công để thực hiện việc xác minh, kết luận, kiến nghị việc giải quyết. Nội dung phân công phải ghi rõ người thực hiện việc xác minh; nội dung, đối tượng xác minh; trách nhiệm của người được giao nhiệm vụ xác minh, thời gian kết thúc và các nội dung khác nếu xét thấy cần thiết.

3. Khi kết thúc việc xác minh, người được giao nhiệm vụ xác minh phải có văn bản báo cáo kết quả xác minh; báo cáo kết quả xác minh phải kết luận rõ về những nội dung khiếu nại, kèm theo hồ sơ tài liệu chứng minh kết luận, kiến nghị với Thủ trưởng cơ quan, để báo cáo Ủy ban nhân dân cùng cấp về việc giải quyết khiếu nại đó.

4. Trong thời hạn 30 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản phân công, Chánh Thanh tra, Thủ trưởng cơ quan Sở, ngành chuyên môn phải báo cáo kết quả xác minh cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp.

**Điều 26.** Người giải quyết khiếu nại lần tiếp theo trong trường hợp cần thiết thì phải gặp gỡ, đối thoại trực tiếp với người khiếu nại, người bị khiếu nại để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại.

Việc gặp gỡ, đối thoại tiến hành như quy định tại Điều 17 của Quy định này.

#### **Điều 27.**

Căn cứ vào quy định của pháp luật, trên cơ sở kết quả đối thoại (nếu có) và báo cáo xác minh, kết luận, kiến nghị của người được giao nhiệm vụ nêu tại Khoản 1, Điều 25 của quy định này, người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết.

Đối với những vụ khiếu nại phức tạp, trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng người giải quyết khiếu nại phải tham khảo ý kiến của cơ quan chuyên môn cấp trên về những nội dung có liên quan đến chức năng quản lý Nhà nước của ngành đó bằng văn bản, nêu rõ nội dung vụ việc và nội dung cần tham khảo (Bộ, cơ quan ngang Bộ, Sở, Ngành thành phố).

Trong thời hạn 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết, người giải quyết khiếu nại tiếp theo phải ra quyết định giải quyết, đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày.

Ở vùng sâu, vùng xa, đi lại khó khăn thì thời hạn giải quyết khiếu nại mỗi lần tiếp theo không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 70 ngày kể từ ngày thụ lý.

#### **Điều 28.**

Quyết định giải quyết khiếu nại tiếp theo phải có các nội dung sau đây:

1. Ngày, tháng, năm ra quyết định;
2. Tên, địa chỉ của người khiếu nại, người bị khiếu nại;
3. Nội dung khiếu nại;
4. Kết quả thẩm tra, xác minh;
5. Căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại;
6. Kết luận nội dung khiếu nại và việc giải quyết của người giải quyết khiếu nại trước đó;
7. Giữ nguyên, sửa đổi, hủy bỏ hoặc yêu cầu sửa đổi, 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;
8. Việc bồi thường thiệt hại (nếu có);
9. Quyền khiếu nại tiếp theo là cơ quan hành chính nào, thời hạn tiếp khiếu nại bao lâu; nếu là quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng thì phải ghi rõ.

**Điều 29.** Người giải quyết khiếu nại tiếp theo giao cho người ra Quyết định giải quyết lần đầu có trách nhiệm tổ chức công bố Quyết định giải quyết khiếu nại đối với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền lợi, lợi ích liên quan (nếu có), đại diện cơ quan có liên quan và gửi Quyết định; nếu là quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng thì phải gửi Thủ tướng Chính phủ, Tổng Thanh tra và Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ quản lý nhà nước về ngành, về lĩnh vực liên quan đến nội dung khiếu nại.

#### **Điều 30.**

1. Quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng chỉ được xem xét lại khi có một trong các căn cứ sau đây:
  - a. Phát hiện tình tiết mới làm thay đổi nội dung cơ bản của quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng;
  - b. Quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng không phù hợp với các tình tiết khách quan của nội dung vụ việc khiếu nại;
  - c. Có vi phạm về trình tự, thủ tục khi xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng;
  - d. Có những sai lầm nghiêm trọng trong việc áp dụng chính sách, pháp luật để giải quyết khiếu nại;
  - đ. Quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng được ban hành không đúng thẩm quyền.
2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ có trách nhiệm xét lại quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng khi có một trong những căn cứ nêu tại Khoản 1, Điều 30 của Quy định này hoặc theo yêu cầu của Tổng thanh tra, của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ ngành đối với quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng có vi phạm pháp luật.

3. Quá trình xem xét lại quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng, nếu không thấy vi phạm pháp luật thì người đã ban hành quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng phải ra văn bản giữ nguyên quyết định giải quyết khiếu nại, báo cáo bằng văn bản cho người đã yêu cầu hoặc kiến nghị về cơ sở pháp luật để giữ nguyên quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng và có văn bản trả lời cho người khiếu nại; Trong trường hợp phát hiện vi phạm pháp luật thì người ban hành quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng phải ra quyết định sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế quyết định giải quyết khiếu nại; đồng thời gửi quyết định giải quyết khiếu nại đó đến người khiếu nại; người bị khiếu nại, người có quyền và lợi ích liên quan (nếu có) và Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ có yêu cầu và Tổng thanh tra.

## MỤC 7

### VIỆC THI HÀNH QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

**Điều 31.** Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật phải được cá nhân, cơ quan, tổ chức nghiêm chỉnh chấp hành; người đã ra quyết định giải quyết khiếu nại có trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra áp dụng các biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc yêu cầu cơ quan Nhà nước có thẩm quyền áp dụng các biện pháp để quyết định giải quyết khiếu nại được thi hành nghiêm chỉnh. Trong trường hợp cần thiết, người đã ra quyết định giải quyết khiếu nại được yêu cầu cơ quan chức năng phối hợp để tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

**Điều 32.** Căn cứ vào nội dung quyết định giải quyết khiếu nại của người có thẩm quyền, Thủ trưởng cơ quan Nhà nước có Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại có trách nhiệm:

1. Ban hành quyết định hành chính để thay thế hoặc sửa đổi quyết định hành chính bị khiếu nại và tổ chức thực hiện quyết định đó, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại trong trường hợp nội dung khiếu nại là đúng; bồi thường thiệt hại, khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp cho người bị thiệt hại theo quy định của pháp luật;

2. Giải thích, yêu cầu người khiếu nại chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, nếu nội dung khiếu nại không đúng; trong trường hợp cần thiết yêu cầu các cơ quan chức năng thực hiện các biện pháp theo thẩm quyền để đảm bảo việc thi hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

**Điều 33.** Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, Giám đốc Sở, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm thi hành, tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật trong phạm vi trách nhiệm của mình; kiểm tra đôn đốc cơ quan, đơn vị cấp dưới trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật. Trong trường hợp Thủ trưởng cơ quan Nhà nước cấp dưới đã có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại thì áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền buộc phải chấp hành; xử lý hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý đối với người không thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

**Điều 34.** Thủ trưởng cơ quan Nhà nước hữu quan phải thực hiện đúng nội dung quyết định giải quyết khiếu nại liên quan đến trách nhiệm của mình; phối hợp với Thủ trưởng cơ quan Nhà nước để tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại.

## CHƯƠNG III

### TRÌNH TỰ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT TỐ CÁO

#### MỤC 1

### QUYỀN NGHĨA VỤ NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI BỊ TỐ CÁO

#### Điều 35.

1. Người tố cáo có các quyền sau đây:

- a. Gửi đơn hoặc trực tiếp tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền;
- b. Yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của mình;
- c. Yêu cầu được thông báo kết quả giải quyết tố cáo;
- d. Yêu cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền bảo vệ khi bị đe dọa, trù dập, trả thù.

2. Người tố cáo có nghĩa vụ sau đây:

- a. Trình bày trung thực về nội dung tố cáo ;
- b. Nêu rõ họ, tên, địa chỉ của mình;

c. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc tố cáo.

**Điều 36.**

1. Người bị tố cáo có các quyền sau đây:

- a. Được thông báo về nội dung tố cáo;
- b. Đưa ra bằng chứng để chứng minh nội dung tố cáo là không đúng sự thật;
- c. Được khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp bị xâm phạm, được phục hồi danh dự, được bồi thường thiệt hại do việc tố cáo không đúng gây ra;
- d. Yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý người tố cáo sai sự thật.

2. Người bị tố cáo có nghĩa vụ sau đây:

- a. Giải trình về hành vi bị tố cáo; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan khi cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền yêu cầu;
- b. Chấp hành nghiêm chỉnh quyết định xử lý tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền;
- c. Bồi thường thiệt hại, khắc phục hậu quả do hành vi trái pháp luật của mình gây ra.

**MỤC 2**

**THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT TỐ CÁO**

**Điều 37.** Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật mà người bị tố cáo thuộc thẩm quyền quản lý của cơ quan, tổ chức nào thì cơ quan, tổ chức đó có trách nhiệm giải quyết.

Tố cáo hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của người thuộc cơ quan nào thì người đứng đầu cơ quan đó có trách nhiệm giải quyết.

Tố cáo hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan nào thì người đứng đầu cơ quan cấp trên trực tiếp của cơ quan đó có trách nhiệm giải quyết.

**Điều 38.** Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật mà nội dung liên quan đến chức năng quản lý Nhà nước của cơ quan nào thì cơ quan đó có trách nhiệm giải quyết.

Tố cáo hành vi phạm tội do các cơ quan tiến hành tố tụng giải quyết theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự.

**Điều 39.**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của người do mình quản lý trực tiếp.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Trưởng phòng, Phó trưởng phòng, Trưởng ban, Phó trưởng ban thuộc Ủy ban nhân dân quận, huyện và những người khác do mình bổ nhiệm và quản lý trực tiếp.

3. Giám đốc Sở có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của Trưởng phòng, Phó trưởng phòng thuộc Sở và những người khác do mình bổ nhiệm và quản lý trực tiếp.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, Giám đốc, Phó Giám đốc Sở và những người khác do mình bổ nhiệm và quản lý trực tiếp.

**Điều 40.** Chánh Thanh tra quận, huyện, Chánh Thanh tra Sở, Chánh Thanh tra thành phố có thẩm quyền:

1. Xác minh, kết luận nội dung tố cáo, kiến nghị biện pháp xử lý tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cùng cấp khi được giao;

2. Xem xét, kết luận nội dung tố cáo mà Thủ trưởng cấp dưới trực tiếp của Thủ trưởng cùng cấp đã giải quyết nhưng có vi phạm pháp luật; trong trường hợp kết luận việc giải quyết có vi phạm pháp luật thì kiến nghị người đã giải quyết xem xét, giải quyết lại.

**Điều 41.** Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày nhận được kiến nghị của cơ quan Thanh tra theo Điều 40 Quy định này, Thủ trưởng cơ quan Nhà nước đã giải quyết tố cáo có trách nhiệm thực hiện và thông báo kết quả cho cơ quan Thanh tra đã có kiến nghị đó.

**MỤC 3****THỦ TỤC GIẢI QUYẾT TỐ CÁO****Điều 42.**

1. Cơ quan Nhà nước nhận được đơn tố cáo có trách nhiệm phân loại và xử lý như sau:

a. Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì chậm nhất 10 (mười) ngày kể từ ngày nhận đơn phải thụ lý để giải quyết theo trình tự, thủ tục quy định.

b. Nếu tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì chậm nhất trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được phải chuyển đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có) cho người có thẩm quyền giải quyết.

c. Không xem xét, giải quyết những tố cáo giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp mà sao chụp chữ ký hoặc những tố cáo đã được cấp thẩm quyền xem xét, kết luận nay tố cáo lại nhưng không có thêm tài liệu, chứng cứ mới.

d. Nếu tố cáo hành vi phạm tội thì chuyển cho cơ quan Điều tra, Viện kiểm sát xử lý theo Quy định tại điều 71 của Luật Khiếu nại, tố cáo.

2. Trong trường hợp hành vi bị tố cáo gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích Nhà nước, của tập thể, tính mạng, tài sản của công dân thì cơ quan nhận được phải báo ngay cho cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn.

3. Trong trường hợp Thủ trưởng cơ quan Nhà nước các cấp, các ngành, nhận được thông tin người tố cáo bị đe dọa, trù dập, trả thù thì phải có trách nhiệm chỉ đạo hoặc phối hợp với cơ quan chức năng liên quan làm rõ, có biện pháp bảo vệ người tố cáo, ngăn chặn và đề nghị cấp có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật đối với người có hành vi đe dọa, trù dập, trả thù người tố cáo.

**Điều 43.**

1. Người tố cáo phải gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền. Trong đơn tố cáo phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ người tố cáo; nội dung tố cáo.

2. Trong trường hợp người tố cáo trình bày trực tiếp thì người có trách nhiệm tiếp nhận phải ghi rõ nội dung tố cáo, họ, tên, địa chỉ người tố cáo; khi cần thiết phải ghi âm lời người tố cáo. Bản ghi nội dung tố cáo phải cho người tố cáo đọc lại, nghe và ký xác nhận. Trường hợp người tố cáo không biết chữ thì điểm chỉ (lấn tay), có thể có người làm chứng và ký tên.

**Điều 44.**

Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu do người tố cáo, người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thì người giải quyết tố cáo phải làm giấy biên nhận, có chữ ký của người tiếp nhận và người cung cấp.

Cơ quan, tổ chức cá nhân tiếp nhận tố cáo, giải quyết tố cáo phải giữ bí mật cho người tố cáo, không được tiết lộ họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo và các thông tin khác có hại cho người tố cáo.

**Điều 45.** Thời hạn giải quyết tố cáo không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 90 ngày kể từ ngày thụ lý để giải quyết.

**Điều 46.** Người có thẩm quyền giải quyết tố cáo hoặc thủ trưởng cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh phải ra quyết định về việc tiến hành xác minh nội dung tố cáo; trong quyết định phải ghi rõ người được giao nhiệm vụ xác minh, nội dung cần xác minh, quyền hạn và trách nhiệm của người được giao nhiệm vụ xác minh.

**Điều 47.** Trong quá trình giải quyết tố cáo, người được giao nhiệm vụ xác minh phải tạo điều kiện để người bị tố cáo giải trình, đưa ra các bằng chứng để chứng minh tính đúng, sai của nội dung tố cáo.

**Điều 48.** Việc thu thập tài liệu, chứng cứ trong quá trình xác minh, giải quyết tố cáo phải được ghi chép thành văn bản và lưu vào hồ sơ giải quyết tố cáo.

Sau khi kết thúc việc xác minh, người được giao nhiệm vụ xác minh phải có văn bản báo cáo kết quả xác minh, báo cáo phải kết luận rõ những nội dung tố cáo, kèm theo chứng cứ chứng

minh cho kết luận của mình với người ra quyết định xác minh để báo cáo với người có thẩm quyền giải quyết tố cáo.

**Điều 49.** Căn cứ vào kết quả xác minh, kết luận về nội dung tố cáo và quy định của pháp luật liên quan, người giải quyết tố cáo tiến hành xử lý như sau:

1. Trong trường hợp người bị tố cáo không vi phạm pháp luật, không vi phạm các quy định về nhiệm vụ, công vụ thì phải có kết luận rõ và thông báo bằng văn bản cho người bị tố cáo, cơ quan quản lý người bị tố cáo biết, đồng thời xử lý hoặc kiến nghị cơ quan Nhà nước có thẩm quyền xử lý người cố tình tố cáo sai sự thật.

2. Trong trường hợp người bị tố cáo có vi phạm pháp luật, vi phạm các quy định về nhiệm vụ, công vụ phải xử lý kỷ luật, xử phạt hành chính thì xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan Nhà nước có thẩm quyền xử lý, đồng thời áp dụng các biện pháp theo quy định của pháp luật để quyết định, kiến nghị xử lý được chấp hành nghiêm chỉnh.

3. Trong trường hợp hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì chuyển hồ sơ vụ việc cho cơ quan điều tra hoặc Viện Kiểm sát để giải quyết theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự.

**Điều 50.** Người giải quyết tố cáo phải gửi văn bản kết luận vụ việc tố cáo, quyết định xử lý tố cáo cho cơ quan Thanh tra, cơ quan Nhà nước cấp trên trực tiếp; thông báo cho người tố cáo kết quả giải quyết nếu họ có yêu cầu, trừ những nội dung thuộc danh mục bí mật Nhà nước.

**Điều 51.**

1. Việc giải quyết tố cáo phải được lập thành hồ sơ. Hồ sơ giải quyết tố cáo bao gồm:

- a. Đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo;
- b. Biên bản xác minh, kết quả giám định, tài liệu, chứng cứ thu thập được trong quá trình giải quyết;
- c. Văn bản giải trình của người bị tố cáo;
- d. Kết luận về nội dung tố cáo, văn bản kiến nghị biện pháp xử lý;
- đ. Quyết định xử lý;
- e. Các tài liệu khác có liên quan.

2. Hồ sơ giải quyết tố cáo phải được đánh số trang theo thứ tự tài liệu và được lưu giữ theo qui định của pháp luật. Trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền yêu cầu thì hồ sơ được chuyển cho cơ quan, tổ chức, cá nhân đó là bản sao có bút lục hoặc dấu treo, bản gốc được lưu giữ đối chiếu khi cần thiết.

#### CHƯƠNG IV

#### VỀ QUẢN LÝ VÀ BÁO CÁO TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

**Điều 52.** Ủy ban nhân dân các cấp, Giám đốc Sở, Thủ trưởng cơ quan Ban, ngành thực hiện công tác quản lý Nhà nước về giải quyết khiếu nại, tố cáo trong phạm vi quản lý của mình; hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, tổ chức do mình quản lý trong việc thực hiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

**Điều 53.** Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp định kỳ báo cáo tình hình, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo và công tác tiếp dân với Hội đồng nhân dân cùng cấp, cơ quan hành chính Nhà nước và cơ quan Thanh tra cấp trên, đồng thời thông báo đến Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cùng cấp.

**Điều 54.**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện quyết định thành lập Đoàn công tác liên ngành giải quyết khiếu nại, tố cáo của cấp mình, giúp cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp xem xét, kết luận, việc giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp; kiểm tra đôn đốc việc tổ chức thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, các quyết định xử lý tố cáo.

2. Đoàn công tác liên ngành giải quyết khiếu nại, tố cáo không có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo mà chỉ làm nhiệm vụ tư vấn giúp việc cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp. Nhiệm vụ cụ thể quy định trong quyết định thành lập Đoàn.

**Điều 55.** Hàng tháng chậm nhất vào ngày 15 và định kỳ 3 tháng một lần chậm nhất là ngày 15 của tháng cuối quý, Giám đốc Sở, Thủ trưởng cơ quan, Ban, ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban

nhân dân quận, huyện báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố (đồng gửi Chánh Thanh tra thành phố) về việc thực hiện pháp luật khiếu nại, tố cáo thuộc phạm vi quản lý của ngành, của địa phương mình.

**Điều 56.** Thanh tra thành phố, Thanh tra Sở, Thanh tra quận, huyện có trách nhiệm:

1. Hướng dẫn cơ quan, tổ chức, đơn vị cùng cấp trong việc tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, giải quyết khiếu nại, tố cáo, thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo;
2. Kiểm tra, thanh tra trách nhiệm Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.
3. Khi phát hiện có vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo thì xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý.
4. Kiến nghị các biện pháp nhằm chấn chỉnh công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc phạm vi quản lý của Thủ trưởng cơ quan cùng cấp.
5. Tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo trong đơn vị, địa phương mình để báo cáo Thủ trưởng cùng cấp và báo cáo cho Thanh tra cấp trên.

## CHƯƠNG V

### KHEN THƯỞNG, XỬ LÝ VI PHẠM

#### VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**Điều 57.** Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thành tích trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, người tố cáo có công trong việc ngăn ngừa thiệt hại cho Nhà nước, tổ chức, cá nhân thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

**Điều 58.** Người có trách nhiệm chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo nếu không thực hiện thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý kỷ luật, xử phạt hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

**Điều 59.**

1. Thủ trưởng cơ quan Nhà nước nếu thiếu trách nhiệm, nhiều lần để xảy ra vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo trong cơ quan do mình quản lý thì bị xử lý kỷ luật; nếu gây hậu quả nghiêm trọng thì bị truy cứu trách nhiệm hình sự.

2. Thủ trưởng cơ quan Nhà nước nếu thiếu trách nhiệm, không áp dụng các biện pháp cần thiết để thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo thì bị xử lý kỷ luật; nếu gây hậu quả nghiêm trọng thì bị truy cứu trách nhiệm hình sự.

**Điều 60.**

1. Giao Giám đốc Sở Tư pháp phối hợp với các cơ quan hữu quan, tuyên truyền phổ biến, triển khai thực hiện Quyết định này đến các đối tượng có liên quan.

2. Chánh Thanh tra thành phố có trách nhiệm hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ liên quan đến công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo cho Ủy ban nhân dân cấp xã, Ủy ban nhân dân quận, huyện, các Sở, Ban, ngành trong thành phố.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Giám đốc Sở, Ban, ngành thành phố có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến cho nhân dân, cán bộ, công chức trong cơ quan, đơn vị, địa phương mình hiểu biết và thực hiện tốt theo Quy định này.

Trong quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương báo về Thanh tra thành phố và Ủy ban nhân dân thành phố để chỉ đạo kịp thời./.