

# **NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN CỦA PHÁP LUẬT VỀ KHIẾU NẠI, TỔ CÁO VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO**

## **A. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ KHIẾU NẠI, TỔ CÁO**

### **I. Khái niệm khiếu nại, tố cáo**

#### *1. Khái niệm khiếu nại:*

Nhà nước là công cụ của giai cấp thống trị, Nhà nước thực hiện quyền quản lý nhà nước, quản lý xã hội bằng pháp luật. Trong quá trình tiến hành các hoạt động quản lý, các cơ quan nhà nước ban hành các văn bản, các quyết định theo thẩm quyền để thực hiện quyền lực nhà nước, buộc mọi người phải tuân theo. Các văn bản quyết định đó tác động đến một người hoặc một nhóm người nhất định. Văn bản hay quyết định có sai sót hoặc do công chức thi hành công vụ đó có hành vi vi phạm pháp luật, xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức nên khiếu nại phát sinh.

Vậy khiếu nại là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ công chức theo thủ tục Luật Khiếu nại, tố cáo qui định đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó trái pháp luật, xâm phạm đến quyền lợi ích hợp pháp của mình.

#### *2. Khái niệm tố cáo*

Tố cáo theo nghĩa chung nhất là “ vạch rõ tội lỗi của kẻ khác trước cơ quan pháp luật hoặc trước dư luận” đây là một quyền chính trị cơ bản của công dân, nó ngày càng được quy định rõ ràng, cụ thể và chặt chẽ. Đối tượng của tố cáo là các hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tập thể, công dân.

Những việc làm trái pháp luật không phải chỉ có cán bộ, công chức nhà nước mà của cả các cơ, quan tổ chức. Những hành vi trái pháp luật thường được công dân phát hiện và báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền để ngăn chặn, phòng ngừa hành vi vi phạm pháp luật và xử lý người vi phạm.

Mục đích của tố cáo nhằm bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền lợi ích hợp pháp của tập thể, công dân.

Vậy tố cáo là việc công dân theo thủ tục Luật Khiếu nại, tố cáo quy định, báo cáo cho cơ quan, tổ chức, các nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan tổ chức.

### *3. Sự khác nhau giữa khiếu nại và tố cáo*

Mặc dù khiếu nại và tố cáo cùng được ghi nhận là một quyền, được quy định ở cùng một văn bản thậm chí ở cùng một điều luật nhưng giữa chúng có những khác biệt cả về nội dung lẫn cách thức giải quyết. Cụ thể:

- Thứ nhất, theo quy định tại Điều 2 Luật khiếu nại, tố cáo thì chủ thể của khiếu nại là cơ quan nhà nước, tổ chức và công dân, còn chủ thể của tố cáo chỉ là công dân.

- Thứ hai, đối tượng của khiếu nại là quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật đối với cán bộ, công chức. Còn tố cáo có đối tượng rộng hơn rất nhiều đó là “hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại tới lợi ích nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức”.

- Thứ ba, mục đích của khiếu nại hướng tới bảo vệ và khôi phục quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, còn mục đích của tố cáo không chỉ nhằm bảo vệ và khôi phục quyền và lợi ích hợp pháp của người tố cáo mà còn hướng tới lợi ích của Nhà nước và xã hội.

- Thứ tư, cách thức thực hiện của khiếu nại là việc người khiếu nại “đề nghị” người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại “xem xét lại” các quyết định hành chính, hành vi hành chính...trong khi đó, cách thức thực hiện tố cáo là việc người tố cáo “báo” cho người có thẩm quyền giải quyết tố cáo “biết” về hành vi vi phạm pháp luật.

- Thứ năm, giải quyết khiếu nại là việc xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết của người giải quyết khiếu nại. Trong khi đó giải quyết tố cáo là việc người giải quyết tố cáo xác minh, kết luận về nội dung tố cáo. Từ đó áp dụng biện pháp xử lý cho thích hợp với tính chất và mức độ sai phạm của hành vi chứ không ra quyết định giải quyết tố cáo.

### *4. Sự khác nhau giữa giải quyết khiếu nại và giải quyết tố cáo*

Theo quy định tại khoản 13,14 điều 2 Luật Khiếu nại tố cáo:

“Giải quyết khiếu nại là việc xác minh, kết luận và ra quyết định của người giải quyết khiếu nại:.

“Giải quyết tố cáo là việc xác minh, kết luận về nội dung tố cáo và quyết định xử lý của người giải quyết tố cáo”.

Từ những quy định trên có thể thấy giữa giải quyết khiếu nại và giải quyết tố cáo có những điểm khác nhau khá cơ bản, cho nên việc giải quyết khiếu nại và việc giải quyết tố cáo có những điểm khác nhau cơ bản sau đây:

Khi giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết phải ra những quyết định với nội dung cụ thể quy định tại điều 38, điều 45 Luật Khiếu nại, tố cáo, nội dung chính bao gồm:

- Kết quả thẩm tra xác minh;
- Căn cứ pháp luật giải quyết khiếu nại;
- Kết luận về nội dung khiếu nại;
- Giữ nguyên, sửa đổi hoặc huỷ 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; việc bồi thường cho người bị thiệt hại (nếu có).

Đối với tố cáo, việc giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan, đối tượng bị tố cáo là hành vi trái pháp luật của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào và kết quả của quá trình giải quyết tố cáo là xử lý người có hành vi vi phạm. Vì vậy kết quả giải quyết tố cáo có thể là quyết định xử phạt vi phạm hành chính của cơ quan có thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính, một quyết định kỷ luật công chức, cán bộ, hay một bản án hình sự của tòa án. Chính vì vậy Luật Khiếu nại tố cáo không quy định người giải quyết tố cáo ra quyết định giải quyết tố cáo mà chỉ quy định người giải quyết tố cáo có biện pháp xử lý sau khi thẩm tra xác minh tố cáo đó.

## **II. Nguồn gốc của khiếu nại, tố cáo.**

Khiếu nại, tố cáo là hai phạm trù khác nhau nhưng cùng xuất hiện khi xã hội có phân chia giai cấp và sự ra đời của Nhà nước. Trong mỗi thời đại ở mỗi chế độ khác nhau công dân đều nhận thấy, Nhà nước là người có trách nhiệm và khả năng bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của họ trên cơ sở các quy định của pháp luật. Vì vậy khi quyền, lợi ích của công dân bị xâm hại thì công dân phải khiếu nại, tố cáo đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Có thể nói khiếu nại, tố cáo xuất hiện như một hiện tượng tất yếu của xã hội có giai cấp có Nhà nước, do các hành vi vi phạm pháp luật gây ra.

Suy cho cùng khiếu nại, tố cáo tự nó không có nội dung xuất xứ cụ thể mà thường xuất hiện từ các quyền khác và nội dung từ các quyền khác. Chẳng hạn, khiếu nại đòi khôi phục việc làm khi quyền lao động bị xâm phạm; tố cáo tham nhũng khi lợi ích của Nhà nước bị xâm phạm từ phía người thi hành công vụ.

Hiến pháp và các văn bản pháp luật khác đã ghi nhận và bảo vệ các quyền cơ bản của công dân về kinh tế, chính trị, xã hội, tự do cá nhân... Khi những quyền này bị xâm phạm hay không đáp ứng sẽ xuất hiện khiếu nại hay tố cáo.

Nguyên nhân phát sinh khiếu nại, tố cáo:

- Phát sinh khiếu nại khi quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại bị xâm phạm, người khiếu nại yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền bảo vệ hoặc khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp đã bị xâm phạm.

- Phát sinh tố cáo khi có hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền lợi ích hợp pháp của tập thể, công dân. Nhiều trường hợp nội dung tố cáo không liên quan đến quyền lợi ích hợp pháp của người tố cáo mà chỉ vì trách nhiệm, nghĩa vụ của họ đối với cộng đồng. Như vậy đối tượng của tố cáo rộng hơn khiếu nại.

## **B. KHIẾU NẠI, TỐ CÁO THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT HIỆN HÀNH**

### **I. Khiếu nại và việc giải quyết khiếu nại**

#### **1. Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính**

*1.1. Chủ thể khiếu nại và vấn đề đại diện khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính.*

Khoản 3 điều 2 Luật Khiếu nại, tố cáo qui định: “Người khiếu nại là công dân, cơ quan, tổ chức”. Như vậy chủ thể của quyền khiếu nại bao gồm công dân, cơ quan tổ chức hoặc cán bộ công chức. Trên thực tế người chủ yếu thực hiện quyền khiếu nại là công dân, công dân là chủ thể chính của quyền khiếu nại. Theo Hiến pháp 1992 và Luật Quốc tịch 1998 thì công dân nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là người có quốc tịch Việt Nam. Mọi công dân Việt Nam đều có quyền khiếu nại, kể cả những tội phạm, họ có thể bị hạn chế một số quyền công dân ( quyền tự do đi lại, quyền bầu cử, quyền ứng cử...) nhưng họ là công dân Việt Nam và họ có quyền khiếu nại.

Về nội dung khiếu nại của cơ quan, tổ chức các văn bản pháp luật về khiếu nại trước đây (pháp lệnh 1981, 1991) chỉ quy định quyền khiếu nại

của công dân mà không quy định quyền khiếu nại của cơ quan, tổ chức. Trên thực tế không chỉ có công dân mà các tổ chức kinh tế, tổ chức xã hội cũng chịu sự tác động của các quyết định hành chính, hành vi hành chính. Trong quá trình quản lý nhà nước nhiều khi các cơ quan quản lý nhà nước có những quyết định hành chính, hành vi hành chính ảnh hưởng đến hoạt động của các cơ quan nhà nước khác. Vì vậy Luật Khiếu nại, tố cáo quy định cơ quan, tổ chức có quyền khiếu nại bao gồm: Cơ quan nhà nước, Tổ chức Chính trị, Tổ chức Chính trị xã hội, Tổ chức xã hội nghề nghiệp, tổ chức kinh tế, đơn vị vũ trang nhân dân có quyền khiếu nại. Việc khiếu nại của các cơ quan, tổ chức phải thông qua người đại diện hợp pháp.

Trong xu thế hội nhập và mở cửa có rất nhiều người nước ngoài đến Việt Nam làm ăn, sinh sống, học tập hay tham quan du lịch, họ cần phải tuân thủ pháp luật Việt Nam và cũng được pháp luật Việt Nam bảo vệ. Nếu họ bị cản trở hoặc gây khó khăn trái phép hoặc bị một quyết định hành chính, hành vi hành chính gây thiệt hại đến lợi ích hợp pháp thì họ cũng có quyền khiếu nại như bất kỳ công dân Việt Nam nào (Hiện tại Luật khiếu nại, tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành chưa quy định người nước ngoài khiếu nại, trên thực tế đã xảy ra)

### *1.2. Đối tượng của khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính*

Theo quy định của pháp luật hiện hành thì đối tượng bị khiếu nại là các quyết định hành chính và hành vi hành chính và quyết định kỷ luật cán bộ công chức, khi người khiếu nại có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại.

- Về quyết định hành chính: Khoản 10 điều 2 Luật Khiếu nại, tố cáo quy định: “Quyết định hành chính là quyết định bằng văn bản của cơ quan quản lý nhà nước hoặc của người có thẩm quyền trong cơ quan quản lý hành chính nhà nước được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể về một số vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính.

Như vậy một quyết định được coi là đối tượng của khiếu nại phải đảm bảo đủ 3 điều kiện sau:

- Quyết định bằng văn bản;
- Là quyết định của cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước;

- Là quyết định cá biệt được áp dụng một lần đối với một đối tượng hoặc một số đối tượng xác định.

Các quyết định của cơ quan không phải là cơ quan hành chính nhà nước (Toà án, Viện kiểm sát...), các quyết định được áp dụng nhiều lần mà đối tượng không xác định cụ thể thì không phải là quyết định hành chính trong Luật Khiếu nại, tố cáo. Các quyết định hành chính trong lĩnh vực hoạt động quản lý, điều hành của cấp trên với cấp dưới theo thứ bậc hành chính cũng không thể là đối tượng bị khiếu nại.

Lưu ý một văn bản có thể bị khiếu nại như đối với các quyết định hành chính mặc dù nó không đảm bảo yêu cầu về mặt hình thức của một quyết định hành chính, với điều kiện nó chứa đựng những nội dung làm phát sinh quyền và nghĩa vụ của công dân, cơ quan, tổ chức.

- Về hành vi hành chính: Khoản 11 điều 12 Luật Khiếu nại, tố cáo quy định: “Hành vi hành chính là hành vi của cơ quan quản lý hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy định của pháp luật”. Hành vi hành chính có thể thực hiện dưới 2 hình thức, hành động và không hành động.

## **2. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính**

Theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo thì chỉ có Thủ trưởng cơ quan, tổ chức mới có thẩm quyền giải quyết khiếu nại. Các cơ quan Thanh tra nhà nước có thẩm quyền và trách nhiệm khác nhau trong xem xét giải quyết khiếu nại.

### *2.1. Nguyên tắc xác định thẩm quyền:*

+ Khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Thủ trưởng cơ quan nào thì Thủ trưởng cơ quan đó có trách nhiệm giải quyết.

+ Khiếu nại hành vi hành chính của nhân viên thuộc quyền quản lý của cơ quan nào thì Thủ trưởng cơ quan đó có trách nhiệm giải quyết

### *2.2. Trình tự về thẩm quyền trong giải quyết khiếu nại hành chính.*

+ Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của chính mình và của những người do mình trực tiếp quản lý

+ Giải quyết khiếu nại lần 2 các khiếu nại mà Thủ trưởng cơ quan cấp dưới trực tiếp giải quyết nhưng còn khiếu nại trừ khiếu nại mà quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật hoặc khiếu nại đã được toà án thụ lý giải quyết.

\* Chú ý:

- Những việc làm của công chức nhà nước tuy trái pháp luật nhưng không thuộc phạm vi nhiệm vụ, công vụ bị khiếu nại thì Thủ trưởng cơ quan quản lý cán bộ, công chức đó không có trách nhiệm giải quyết.

- Thủ trưởng cơ quan nhà nước khi nhận được khiếu nại của cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết thì yêu cầu cấp dưới phải giải quyết đồng thời chỉ đạo Chánh thanh tra cùng cấp kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn việc giải quyết và áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý người thiếu trách nhiệm hoặc cố tình trì hoãn việc giải quyết khiếu nại đó.

### *2.3. Thẩm quyền giải quyết cụ thể của các cơ quan hành chính nhà nước đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính*

Theo quy định của pháp luật thì thẩm quyền giải quyết khiếu nại được quy định như sau:

Điều 19 quy định:

“Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (gọi chung là cấp xã), thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh có thẩm quyền giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp”.

Điều 20 quy định:

“Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (gọi chung là cấp huyện) có thẩm quyền:

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

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

Điều 21 quy định:

Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở và cấp tương đương có thẩm quyền giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp.

Điều 22 quy định:

Giám đốc sở và cấp tương đương thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có thẩm quyền:

1. Giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của của mình, của cán bộ , công chức do mình quản lý trực tiếp.

2. Giải quyết khiếu nại mà những người quy định tại điều 21 của luật này đã giải quyết nhưng còn khiếu nại.

Điều 23 quy định:

Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố trực thuộc trung ương (sau đây gọi chung là cấp tỉnh) có thẩm quyền:

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

2. Giải quyết khiếu nại mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện đã giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại;

3. Giải quyết khiếu nại mà Giám đốc sở hoặc cấp tương đương thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh đã giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại mà nội dung thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

Điều 24 quy định:

Thủ trưởng cơ quan thuộc Bộ, thuộc cơ quan ngang Bộ, thuộc cơ quan thuộc Chính phủ có thẩm quyền giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp.

Điều 25 quy định:

Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ có thẩm quyền:

1. Giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ , công chức do mình quản lý trực tiếp;

2. Giải quyết khiếu nại mà những người quy định tại điều 24 Luật Khiếu nại, tố cáo đã giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại;

3. Giải quyết khiếu nại có nội dung thuộc quyền quản lý nhà nước của Bộ, ngành mình mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Giám đốc sở hoặc cấp tương đương thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại.

Điều 26 quy định

Tổng thanh tra có thẩm quyền:

1. Giải quyết khiếu nại mà Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ đã giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại;



2. Giúp Thủ tướng Chính phủ theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật.

Trường hợp phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức thì kiến nghị Thủ tướng Chính phủ hoặc kiến nghị người có thẩm quyền áp dụng biện pháp cần thiết để chấm dứt vi phạm, xem xét trách nhiệm, xử lý đối với người vi phạm.

Điều 27 quy định:

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 cùng cấp.

Điều 28 quy định:

Thủ tướng Chính phủ có thẩm quyền:

1. Lãnh đạo công tác giải quyết khiếu nại của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp;
2. Xử lý các kiến nghị của Tổng thanh tra quy định tại khoản 2 điều 26 Luật Khiếu nại, tố cáo.

### **3. Về thời hạn giải quyết khiếu nại**

- Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn 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 khiếu nại lần đầu không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý 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 giải quyết.

- Thời hạn giải quyết khiếu nại mỗi lần tiếp theo không quá 45 ngày kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày kể từ ngày thụ lý để giải quyết. 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 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 giải quyết.

### **4. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức và cá nhân trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại**

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

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 có trách nhiệm:

a. 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 của người bị thiệt hại theo quy định của pháp luật;

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

Thủ trưởng cơ quan nhà nước cấp trên có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc thủ trưởng cơ quan nhà nước cấp dưới đã có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại thực hiện trách nhiệm của mình trong nội dung thi hành quyết định giải quyết khiếu nại. Trong trường hợp cấp dưới không thi hành thì áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền buộc họ 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.

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.

## **II. Tố cáo và việc giải quyết tố cáo**

### *1. Chủ thể của quyền tố cáo*

Theo quy định tại khoản 2 điều 2 Luật Khiếu nại, tố cáo thì: “Tố cáo là việc công dân theo thủ tục do luật này quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại

lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức”.

Việc quy định chủ thể của tố cáo là công dân xuất phát từ tính chất của tố cáo là yêu cầu xử lý người bị tố cáo cho nên phải có sự bình đẳng giữa người tố cáo và người bị tố cáo. Nhà nước khuyến khích việc tố cáo đúng nhưng người nào đó lợi dụng việc tố cáo để tố cáo sai sự thật gây thiệt hại cho người khác thì phải bị xử lý. Để tránh tình trạng có người nhân danh cơ quan tổ chức thực hiện việc tố cáo với mục đích cá nhân và để cá thể hoá trách nhiệm của người tố cáo, tạo điều kiện cho cơ quan nhà nước xử lý người cố tình tố cáo sai sự thật, luật quy định chủ thể tố cáo chỉ là công dân.

### *2. Đối tượng của tố cáo*

Theo quy định tại khoản 2 điều 2 Luật Khiếu nại, tố cáo thì đối tượng của tố cáo rộng hơn nhiều so với đối tượng của khiếu nại. Khoản 2 điều 1 quy định: “Công dân có quyền tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền về hành vi trái pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức”.

### *3. Thẩm quyền và trách nhiệm giải quyết tố cáo*

Thẩm quyền và trách nhiệm giải quyết tố cáo được quy định từ điều 59 đến điều 64 Luật Khiếu nại tố cáo và trong Nghị định hướng dẫn thi hành. Cần chú ý trong Luật Khiếu nại, tố cáo chỉ đề ra nguyên tắc chung nhất về thẩm quyền để từ đó phân luồng các loại tố cáo để có biện pháp xử lý thích hợp.

#### *a. Nguyên tắc cơ bản xác định thẩm quyền:*

Theo điều 60 của Luật khiếu nại, tố cáo:

“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 tố tụng giải quyết theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự”.

#### *b. Đối với Thủ trưởng các cơ quan nhà nước*

Trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ:

- Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của người thuộc cơ quan nào thì thủ trưởng cơ quan đó có trách nhiệm giải quyết;

- Tố cáo thủ trưởng, phó thủ trưởng thì thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp có trách nhiệm giải quyết.

*c. Đối với thủ trưởng các tổ chức thanh tra nhà nước:*

Được quy định tại điều 62, 63 Luật Khiếu nại, tố cáo và Nghị định hướng dẫn thi hành, thủ trưởng các tổ chức thanh tra nhà nước có thẩm quyền và trách nhiệm:

- 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;

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

### **III. Tiếp công dân**

Tiếp dân là một trong những nhiệm vụ quan trọng và rất cáo ý nghĩa trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo. Nó thể hiện thái độ tôn trọng của Nhà nước đối với nhân dân cũng như trách nhiệm của các cơ quan nhà nước trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thông qua tiếp dân, các cơ quan nhà nước biết được tâm tư nguyện vọng của người dân cũng như làm sáng tỏ nội dung vụ việc đã được trình bày trong đơn khiếu nại, tố cáo để từ đó tìm ra giải pháp giải quyết đúng đắn các vụ việc. Quá trình tiếp dân cũng là dịp để các cơ quan nhà nước tuyên truyền cho nhân dân hiểu thêm về chính sách pháp luật của nhà nước nhất là những vấn đề liên quan đến quyền và lợi ích của họ, hướng dẫn họ thực hiện đúng đắn quyền khiếu nại, tố cáo của mình có thái độ đúng đắn và hợp tác với cơ quan nhà nước để giải quyết các khiếu nại, tố cáo.

Chính vì vậy pháp luật đề cao trách nhiệm của thủ trưởng các cấp các ngành cũng như nhấn mạnh trách nhiệm của cán bộ tiếp dân

*1. Trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan nhà nước trong việc tiếp công dân*

Theo tinh thần của điều 74 Luật Khiếu nại, tố cáo, trong việc tiếp công dân, thủ trưởng cơ quan nhà nước phải thực hiện những công việc sau đây:

- Tổ chức việc tiếp công dân của cơ quan mình (bố trí nơi tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện; bảo đảm các điều kiện để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh); bố trí cán bộ có phẩm chất tốt, có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân.

- Người tiếp công dân phải có sổ để ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân; yêu cầu công dân đến khiếu nại, tố cáo xuất trình giấy tờ tùy thân, trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo; trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì yêu cầu họ cử đại diện trực tiếp trình bày nội dung sự việc.

- Đối với thủ trưởng các cơ quan thanh tra nhà nước trực tiếp tiếp công dân theo định kỳ mỗi tháng ít nhất là một ngày. Ngoài việc trực tiếp tiếp công dân theo định kỳ như trên, thủ trưởng các cơ quan thanh tra còn phải tiếp công dân khi có yêu cầu khẩn thiết.

- Các cơ quan thanh tra nhà nước có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân thường xuyên.

## *2. Trách nhiệm của cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân.*

Theo quy định của Điều 77 Luật Khiếu nại, tố cáo, người tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo;

b) Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo;

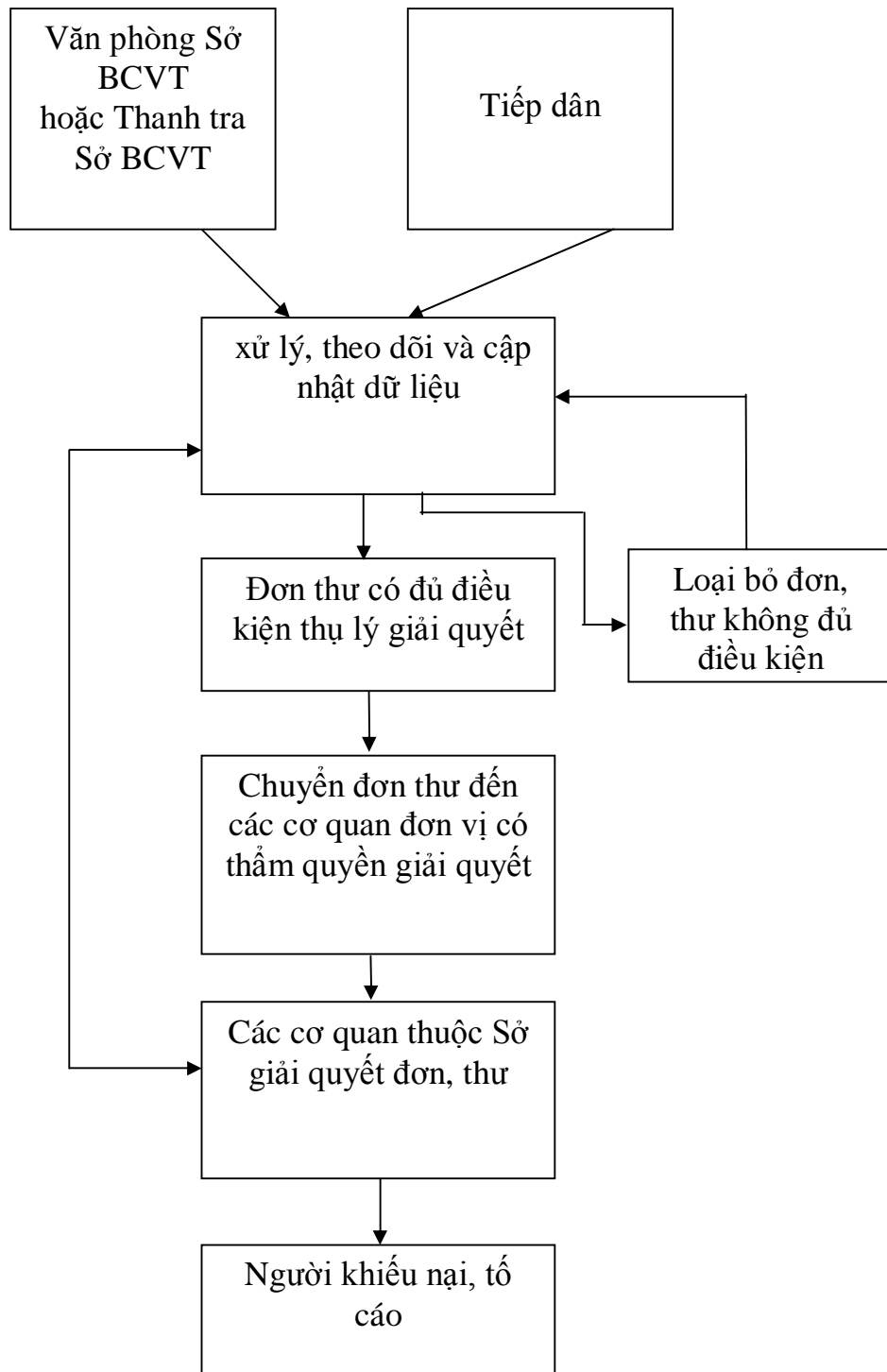
c) Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu.

Khi làm nhiệm vụ tiếp công dân, người tiếp công dân phải có sổ để ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân; yêu cầu công dân đến khiếu nại, tố cáo xuất trình giấy tờ tùy thân, trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo; trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì yêu cầu họ cử đại diện trực tiếp trình bày nội dung sự việc.

### C. TRÌNH TỰ TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI TỔ CÁO

#### Phần I: Trình tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại tố cáo tại Sở Bưu chính Viễn thông

##### I. Lưu đồ quy trình tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo



## **II. Mô tả quá trình xử lý đơn thư theo lưu đồ trên**

### *1. Tiếp nhận đơn, thư khiếu nại tố cáo (nguồn đơn thư)*

#### a) Tiếp nhận đơn, thư khiếu nại, tố cáo qua đường văn thư:

- Văn phòng Sở có trách nhiệm trình đơn thư khiếu nại, tố cáo cho Lãnh đạo Sở.

- Các đơn thư sau khi có ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Sở được chuyển đến khâu kiểm tra thể thức đầu vào.

#### b) Tiếp nhận đơn, thư khiếu nại, tố cáo qua công tác tiếp công dân:

Các đơn thư khiếu nại được tiếp nhận qua công tác tiếp công dân được chuyển đến khâu xử lý, theo dõi và cập nhật dữ liệu.

### *2. Xử lý, theo dõi và cập nhật dữ liệu*

#### a) Đơn vị xử lý, theo dõi và cập nhật dữ liệu: Thanh tra Sở BCVT

b) Nội dung xử lý, theo dõi và cập nhật dữ liệu các đơn thư khiếu nại, tố cáo:

- Phân loại cụ thể đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh..., thẩm quyền giải quyết đơn, thư; vào sổ theo dõi đơn thư khiếu nại tố cáo và cập nhật vào hệ thống dữ liệu của Sở BCVT.

- Loại bỏ những đơn thư không đủ điều kiện:

+ Trả lại những đơn thư không thuộc thẩm quyền giải quyết của của Sở.

+ Xử lý đơn, thư tố cáo nặc danh; đơn, thư không có địa chỉ người gửi; đơn thư có nội dung không rõ ràng.

- Theo dõi, đôn đốc quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo

*3. Chuyển đơn đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo.*

Thanh tra Sở làm thủ tục chuyển đơn thư khiếu nại, tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

### *4. Giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo*

Đối với đơn, thư đúng thẩm quyền thì thụ lý giải quyết đơn.

#### a) Chuyên viên được phân công phải:

- Cập nhật đầy đủ chính xác từng bộ hồ sơ theo quy định để theo dõi quản lý đơn thư tránh nhầm lẫn mất hồ sơ.

- Đề xuất các biện pháp xác minh đơn, biện pháp giải quyết. Đề xuất phải có căn cứ, trên cơ sở pháp luật phải tính được khả năng thực thi của biện pháp giải quyết

b) Lãnh đạo đơn vị được uỷ quyền giải quyết đơn xem xét nội dung

- Chuyên viên phải trình đủ hồ sơ và các tài liệu liên quan đến khiếu nại, tố cáo của công dân tổ chức đến Lãnh đạo đơn vị.

- Kèm theo hồ sơ tài liệu liên quan đến khiếu nại, tố cáo phải có đề xuất cụ thể của chuyên viên đối với từng vụ việc cụ thể và dự thảo văn bản chỉ đạo hay dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo.

- Nếu vụ việc phức tạp, kéo dài xét cần thiết họp tư vấn, chuyên viên đề xuất cụ thể.

- Lãnh đạo đơn vị giải quyết có trách nhiệm kiểm tra, xem xét nội dung đề xuất của chuyên viên. Phê duyệt những đề xuất, biện pháp giải quyết

#### *5. Quyết định giải quyết*

Lãnh đạo Sở, Lãnh đạo Thanh tra Sở có thẩm quyền giải quyết, ký ban hành các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận tố cáo.

#### *6. Kiểm tra đôn đốc*

Thanh tra Sở chịu trách nhiệm đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của Sở.

## **Phần II**

### **Trách nhiệm, thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo**

#### **A. Trách nhiệm, thủ tục giải quyết khiếu nại**

##### **I. Trách nhiệm giải quyết khiếu nại**

##### **1. Bộ trưởng**

a. Giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, công chức do Bộ trưởng quản lý trực tiếp;

b. Giải quyết khiếu nại mà Thủ trưởng cơ quan thuộc Bộ đã giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại;

c. Giải quyết khiếu nại có nội dung thuộc quyền quản lý nhà nước thuộc Bộ mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Giám đốc sở hoặc cấp



tương đương thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh đã giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại.

2. Giám đốc Sở

a. Giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp;

b. Giải quyết khiếu nại mà Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở đã giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại;

3. Bộ trưởng, Giám đốc Sở căn cứ nội dung, tính chất vụ việc khiếu nại để giao Chánh Thanh tra Bộ, Chánh Thanh tra Sở hoặc giao Chánh Thanh tra Bộ, Chánh Thanh tra Sở chủ trì phối hợp với Thủ trưởng các đơn vị liên quan tiến hành xác minh kết luận và kiến nghị việc giải quyết.

4. Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả gặp gỡ đối thoại, kết quả thẩm tra xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết khiếu nại, Bộ trưởng, Giám đốc Sở ban hành quyết định giải quyết trong thời hạn quy định tại Luật Khiếu nại tố cáo.

5. Bộ trưởng, Giám đốc Sở có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và lợi ích liên quan.

6. Bộ trưởng, Giám đốc Sở 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 thuộc thẩm quyền quản lý trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật.

7. Chánh Thanh tra Bộ, Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm tiến hành xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết khiếu nại liên quan đến lĩnh vực mình quản lý và cán bộ thuộc quyền quản lý của mình. Giúp Bộ trưởng, Giám đốc Sở giải quyết các khiếu nại thuộc thẩm quyền khi được giao.

## **II. Thủ tục giải quyết khiếu nại**

### **1. Chuẩn bị giải quyết khiếu nại:**

a. Cán bộ được phân công giải quyết khiếu nại phải nghiên cứu sơ bộ hồ sơ vụ việc khiếu nại, tiếp xúc ban đầu với người khiếu nại để thu thập thông tin tài liệu. Sau quá trình nghiên cứu phải đề xuất người có thẩm quyền lựa chọn giải quyết vụ việc theo trình tự thủ tục nào:

- Thông báo không giải quyết vụ, việc khiếu nại theo quy định của pháp luật;
- Thu lý giải quyết vụ việc khiếu nại theo trình tự thủ tục pháp luật quy định.

b. Thu lý giải quyết vụ việc:

Vụ, việc khiếu nại đủ điều kiện theo quy định của pháp luật khiếu nại tố cáo, trong thời gian 10 ngày kể từ khi nhận đơn khiếu nại,

người có thẩm quyền quyết định thụ lý giải quyết vụ việc và gửi thông báo thụ lý cho người khiếu nại biết.

c. Xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc:

Kế hoạch giải quyết vụ việc là bước cụ thể hoá nhiệm vụ nêu trong văn bản thụ lý bao gồm những vấn đề sau:

- Nội dung cần phải nghiên cứu bổ sung;
- Những vấn đề cần phải thẩm tra, xác minh;
- Gặp gỡ ( cơ quan, cá nhân người liên quan...) để thu thập thông tin, thẩm tra xác định chứng cứ;
- Các điều kiện tài chính nhân lực...;
- Tiến độ thời gian thực hiện.

d. Tập hợp nghiên cứu tài liệu liên quan:

Để có căn cứ pháp lý và tài liệu giúp cho giải quyết vụ việc nhanh chóng, cán bộ nghiên cứu hồ sơ phải tập hợp các văn bản, tài liệu liên quan đến việc giải quyết khiếu nại.

2. Thu thập thông tin, đánh giá chứng cứ:

- Cán bộ giải quyết khiếu nại áp dụng các biện pháp nghiệp vụ như: Làm việc với người khiếu nại, người liên quan; kiểm tra đối chiếu xem xét thực tế; yêu cầu giám định...để thẩm tra, xác minh vụ việc.

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại phải trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan 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, nếu thấy cần thiết có thể mời đại diện tổ chức chính trị-xã hội tham dự. Đối với việc giải quyết khiếu nại lần hai, việc gặp gỡ đối thoại trực tiếp chỉ thực hiện khi thấy cần thiết. Việc gặp gỡ đối thoại phải được lập thành biên bản, có chữ ký của người tham gia; trường hợp người đối thoại không ký phải ghi rõ lý do; biên bản được lưu hồ sơ vụ việc khiếu nại.

- Sau khi thẩm tra xác minh, cán bộ được phân công phải có báo cáo kết quả thẩm tra xác minh.

3. Ra quyết định giải quyết khiếu nại và công bố quyết định:

a. Tổng hợp báo cáo: Cán bộ thụ lý giải quyết tổng hợp báo cáo quá trình thẩm tra, xác minh giải quyết vụ việc bao gồm các nội dung sau:

- Tóm tắt, khái quát vụ, việc khiếu nại;

- Quá trình thụ lý giải quyết của các cấp có thẩm quyền;
- Quá trình thẩm tra, xác minh;
- Nhận xét, kiến nghị.

Báo cáo tổng hợp kết quả thẩm tra, xác minh và tài liệu kèm theo được trình lên người có thẩm quyền xem xét.

b. Ra quyết định giải quyết khiếu nại:

Quyết định giải quyết khiếu nại phải đảm bảo những yêu cầu về hình thức và nội dung theo quy định:

- Về hình thức: Phải thể hiện đầy đủ các yếu tố của quyết định hành chính được ban hành theo thẩm quyền.
- Về nội dung: Bao gồm những vấn đề cơ bản sau:
  - + Ngày, tháng, năm ra quyết định;
  - + Tên địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại;
  - + Nội dung khiếu nại;
  - + Kết luận về nội dung khiếu nại, tính chất đúng sai với mức độ cụ thể;
  - + Kết quả thẩm tra xác minh, căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại;
  - + Việc xử lý quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại
  - + Giải quyết quyền, lợi ích các bên liên quan;
  - + Quyền được khiếu nại tiếp, quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

Quyết định giải quyết khiếu nại được gửi cho người khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan; Thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp; Chánh Thanh tra cấp trên trực tiếp.

c. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

Chậm nhất trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày ký quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại phải công khai quyết định đó.

Căn cứ vào mục đích, yêu cầu của việc công khai quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lựa chọn một hoặc một số hình thức dưới đây để thực hiện việc công khai:

- Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan đã ban hành quyết định giải quyết khiếu nại;

- Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.

4. Thi hành quyết định và hoàn chỉnh hồ sơ vụ việc

d. Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật phải được cá nhân cơ quan, tổ chức nghiêm chỉnh chấp hành. Người ra quyết định có trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra, áp dụng các biện pháp cần thiết hoặc yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền áp dụng các biện pháp cần thiết để quyết định giải quyết khiếu nại được thi hành nghiêm chỉnh.

e. Hồ sơ lưu trữ được lập theo quy định

Hồ sơ vụ, việc được lập gửi vào lưu trữ để giúp cho việc quản lý theo dõi công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo đồng thời nó còn là căn cứ cho các cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết khiếu nại ở cấp tiếp theo hoặc các vụ, việc có liên quan khác.

## **B. Trách nhiệm, thủ tục giải quyết tố cáo**

### **I. Trách nhiệm giải quyết tố cáo**

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

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. Bộ trưởng có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị thuộc Bộ và những người khác do mình bổ nhiệm và quản lý trực tiếp.

6. 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.

7. Chánh Thanh tra Bộ có thẩm quyền:

- a) Xem xét, kết luận nội dung tố cáo, kiến nghị biện pháp xử lý tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ trưởng khi được giao.
- b) Xem xét, kết luận nội dung tố cáo mà Thủ trưởng cơ quan thuộc Bộ 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.

8. Chánh Thanh tra Sở có thẩm quyền:

- a) Xem xét, kết luận nội dung tố cáo, kiến nghị biện pháp xử lý tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở khi được giao.
- b) Xem xét, kết luận nội dung tố cáo mà Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở 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.

**II. Thủ tục giải quyết đơn, thư tố cáo**

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

- a) Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì phải thụ lý để giải quyết theo đúng trình tự, thủ tục quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo và Nghị định 136/2006/NĐ-CP
- 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 đơn 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 có thẩm quyền giải quyết nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng 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 của Nhà nước, của tập thể, tính mạng, tài sản của công dân thì cơ quan nhận được đơn phải thông báo ngay cho cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn.

3. Trong trường hợp Thủ trưởng cơ quan thuộc Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở 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 các 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 người có hành vi đe dọa, trù dập, trả thù người tố cáo.

4. Trong trường hợp người tố cáo trình bày trực tiếp thì người tiếp nhận phải ghi rõ nội dung tố cáo, họ tên, địa chỉ người tố cáo; khi cần thiết thì ghi âm lời tố cáo. Bản ghi nội dung tố cáo phải cho người tố cáo đọc lại, nghe lại và ký xác nhận. Việc xử lý tố cáo trực tiếp được thực hiện như xử lý đơn tố cáo quy định tại Điều 38 Nghị định 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006.

5. 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.

6. 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 kiểm tra, xác minh nội dung tố cáo; trong quyết định phải ghi rõ người được giao nhiệm vụ xác minh, nội dung cần xác minh, thời gian tiến hành xác minh, quyền hạn và trách nhiệm của người được giao nhiệm vụ xác minh.

7. 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.

8. 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 kết luận về nội dung tố cáo và phải có những chứng cứ để chứng minh cho kết luận của mình.

9. Căn cứ vào kết quả xác minh, kết luận về nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo tiến hành xử lý như sau:

a. 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.

b. 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.

c. 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.

10. 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.

11. Những việc cần làm sau khi kết thúc giải quyết tố cáo:

a. Cập nhật kết quả giải quyết vào cơ sở dữ liệu, hoàn chỉnh hồ sơ lưu trữ;

b. Căn cứ quyết định xử lý, các cơ quan thuộc Bộ có thẩm quyền tổ chức thực hiện và đôn đốc theo dõi thực hiện;

c. Tổ chức rút kinh nghiệm về giải quyết vụ việc.