

Số: 07/2014/TT-TTCP

Hà Nội, ngày 31 tháng 10 năm 2014

**THÔNG TƯ**

**Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo,  
đơn kiến nghị, phản ánh**

*Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH 13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật tố cáo số 03/2011/QH 13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật tiếp công dân số 42/QH 13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại 2011;*

*Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tố cáo 2011;*

*Căn cứ Nghị định số 83/2012/NĐ-CP ngày 9 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra Chính phủ;*

*Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;*

*Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Pháp chế và Trưởng Ban tiếp công dân Trung ương,*

*Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành Thông tư quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.*

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này quy định việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là đơn).

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Thông tư này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền, trách nhiệm thuộc cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị lực lượng vũ trang, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trong việc xử lý đơn;

công dân, tổ chức, cơ quan có đơn khiếu nại, đơn kiến nghị, phản ánh, công dân có đơn tố cáo.

### **Điều 3. Nguyên tắc xử lý đơn**

1. Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị vũ trang, người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước có trách nhiệm tổ chức việc tiếp nhận, phân loại xử lý đơn tập trung về một đầu mối và phải tuân theo quy định của pháp luật, đảm bảo tính khoa học, khách quan, chính xác, kịp thời.

2. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định tại Điều 5 của Thông tư này phải được vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi.

3. Đơn phải được gửi, chuyển, hướng dẫn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết.

### **Điều 4. Giải thích từ ngữ.**

Trong Thông tư này các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

2. Xử lý đơn là việc cơ quan nhà nước, tổ chức người có thẩm quyền khi nhận được đơn của cá nhân, cơ quan, tổ chức phải căn cứ và đối chiếu với quy định của pháp luật để thụ lý giải quyết nếu thuộc thẩm quyền của mình hoặc hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN**

#### **Điều 5. Tiếp nhận đơn**

Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau:

1. Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.

2. Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến qua bộ phận tiếp nhận đơn của cơ quan, tổ chức, đơn vị; qua hộp thư góp ý của cơ quan, tổ chức, đơn vị, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.

3. Đơn 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, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.

4. Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến bộ phận xử lý đơn thư để xử lý theo thẩm quyền.

### **Điều 6. Phân loại đơn**

1. Phân loại theo nội dung đơn, bao gồm:

- a) Đơn khiếu nại.
- b) Đơn tố cáo.
- c) Đơn kiến nghị, phản ánh.
- d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

2. Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý.

a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;

- Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

- Đơn tố cáo phải ghi rõ nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo;

- Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

- Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý.

- Là đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản này;

- Đơn đã được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó đã gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc đúng người có thẩm quyền giải quyết;

- Đơn đã được hướng dẫn một lần về cùng nội dung.

3. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết:

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

b) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

4. Phân loại đơn theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh.

a) Đơn có họ, tên, chữ ký của một người.

b) Đơn có họ, tên, chữ ký của nhiều người (từ 05 người trở lên).

5. Phân loại đơn theo giấy tờ, tài liệu kèm theo đơn

a) Đơn có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc.

b) Đơn không kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc.

6. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước (bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc chính phủ; Ủy ban nhân dân các cấp và (cơ quan, tổ chức trực thuộc Ủy ban nhân dân các cấp hoặc của cơ quan hành chính khác).

b) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan dân cử, gồm đơn thuộc thẩm quyền của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội; các Ban của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội; Hội đồng nhân dân các cấp và các Ban của Hội đồng nhân dân các cấp.

c) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án.

d) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp; tổ chức tôn giáo.

đ) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập.

e) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của doanh nghiệp nhà nước.

### **Chương III**

### **XỬ LÝ ĐƠN**

#### **Mục 1**

#### **XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI**

#### **Điều 7. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết**

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 - XLD ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại. Việc trả lời được thực hiện theo Mẫu số 02 - XLD ban hành kèm theo Thông tư này.

3. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định.

### **Điều 8. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết**

1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần đối với công dân theo Mẫu số 03 - XLD ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến. Văn bản trả lại đơn không thuộc thẩm quyền được thực hiện theo Mẫu số 04 - XLD ban hành kèm theo Thông tư này.

### **Điều 9. Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người**

1. Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có họ, tên, địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc trả lại đơn và hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 03 - XLD ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 - XLD ban hành kèm theo Thông tư này.

### **Điều 10. Đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc**

Trường hợp đơn khiếu nại không được thụ lý để giải quyết nhưng có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì cơ quan, tổ chức, đơn vị nhận được đơn phải trả lại cho người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó; nếu khiếu nại được thụ lý để giải

quyết thì việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

**Điều 11. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật**

Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng trong quá trình nghiên cứu, xem xét nếu có căn cứ cho rằng việc giải quyết khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại hoặc cá nhân, cơ quan, tổ chức khác có liên quan, đe dọa xâm phạm đến lợi ích của nhà nước hoặc có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc khiếu nại theo quy định tại Điều 20 Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại thì người xử lý đơn phải báo cáo đề thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan, tổ chức, đơn vị người có thẩm quyền xem xét, quyết định.

**Điều 12. Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục**

Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo đề thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.

**Mục 2**

**XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO**

**Điều 13. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền**

Nếu nội dung đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 Luật tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để thụ lý giải quyết theo quy định. Việc đề xuất thụ lý giải quyết tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 01 - XLD ban hành kèm theo Thông tư này.

**Điều 14. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền**

1. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật theo quy định tại điểm b khoản 1

Điều 20 của Luật tố cáo. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 05 - XLD ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật tố cáo mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo đề thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết.

#### **Điều 15. Đơn tố cáo đối với đảng viên**

Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng được thực hiện theo quy định của Ban Chấp hành Trung ương và hướng dẫn của Ủy ban Kiểm tra Trung ương, Tỉnh ủy, Thành ủy, Đảng ủy trực thuộc trung ương.

**Điều 16. Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.**

Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại, đang gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức; sức khỏe, tính mạng, tài sản, danh dự của công dân thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất đề thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp kịp thời ngăn chặn, xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 17. Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích**

Đối với đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, công dân chuyển sang tố cáo đối với người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho việc tố cáo của mình thì cơ quan, người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết nội dung tố cáo.

**Điều 18. Xử lý đối với trường hợp tố cáo như quy định tại khoản 2 Điều 20 của Luật tố cáo**

Tố cáo thuộc các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 của Luật tố cáo thì cơ quan nhận được đơn không chuyển đơn, không thụ lý để giải quyết đồng thời có văn bản giải thích và trả lại đơn cho người tố cáo.

**Điều 19. Đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng, kèm theo các thông tin, tài liệu, bằng chứng về hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm**

Khi nhận được đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng, kèm theo các thông tin, tài liệu, bằng chứng chứng minh nội dung tố cáo hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm thì người xử lý đơn báo cáo

thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý theo quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng, pháp luật tố tụng hình sự.

#### **Điều 20. Giữ bí mật và bảo vệ người tố cáo**

Người xử lý đơn tố cáo phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật; áp dụng hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị người có thẩm quyền áp dụng những biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo khi có yêu cầu.

### **Mục 3**

## **XỬ LÝ CÁC LOẠI ĐƠN KHÁC**

#### **Điều 21. Đơn kiến nghị, phản ánh**

1. Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu 01 - XLD ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 06 - XLD ban hành kèm theo Thông tư này.

#### **Điều 22. Đơn có nhiều nội dung khác nhau**

Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 07 - XLD ban hành kèm theo Thông tư này.

#### **Điều 23. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án**

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án.



**Điều 24. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan dân cử**

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan dân cử thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Điều 25. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo**

Đơn liên quan đến tổ chức, hoạt động trong nội bộ của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo nào thì người xử lý đơn trình thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến tổ chức có thẩm quyền để được xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế của tổ chức đó.

**Điều 26. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước**

Đơn liên quan đến tổ chức, hoạt động nội bộ của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước thì người xử lý đơn trình thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Điều 27. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những vụ việc có tính chất phức tạp**

Đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phức tạp, gay gắt với sự tham gia của nhiều người; những vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo thì người xử lý đơn phải báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền kịp thời xử lý hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan áp dụng biện pháp xử lý.

**Chương IV**

**QUẢN LÝ, THEO DÕI, KIỂM TRA, ĐÔN ĐỐC VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO, ĐƠN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

**Điều 28. Xếp lưu đơn**

1. Xếp lưu đơn được áp dụng đối với các loại sau:

- a) Đơn khiếu nại được quy định tại điểm b khoản 2 Điều 6 của Thông tư này.
- b) Đơn khiếu nại đã hết thời hạn, thời hiệu theo quy định của pháp luật.

c) Đơn khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật; kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật mà không có nội dung, tình tiết mới có thể làm thay đổi nội dung đã giải quyết.

d) Đơn rách nát, tẩy xóa chữ không đọc được.

2. Thời hạn lưu trữ các loại đơn nêu tại khoản 1 Điều này là một năm, việc tiêu hủy đơn do thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định.

### **Điều 29. Quản lý, theo dõi**

1. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết đơn phải trả lời cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền đã chuyển đơn theo quy định của pháp luật và quy định của Thông tư này.

2. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định tại Thông tư này phải được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để tra cứu, quản lý, theo dõi. Việc lưu trữ sổ theo dõi và sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, Pháp lệnh bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật của ngành.

Các cơ quan, tổ chức, đơn vị cần có các biện pháp để đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý, theo dõi đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

### **Điều 30. Kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh**

Cơ quan Thanh tra nhà nước các cấp có trách nhiệm giúp thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp trong việc:

1. Kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Định kỳ sáu tháng, một năm chủ trì giao ban với với cơ quan có thẩm quyền giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh để thông báo tình hình, rút kinh nghiệm, bàn biện pháp phối hợp.

## **Chương V**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 31. Trách nhiệm thi hành**

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp; các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

2. Bộ trưởng Bộ Quốc phòng, Bộ trưởng Bộ Công an căn cứ quy định tại Thông tư này quy định việc xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến cơ quan, tổ chức, đơn vị trong lực lượng vũ trang nhân dân.

### **Điều 32. Hiệu lực thi hành**

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2014, thay thế Thông tư số 04/2010/TT-TTCT ngày 26 tháng 8 năm 2010 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Thanh tra Chính phủ để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

#### **Nơi nhận:**

- Thủ tướng Chính phủ, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội; các Ban của Ủy ban Thường vụ Quốc hội;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Công báo; Website Chính phủ, Website Thanh tra Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản Bộ Tư pháp;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Ngân hàng Chính sách xã hội Việt Nam;
- Các Tập đoàn, Tổng Công ty 91;
- Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ;
- Các cục, vụ, đơn vị thuộc Thanh tra Chính phủ;
- Lưu: VT, PC, Ban Tiếp công dân Trung ương.

**TỔNG THANH TRA**



**Huỳnh Phong Tranh**

(1) .....

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

(2) .....

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /ĐX - .....(3)

....., ngày.....tháng.....năm .....

**PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN .....(4)**

Kính gửi: .....(5)

Ngày...../...../.....,.....(2) nhận được đơn.....(4)  
của ông (bà).....(6)

Địa chỉ: .....

Nội dung đơn:.....(7)

Đơn đã được.....(8) giải quyết ngày...../...../..... (nếu có)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, đề xuất thụ lý để giải quyết đơn .....(3) của ông (bà).....(5)

**Phê duyệt của .....(5)**

**Lãnh đạo đơn vị đề xuất**

**Người đề xuất**

Ngày.....tháng.....năm .....

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.

(4) Đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo hoặc đơn kiến nghị, phản ánh.

(5) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

(6) Họ tên người khiếu nại hoặc người tố cáo hoặc người kiến nghị, phản ánh.

(7) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn.

(8) Người có thẩm quyền đã giải quyết (nếu có).

(1) .....

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

(2) .....

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /TB - .....(3)

....., ngày....tháng.....năm .....

**THÔNG BÁO**

**Về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết**

Ngày...../...../.....(2) nhận được đơn khiếu nại của .....(4)

Địa chỉ: .....

Nội dung đơn:.....(5)

Sau khi xem xét nội dung khiếu nại và căn cứ quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại, đơn khiếu nại của ông (bà) không đủ điều kiện thụ lý giải quyết vì.....(6)

.....(2) thông báo để .....(4) biết và bổ sung .....(7) để thực hiện việc khiếu nại.

**Nơi nhận:** .....(8)

- (4);

- Lưu: ..(2).

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành thông báo.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành thông báo.

(4) Họ tên người khiếu nại.

(5) Trích yếu tóm tắt nội dung khiếu nại.

(6) Nêu lý do không thụ lý giải quyết.

(7) Nêu rõ thủ tục cần thiết theo quy định để được xem xét, giải quyết.

(8) Chức vụ người có thẩm quyền ký thông báo.

(1) ..... CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

(2) ..... Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: /....(3) - ....(4)

....., ngày....tháng.....năm .....

Kính gửi: ông (bà).....(5)

Ngày...../...../.....,.....(2) nhận được đơn của ông (bà) khiếu nại về việc  
.....(6)

Sau khi xem xét nội dung khiếu nại và căn cứ Luật khiếu nại, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 3 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật khiếu nại, đơn khiếu nại của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của .....(2)

.....(2) trả lại đơn và hướng dẫn ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến.....(7) để được giải quyết theo thẩm quyền.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT; ..(4).

.....(8)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- 
- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
  - (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.
  - (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.
  - (4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản hướng dẫn.
  - (5) Họ tên người khiếu nại.
  - (6) Trích yếu tóm tắt nội dung khiếu nại.
  - (7) Chức danh người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.
  - (8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn.

(1) .....

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

(2) .....

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: / .....(3) - .....(4)

....., ngày....tháng.....năm .....

V/v trả lại đơn chuyển  
không đúng thẩm quyền

Kính gửi: .....(5)

Ngày...../...../.....,.....(2) nhận được văn bản .....(6)  
chuyển đơn của ông (bà) .....(7), địa chỉ.....

Đơn có nội dung: .....(8)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ theo quy định của pháp luật về khiếu nại, đơn của .....(7) không thuộc thẩm quyền giải quyết của .....(2) .....(2) trả lại đơn để .....(5) chuyển đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT; ..(4).

.....(9)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị gửi văn bản trả lại đơn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị gửi văn bản trả lại đơn.
- (4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản trả lại đơn.
- (5) Họ tên người chuyển đơn hoặc tên cơ quan, tổ chức, đơn vị chuyển đơn.
- (6) Trích yếu số, ký hiệu, ngày tháng năm văn bản chuyển đơn của (5).
- (7) Họ tên người có đơn.
- (8) Trích yếu nội dung đơn.
- (9) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản trả lại đơn.

(1) .....

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

(2) .....

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: / .....(3) - .....(4)

....., ngày....tháng.....năm .....

V/v chuyển đơn tố cáo

Kính gửi: .....(5)

Ngày...../...../.....,.....(2) nhận được đơn tố cáo của ông (bà) .....(6)

Địa chỉ:.....

Đơn có nội dung: .....(7)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của Luật tố cáo,.....(2) chuyển đơn tố cáo của ông (bà).....(6) đến.....(5) để giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ... (6);
- Lưu: VT; ..(4).

.....(8)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- 
- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
  - (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn tố cáo.
  - (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.
  - (4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.
  - (5) Chức danh thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết tố cáo.
  - (6) Họ tên người tố cáo.
  - (7) Trích yếu nội dung tố cáo.
  - (8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn tố cáo.



(1) .....

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

(2) .....

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: / .....(3) - .....(4)

....., ngày.....tháng.....năm .....

V/v chuyển đơn kiến nghị,  
phản ánh

Kính gửi: .....(5)

Ngày...../...../.....,.....(2) nhận được đơn của ông (bà) .....(6)

Địa chỉ:.....

Đơn có nội dung: .....(7)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, .....(2)  
chuyển đơn của ông (bà).....(6) đến.....(5) để được xem xét, giải quyết.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ....(6);
- Lưu: VT; ..(4).

.....(8)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn, kiến nghị, phản ánh.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.
- (4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.
- (5) Cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (6) Họ tên người kiến nghị, phản ánh.
- (7) Trích yếu nội dung kiến nghị, phản ánh.
- (8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn.

(1) .....

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

(2) .....

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /HD - .....(3)

....., ngày....tháng.....năm .....

**HƯỚNG DẪN**

**Đơn có nhiều nội dung khác nhau  
thuộc nhiều cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

Ngày...../...../.....,.....(2) nhận được đơn của ông (bà) .....(4)

Địa chỉ: .....

Sau khi xem xét nội dung đơn và thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có), đơn của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của .....(2) Nội dung đơn của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan sau đây:

- Nội dung.....(5) thuộc thẩm quyền giải quyết của .....(6)

- Nội dung.....(5) thuộc thẩm quyền giải quyết của .....(6)

- .....(7) Đề nghị ông (bà) viết tách các nội dung đơn như đã hướng dẫn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Nơi nhận:**

.....(8)

- ....(4).... ;

- Lưu: VT; ..(3).

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.

(4) Họ tên của người viết đơn.

(5) Trích yếu nội dung khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

(6) Chức danh thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

(7) Các nội dung khác (nếu có).

(8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn.