|  |  |
| --- | --- |
| **CHÍNH PHỦ** \_\_\_\_\_\_\_\_Số: /2020/NĐ-CP | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAMĐộc lập - Tự do - Hạnh phúc\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***Hà Nội, ngày tháng 10 năm 2020* |

**NGHỊ ĐỊNH**

**Quy định chi tiết một số điều**

**và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*Theo đề nghị của Tổng Thanh tra Chính phủ;*

*Chính phủ ban hành Nghị định quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.*

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Nghị định này quy định chi tiết các điều khoản sau đây của Luật Khiếu nại:

a) Khoản 2 Điều 3 về khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong đơn vị sự nghiệp công lập;

b) Khoản 4 Điều 8 về nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung;

c) Khoản 3 Điều 41 về công khai quyết định giải quyết khiếu nại;

d) Khoản 4 Điều 46 về thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật;

đ) Khoản 2 Điều 58 về thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức có hiệu lực pháp luật.

2. Quy định một số biện pháp thi hành Luật Khiếu nại gồm: hình thức khiếu nại; khiếu nại lần hai; đại diện thực hiện việc khiếu nại; trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại; xem xét việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật; xử lý hành vi vi phạm.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Nghị định này áp dụng đối với cơ quan, tổ chức, công dân Việt Nam; cơ quan, tổ chức, cá nhân nước ngoài tại Việt Nam trong việc khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, trừ trường hợp điều ước quốc tế mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên có quy định khác.

**Chương II**

**KHIẾU NẠI, CỬ NGƯỜI ĐẠI DIỆN TRÌNH BÀY KHIẾU NẠI**

**VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**

**TRONG VIỆC PHỐI HỢP XỬ LÝ TRƯỜNG HỢP NHIỀU NGƯỜI CÙNG KHIẾU NẠI VỀ MỘT NỘI DUNG**

**Mục 1**

**KHIẾU NẠI, CỬ NGƯỜI ĐẠI DIỆN TRÌNH BÀY KHIẾU NẠI**

**Điều 3. Hình thức khiếu nại**

1. Hình thức khiếu nại được thực hiện theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 8 của Luật Khiếu nại. Đơn khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Nghị định này.

2. Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận khiếu nại ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Nghị định này.

**Điều 4. Khiếu nại lần hai**

1. Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại Điều 28 của Luật Khiếu nại mà khiếu nại lần đầu 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 lần hai; đối với vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày.

Trường hợp khiếu nại lần hai thì người khiếu nại phải gửi đơn kèm theo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, các tài liệu có liên quan cho người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.

2. Trường hợp quá thời hạn quy định mà khiếu nại lần đầu không được giải quyết thì người khiếu nại gửi đơn đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai, nêu rõ lý do và gửi kèm các tài liệu có liên quan về vụ việc khiếu nại. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai phải xem xét thụ lý giải quyết theo trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai. Quyết định giải quyết khiếu nại trong trường hợp này là quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

3. Người giải quyết khiếu nại lần hai áp dụng biện pháp xử lý trách nhiệm theo thẩm quyền đối với người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu nếu có hành vi vi phạm pháp luật.

**Điều 5. Đại diện thực hiện việc khiếu nại**

1. Người khiếu nại có thể tự mình khiếu nại hoặc ủy quyền cho luật sư, trợ giúp viên pháp lý hoặc ủy quyền cho người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ thực hiện việc khiếu nại. Trường hợp người khiếu nại là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự thì người đại diện theo pháp luật của họ thực hiện việc khiếu nại. Việc xác định người đại diện được thực hiện theo quy định của pháp luật dân sự.

2. Cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện theo pháp luật. Người đại diện của cơ quan, tổ chức được ủy quyền cho luật sư hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ thực hiện việc khiếu nại.

3. Việc ủy quyền quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này phải bằng văn bản và được chứng thực hoặc công chứng. Người ủy quyền được ủy quyền khiếu nại cho một người hoặc nhiều người về các nội dung ủy quyền khác nhau nhưng không được ủy quyền một nội dung cho nhiều người thực hiện. Văn bản ủy quyền khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Nghị định này.

4. Người khiếu nại đang thực hiện việc khiếu nại bị chết mà quyền, nghĩa vụ của người đó được thừa kế theo quy định của pháp luật thì người thừa kế có quyền khiếu nại; người thừa kế khi khiếu nại phải xuất trình với cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại giấy tờ để chứng minh quyền thừa kế của mình. Người thừa kế có thể tự mình khiếu nại hoặc ủy quyền cho luật sư, trợ giúp viên pháp lý hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ thực hiện việc khiếu nại. Trường hợp có nhiều người thừa kế thì những người đó có quyền ủy quyền cho một trong những người thừa kế hoặc luật sư, trợ giúp viên pháp lý hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ thực hiện việc khiếu nại.

**Điều 6. Cử đại diện trình bày khi có nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung**

1. Khi nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại. Người đại diện phải là người khiếu nại.

2. Việc cử đại diện được thực hiện như sau:

a) Trường hợp có từ 05 đến 10 người khiếu nại thì cử không quá 02 người đại diện;

b) Trường hợp có từ 11 người khiếu nại trở lên thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 05 người đại diện.

**Điều 7. Văn bản cử người đại diện**

1. Việc cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại theo quy định tại điểm a, điểm b khoản 4 Điều 8 của Luật Khiếu nại và được thể hiện bằng văn bản.

2. Văn bản cử người đại diện khiếu nại phải có những nội dung sau:

a) Ngày, tháng, năm;

b) Họ, tên, địa chỉ của đại diện người khiếu nại;

c) Nội dung, phạm vi được đại diện;

d) Chữ ký hoặc điểm chỉ của những người khiếu nại;

đ) Các nội dung khác có liên quan (nếu có).

3. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc đại diện của mình.

**Mục 2**

**TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**

**TRONG VIỆC PHỐI HỢP XỬ LÝ TRƯỜNG HỢP NHIỀU NGƯỜI**

**CÙNG KHIẾU NẠI VỀ MỘT NỘI DUNG**

**Điều 8. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc phối hợp xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung ở cấp xã**

1. Khi phát sinh việc nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung ở xã, phường, thị trấn (gọi chung là cấp xã), Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm:

a) Phân công cán bộ tiếp đại diện của những người khiếu nại để nghe trình bày nội dung khiếu nại. Trường hợp khiếu nại phức tạp, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chủ trì, phối hợp với Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội có liên quan tiếp, nghe đại diện của những người khiếu nại trình bày nội dung khiếu nại;

b) Chỉ đạo Công an cấp xã giữ gìn trật tự công cộng nơi có nhiều người khiếu nại tập trung;

c) Thuyết phục, hướng dẫn người khiếu nại thực hiện việc khiếu nại đúng quy định của pháp luật.

2. Trưởng Công an cấp xã có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với lực lượng bảo vệ, dân phòng giữ gìn trật tự công cộng nơi có người khiếu nại tập trung; xử lý các hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã thụ lý giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật khiếu nại; nếu khiếu nại không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết.

**Điều 9. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc phối hợp xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung ở cấp huyện**

1. Thủ trưởng cơ quan nơi có người khiếu nại tập trung có trách nhiệm cử cán bộ hoặc trực tiếp tiếp đại diện của những người khiếu nại tại nơi tiếp công dân để nghe trình bày nội dung khiếu nại. Trường hợp vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền thì Thủ trưởng cơ quan thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn người khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Trưởng Ban tiếp công dân cấp huyện nơi có người khiếu nại tập trung có trách nhiệm:

a) Chủ trì hoặc tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (gọi chung là cấp huyện) tiếp đại diện của những người khiếu nại;

b) Khi cần thiết, đề nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã nơi xảy ra vụ việc khiếu nại và các cơ quan, tổ chức có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại hoặc cử người có trách nhiệm tham gia tiếp đại diện của những người khiếu nại;

c) Theo dõi, đôn đốc Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trong việc giải quyết khiếu nại do Ban tiếp công dân cấp huyện chuyển đến.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện trực tiếp hoặc cử người có trách nhiệm tiếp đại diện của những người khiếu nại để nghe trình bày nội dung khiếu nại; thực hiện việc giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật.

4. Trưởng Công an cấp huyện có trách nhiệm đảm bảo an ninh, trật tự công cộng; xử lý các hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

5. Thủ trưởng các cơ quan có liên quan có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại; tham gia tiếp đại diện của những người khiếu nại theo yêu cầu của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

**Điều 10. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc phối hợp xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung ở cấp tỉnh**

1. Thủ trưởng cơ quan nơi có người khiếu nại tập trung có trách nhiệm cử cán bộ hoặc trực tiếp tiếp đại diện của những người khiếu nại tại nơi tiếp công dân để nghe trình bày nội dung khiếu nại. Trường hợp vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền thì Thủ trưởng cơ quan thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn người khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Trưởng Ban tiếp công dân cấp tỉnh có trách nhiệm:

a) Chủ trì hoặc tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (gọi chung là cấp tỉnh) tiếp đại diện của những người khiếu nại;

b) Khi cần thiết, đề nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện nơi xảy ra vụ việc khiếu nại tham gia hoặc cử người có trách nhiệm tham gia tiếp đại diện của những người khiếu nại;

c) Yêu cầu các cơ quan, tổ chức có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại; tham gia tiếp đại diện của những người khiếu nại;

d) Theo dõi, đôn đốc Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện trong việc giải quyết khiếu nại do Ban tiếp công dân cấp tỉnh chuyển đến.

3. Thủ trưởng cơ quan Công an quản lý địa bàn, Giám đốc Công an cấp tỉnh có trách nhiệm đảm bảo an ninh, trật tự công cộng; xử lý các hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trực tiếp hoặc cử người có trách nhiệm tiếp đại diện của những người khiếu nại để nghe trình bày nội dung khiếu nại; giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật.

5. Thủ trưởng các cơ quan có liên quan có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại; tham gia tiếp đại diện của những người khiếu nại theo yêu cầu của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

**Điều 11. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc phối hợp xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung đến các cơ quan trung ương**

1. Thủ trưởng cơ quan nơi có người khiếu nại tập trung có trách nhiệm cử cán bộ hoặc trực tiếp tiếp đại diện của những người khiếu nại tại nơi tiếp công dân để nghe trình bày nội dung khiếu nại. Trường hợp vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền thì Thủ trưởng cơ quan thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn người khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Trưởng Ban tiếp công dân Trung ương có trách nhiệm:

a) Chủ trì, phối hợp với đại diện các cơ quan Trung ương có liên quan và người có thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nơi xảy ra vụ việc khiếu nại tiếp những người khiếu nại;

b) Khi cần thiết, đề nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nơi xảy ra vụ việc khiếu nại tham gia hoặc cử người có trách nhiệm tham gia tiếp đại diện của những người khiếu nại;

c) Yêu cầu các cơ quan, tổ chức có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại; tham gia tiếp đại diện của những người khiếu nại;

d) Theo dõi, đôn đốc Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong việc giải quyết khiếu nại do Ban tiếp công dân Trung ương chuyển đến;

đ) Phối hợp với Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh vận động, thuyết phục để công dân trở về địa phương.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nơi xảy ra vụ việc khiếu nại có trách nhiệm:

a) Trực tiếp hoặc cử người có trách nhiệm phối hợp với Ban tiếp công dân Trung ương và các cơ quan chức năng có liên quan của Trung ương tiếp đại diện của những người khiếu nại;

b) Cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại theo yêu cầu của người có thẩm quyền;

c) Giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền hoặc chỉ đạo cơ quan thuộc quyền quản lý giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật;

d) Vận động, thuyết phục, có biện pháp để công dân trở về địa phương.

4. Công an cấp xã, cấp huyện, cấp tỉnh quản lý địa bàn nơi người khiếu nại tập trung có trách nhiệm thực hiện các biện pháp đảm bảo trật tự công cộng; xử lý các hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

5. Thủ trưởng các cơ quan có liên quan có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến vụ việc khiếu nại theo yêu cầu của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại; tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại có liên quan đến ngành, lĩnh vực mà mình quản lý khi được yêu cầu.

**Điều 12. Trách nhiệm của Tổng Thanh tra Chính phủ, Bộ trưởng Bộ Công an, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội và Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh**

1. Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, Tổng Thanh tra Chính phủ, Bộ trưởng Bộ Công an có trách nhiệm thực hiện, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Chủ tịch Ủy ban nhân dân, cơ quan Công an, cơ quan Thanh tra các cấp và các cơ quan có liên quan trong việc xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh có trách nhiệm, hỗ trợ, phối hợp với Tổng Thanh tra Chính phủ, Bộ trưởng Bộ Công an, Ban tiếp công dân Trung ương tại thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh và các bộ, ngành có liên quan trong việc xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung khi được yêu cầu.

**Chương III**

**KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TRONG ĐƠN VỊ**

**SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP**

**Điều 13. Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính trong đơn vị sự nghiệp công lập**

Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính trong đơn vị sự nghiệp công lập là việc cơ quan, tổ chức, cá nhân theo thủ tục do Luật Khiếu nại và Nghị định này quy định, đề nghị đơn vị sự nghiệp công lập, người có thẩm quyền trong đơn vị sự nghiệp công lập xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính khi có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

**Điều 14. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại trong đơn vị sự nghiệp công lập**

1. Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của viên chức do mình quản lý trực tiếp.

2. Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập cấp trên trực tiếp có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính mà người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập cấp dưới đã giải quyết mà còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

Đối với đơn vị sự nghiệp công lập không có đơn vị sự nghiệp công lập cấp trên trực tiếp thì người đứng đầu cơ quan nhà nước quản lý đơn vị sự nghiệp công lập đó có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.

3. Khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của đơn vị sự nghiệp công lập do Thủ tướng Chính phủ quyết định thành lập thì Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ quản lý nhà nước về ngành, lĩnh vực là người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.

**Điều 15. Quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại, thời hiệu khiếu nại, thời hạn giải quyết khiếu nại, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại**

Quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại, thời hiệu khiếu nại, thời hạn giải quyết khiếu nại, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính trong đơn vị sự nghiệp công lập thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại và Nghị định này.

**Chương IV**

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

**Mục 1**

**THỤ LÝ, CHUẨN BỊ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI**

**Điều 16. Thụ lý giải quyết khiếu nại**

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc lần hai phải thụ lý giải quyết. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung và cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại thì thụ lý khi trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện theo quy định tại Điều 7 của Nghị định này. Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người khiếu nại.

2. Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có) và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì văn bản thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý được gửi cho người khiếu nại. Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn bản thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý được gửi đến một trong số những người đại diện.

Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Nghị định này. Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Nghị định này.

**Điều 17. Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại**

1. Sau khi thụ lý khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.

Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải trực tiếp kiểm tra lại hoặc phân công người có trách nhiệm kiểm tra lại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

2. Nội dung kiểm tra lại bao gồm:

a) Căn cứ pháp lý ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính, ban hành quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;

b) Thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính, ban hành quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;

c) Nội dung của quyết định hành chính, việc thực hiện hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;

d) Trình tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày quyết định hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;

đ) Các nội dung khác (nếu có).

3. Sau khi kiểm tra lại, nếu thấy khiếu nại là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay. Nếu thấy chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiến hành xác minh.

Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, nếu xét thấy nội dung khiếu nại có căn cứ thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét, đề nghị người có thẩm quyền giải quyết.

**Điều 18. Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại**

Người giải quyết khiếu nại tự mình xác minh hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại. Người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, trong đó xác định rõ người thực hiện xác minh, quyền và nghĩa vụ của người thực hiện xác minh, thời gian, nội dung xác minh. Quyết định xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Nghị định này.

**Mục 2**

**TIẾN HÀNH XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI**

**Điều 19. Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại**

1. Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nhân thân, nội dung khiếu nại.

2. Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Trường hợp người khiếu nại không hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định này.

**Điều 20. Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và người bị khiếu nại**

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.

2. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, giải trình về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại,

3. Nội dung làm việc quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định này.

**Điều 21. Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng**

Trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại. Văn bản yêu cầu thực hiện theo Mẫu số 07 ban hành kèm theo Nghị định này.

Trường hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng thì lập biên bản làm việc. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định này.

**Điều 22. Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng**

Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp trực tiếp phải lập biên bản giao nhận. Biên bản giao nhận được thực hiện theo Mẫu số 08 ban hành kèm theo Nghị định này.

**Điều 23. Xác minh thực tế**

1. Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh tiến hành xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại.

2. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần làm việc, nội dung, kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan. Biên bản thực hiện theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định này.

**Điều 24. Trưng cầu giám định**

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

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

Quyết định trưng cầu giám định theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này được thực hiện theo Mẫu số 09 ban hành kèm theo Nghị định này.

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

Văn bản đề nghị cơ quan, tổ chức giám định thực hiện theo Mẫu số 10 ban hành kèm theo Nghị định này.

**Điều 25. Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại**

Trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh phải tổ chức làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại; trường hợp cần thiết thì mời cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia làm việc.

Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc được thực hiện theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định này.

**Điều 26. Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại**

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì người giải quyết khiếu nại ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại. Quyết định tạm đình chỉ thực hiện theo Mẫu số 11 ban hành kèm theo Nghị định này.

2. Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ. Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ thực hiện theo Mẫu số 12 ban hành kèm theo Nghị định này.

**Điều 27. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại**

1. Người được giao nhiệm vụ xác minh phải báo cáo trung thực, khách quan kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại.

2. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại gồm các nội dung được quy định tại khoản 4 Điều 29 của Luật Khiếu nại. Trong báo cáo phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có); kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh; kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; kiến nghị giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức hoặc chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

Báo cáo kết quả xác minh thực hiện theo Mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định này.

**Điều 28. Tổ chức đối thoại trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai**

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại phải tổ chức đối thoại.

a) Người giải quyết khiếu nại lần hai là Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Giám đốc sở hoặc tương đương phải trực tiếp đối thoại với người khiếu nại.

b) Người giải quyết khiếu nại lần hai là Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phải trực tiếp đối thoại trong trường hợp khiếu nại phức tạp (có nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung, có nhiều ý kiến khác nhau của các cơ quan có thẩm quyền về biện pháp giải quyết, người khiếu nại có thái độ gay gắt, dư luận xã hội quan tâm, vụ việc ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội).

Đối với các trường hợp khác, người giải quyết khiếu nại có thể phân công cấp phó của mình hoặc thủ trưởng cơ quan chuyên môn cùng cấp hoặc thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc được giao nhiệm vụ xác minh đối thoại với người khiếu nại. Trong quá trình đối thoại, người được phân công phải kịp thời báo cáo với người giải quyết khiếu nại về những nội dung phức tạp, vượt quá thẩm quyền; kết thúc đối thoại phải báo cáo với người giải quyết khiếu nại về kết quả đối thoại và chịu trách nhiệm về nội dung báo cáo.

2. Người chủ trì đối thoại phải tiến hành đối thoại trực tiếp với người khiếu nại, người bị khiếu nại và người có quyền, lợi ích liên quan. Người chủ trì đối thoại khi đối thoại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền trình bày ý kiến, bổ sung thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình. Người chủ trì đối thoại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới người tham gia đối thoại gồm người khiếu nại, người đại diện (trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung) người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan về thời gian, địa điểm, nội dung đối thoại.

3. Việc đối thoại được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia (ghi rõ người dự và người vắng mặt; trường hợp người khiếu nại không tham gia đối thoại thì ghi rõ có lý do hoặc không có lý do), nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản đối thoại được thực hiện theo Mẫu số 14 ban hành kèm theo Nghị định này.

**Mục 3**

**BAN HÀNH, GỬI, CÔNG KHAI QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT**

**KHIẾU NẠI VÀ LẬP, QUẢN LÝ HỒ SƠ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

**Điều 29. Ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại**

1. Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định sau đây:

a) Quyết định giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính lần đầu thực hiện theo quy định tại Điều 31 của Luật Khiếu nại; quyết định giải quyết khiếu nại lần hai theo quy định tại Điều 40 của Luật Khiếu nại.

Trong quyết định giải quyết khiếu nại phải thể hiện rõ điều kiện thụ lý giải quyết khiếu nại; tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại, lý do khiếu nại, yêu cầu giải quyết của người khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có); kết quả xác minh nội dung khiếu nại; nêu rõ căn cứ để kết luận nội dung khiếu nại là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính hoặc chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại (đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu) hoặc yêu cầu người có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại (đối với giải quyết khiếu nại lần hai); việc bồi thường thiệt hại cho người bị thiệt hại (nếu có) và giải quyết các vấn đề khác có liên quan; quyền khiếu nại lần hai, quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

b) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức được thực hiện theo quy định tại Điều 54 của Luật Khiếu nại; quyết định giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức được thực hiện theo quy định tại Điều 56 của Luật Khiếu nại.

Trong quyết định giải quyết khiếu nại phải thể hiện rõ tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại, lý do khiếu nại, kết quả xác minh, kết quả đối thoại; nêu rõ các căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; kết luận về nội dung khiếu nại; giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định kỷ luật (đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu) hoặc kết luận về từng vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại và việc giải quyết khiếu nại của người giải quyết khiếu nại lần đầu (đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần hai); việc bồi thường thiệt hại cho người bị thiệt hại (nếu có) và giải quyết các vấn đề khác có liên quan; quyền khiếu nại lần hai hoặc quyền khởi kiện vụ án tại Tòa án.

c) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thực hiện theo Mẫu số 15, quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện theo Mẫu số 16 ban hành kèm theo Nghị định này.

2. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại:

a) Đối với quyết định giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính:

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại; người giải quyết khiếu nại lần hai, người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

b) Đối với quyết định giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức:

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm gửiquyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phải được gửi cho Tổng Thanh tra Chính phủ và Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

3. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại:

Trong thời hạn 15 ngày, kể từ khi có quyết định giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức sau:

a) Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác

Thành phần tham dự gồm: ngườigiải quyết khiếu nại, người khiếu nại hoặc người đại diện thực hiện việc khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Trước khi tiến hành cuộc họp công khai, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải có văn bản thông báo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan biết trước 03 ngày.

b) Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại. Thời gian niêm yết quyết định giải quyết khiếu nại ít nhất là 15 ngày, kể từ ngày niêm yết.

c) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng

Việc thông báo quyết định giải quyết khiếu nại trên các phương tiện thông tin đại chúng gồm báo nói, báo hình, báo in, báo điện tử. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm lựa chọn một trong các phương tiện thông tin đại chúng để thực hiện việc thông báo. Trường hợp cơ quan của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử thì phải công khai trên cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử. Số lần thông báo trên báo nói ít nhất 02 lần phát sóng; trên báo hình ít nhất 02 lần phát sóng; trên báo in ít nhất 02 số phát hành liên tục. Thời gian đăng tải trên báo điện tử, trên cổng thông tin điện tử hoặc trên trang thông tin điện tử ít nhất là 15 ngày liên tục.

**Điều 30. Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại**

Người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại có trách nhiệm lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp những thông tin, tài liệu, bằng chứng, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết khiếu nại.

**Chương V**

**THI HÀNH QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT**

 **KHIẾU NẠI CÓ HIỆU LỰC PHÁP LUẬT**

**Điều** **31. Trách nhiệm của người giải quyết khiếu nại trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Chậm nhất là 05 ngày làm việc, kể từ ngày quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm áp dụng các biện pháp để thực hiện hoặc có văn bản chỉ đạo cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật. Văn bản chỉ đạo nêu rõ trách nhiệm của cơ quan, tổ chức thi hành; cơ quan, tổ chức, cá nhân phải thực hiện; trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; nội dung, thời hạn phải thực hiện; việc báo cáo kết quả thực hiện với người giải quyết khiếu nại.

2. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm tự mình hoặc giao cho cơ quan, tổ chức có liên quan thi hành hoặc cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật. Trường hợp phát hiện cơ quan, tổ chức, cá nhân không thực hiện hoặc thực hiện không đúng, không đầy đủ, không kịp thời quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật thì áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý kịp thời, nghiêm minh. Trường hợp vượt quá thẩm quyền thì kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý.

**Điều 32. Trách nhiệm của người bị khiếu nại trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Căn cứ vào quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, người bị khiếu nại có trách nhiệm tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

a) Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại yêu cầu phải sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ một phần hoặc toàn bộ quyết định hành chính thì người bị khiếu nại phải ban hành quyết định mới thay thế hoặc sửa đổi, bổ sung quyết định hành chính bị khiếu nại; áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền nhằm khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại và người có liên quan đã bị xâm phạm.

b) Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại kết luận quyết định hành chính bị khiếu nại là đúng pháp luật thì người khiếu nại phải chấp hành quyết định hành chính đó. Trường hợp người khiếu nại không chấp hành thì người có thẩm quyền tổ chức việc cưỡng chế người khiếu nại thi hành quyết định hành chính đó. Thẩm quyền, trình tự, thủ tục cưỡng chế thi hành quyết định hành chính được thực hiện theo quy định của pháp luật về cưỡng chế thi hành quyết định hành chính. Người có thẩm quyền cưỡng chế phải xây dựng phương án tổ chức cưỡng chế đảm bảo hiệu quả, khả thi; chú trọng việc vận động, thuyết phục người bị cưỡng chế tự nguyện thi hành quyết định hành chính trước khi áp dụng biện pháp cưỡng chế; phối hợp chặt chẽ với các tổ chức, đoàn thể, tham gia quá trình cưỡng chế.

c) Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại kết luận hành vi hành chính là đúng pháp luật thì người khiếu nại phải chấp hành. Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại kết luận hành vi hành chính là trái pháp luật thì người bị khiếu nại phải chấm dứt hành vi hành chính đó.

2. Người bị khiếu nại có trách nhiệm báo cáo cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền về việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

**Điều 33. Trách nhiệm của người khiếu nại trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị quyết định hành chính, hành vi hành chính trái pháp luật xâm phạm (nếu có).

2. Chấp hành quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại nếu quyết định hành chính, hành vi hành chính được người có thẩm quyền kết luận là đúng pháp luật.

3. Chấp hành các quyết định của cơ quan có thẩm quyền để thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

**Điều 34. Trách nhiệm của người có quyền, lợi ích hợp pháp liên quan trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Cộng tác với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị quyết định hành chính, hành vi hành chính trái pháp luật xâm phạm.

2. Chấp hành các quyết định hành chính của cơ quan có thẩm quyền để thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật có nội dung liên quan đến quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

**Điều 35. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức quản lý cán bộ, công chức trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

Cơ quan, tổ chức quản lý cán bộ, công chức có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc cán bộ, công chức trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

**Điều 36. Trách nhiệm của cơ quan được giao tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc tổ chức thi hành quyết định hành chính theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 32 của Nghị định này; yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền quản lý áp dụng các biện pháp để thi hành quyết định hành chính. Trường hợp vượt quá thẩm quyền thì kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng các biện pháp thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

2. Giúp Thủ trưởng cơ quan hành chính đã ban hành quyết định giải quyết khiếu nại theo dõi, kiểm tra, đôn đốc cơ quan, tổ chức, cá nhân, cán bộ, công chức được giao thực hiện việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

3. Báo cáo với người có thẩm quyền xử lý kịp thời những vấn đề phát sinh trong quá trình thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

**Điều 37. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm chấp hành quyết định hành chính của cơ quan có thẩm quyền để thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật khi được yêu cầu.

Điều 38. Xem xét việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật

Khi phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức, Thủ tướng Chính phủ yêu cầu người có thẩm quyền hoặc giao Tổng Thanh tra Chính phủ, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ kiểm tra, báo cáo Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo giải quyết.

**Chương VI**

**XỬ LÝ VI PHẠM PHÁP LUẬT**

**Điều 39. Nguyên tắc xử lý hành vi vi phạm**

1. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, người có trách nhiệm tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật mà có hành vi vi phạm pháp luật khiếu nại thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý kỷ luật theo quy định tại các điều 40, 41 và 42 của Nghị định này. Hình thức xử lý kỷ luật bao gồm khiển trách, cảnh cáo, hạ bậc lương, giáng chức, cách chức, buộc thôi việc. Nếu có dấu hiệu tội phạm thì bị truy cứu trách nhiệm hình sự; trường hợp gây thiệt hại thì phải bồi thường hoặc bồi hoàn theo quy định của pháp luật.

Nguyên tắc, thẩm quyền, trình tự, thủ tục và các nội dung khác có liên quan đến việc xử lý kỷ luật người có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, người thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật mà có vi phạm pháp luật khiếu nại nhưng chưa được quy định tại Nghị định này thì thực hiện theo quy định của pháp luật về xử lý kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức.

2. Người khiếu nại và những người có liên quan mà có hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý vi phạm 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 40. Xử lý kỷ luật đối với người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại**

1. Hình thức kỷ luật khiển trách áp dụng đối với người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại khi có một trong những hành vi vi phạm pháp luật sau đây:

a) Sách nhiễu, cản trở, gây khó khăn, phiền hà cho người khiếu nại, người được ủy quyền khiếu nại, người bị khiếu nại.

b) Bao che cho người bị khiếu nại.

c) Đe dọa trả thù, trù dập người khiếu nại, người được ủy quyền khiếu nại, người bị khiếu nại.

2. Hình thức kỷ luật cảnh cáo áp dụng đối với người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại khi có một trong những hành vi cố ý bỏ qua các bằng chứng, bỏ lọt các thông tin, tài liệu hoặc làm sai lệch hồ sơ vụ việc trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại.

3. Hình thức kỷ luật giáng chức hoặc cách chức áp dụng đối với người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại khi có hành vi cố ý báo cáo sai lệch kết quả xác minh nội dung khiếu nại dẫn đến quyết định giải quyết khiếu nại sai gây mất ổn định nghiêm trọng về an ninh, trật tự xã hội hoặc gây hậu quả chết người. Trường hợp người được giao nhiệm vụ xác minh không có chức vụ thì áp dụng hình thức kỷ luật hạ bậc lương.

**Điều 41. Xử lý kỷ luật đối với người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại**

1. Hình thức kỷ luật khiển trách áp dụng đối với người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại khi có một trong những hành vi vi phạm pháp luật sau đây:

a) Sách nhiễu, cản trở, gây khó khăn, phiền hà cho người khiếu nại, người được ủy quyền khiếu nại, người bị khiếu nại.

b) Bao che cho người bị khiếu nại.

c) Đe dọa trả thù, trù dập người khiếu nại, người được ủy quyền khiếu nại, người bị khiếu nại.

2. Hình thức kỷ luật cảnh cáo áp dụng đối với người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại khi có một trong các hành vi vi phạm pháp luật sau đây:

a) Cố ý không thụ lý giải quyết khiếu nại đối với vụ việc khiếu nại đủ điều kiện thụ lý thuộc thẩm quyền.

b) Cố ý bỏ qua các bằng chứng, bỏ lọt các thông tin, tài liệu hoặc làm sai lệch hồ sơ vụ việc.

c) Cố ý không ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

3. Hình thức kỷ luật giáng chức hoặc cách chức áp dụng đối với người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại khi có một trong các hành vi vi phạm pháp luật sau đây:

a) Vi phạm nghiêm trọng trong việc thực hiện trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại gây mất ổn định nghiêm trọng về an ninh, trật tự xã hội hoặc gây hậu quả chết người.

b) Cố ý ban hành quyết định giải quyết khiếu nại trái pháp luật gây mất ổn định nghiêm trọng về an ninh, trật tự xã hội hoặc gây hậu quả chết người.

**Điều 42. Xử lý kỷ luật đối với người có trách nhiệm tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Hình thức kỷ luật khiển trách áp dụng đối với người có trách nhiệm tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật khi có một trong các hành vi vi phạm pháp luật sau đây:

a) Bao che, dung túng, không xử lý đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm mà không thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

b) Tổ chức thực hiện không đúng, không đầy đủ quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

2. Hình thức kỷ luật cảnh cáo áp dụng đối với người có trách nhiệm tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật khi có hành vi cố ý không tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

**Chương VII**

**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 43. Hiệu lực thi hành**

1. Việc giải quyết đối với khiếu nại trong doanh nghiệp nhà nước và khiếu nại của người lao động trong đơn vị sự nghiệp công lập được thực hiện theo quy định của Nghị định số 24/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 02 năm 2018 của Chính phủ quy định về giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực lao động, giáo dục nghề nghiệp, hoạt động đưa người lao động Việt Nam đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng, việc làm, an toàn, vệ sinh lao động và pháp luật về khiếu nại có liên quan.

2. Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 10 tháng 12 năm 2020 và thay thế 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.

**Điều 44. Trách nhiệm thi hành**

Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***- Ban Bí thư Trung ương Đảng;- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;- Văn phòng Tổng Bí thư;- Văn phòng Chủ tịch nước;- Văn phòng Quốc hội;- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;- Tòa án nhân dân tối cao;- Viện kiểm sát nhân dân tối cao;- Kiểm toán Nhà nước;- Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia;- Ngân hàng Chính sách xã hội;- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;- Cơ quan trung ương của các đoàn thể;- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Cổng TTĐT,  các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;- Lưu: VT, V.I (2b). | **TM. CHÍNH PHỦ****THỦ TƯỚNG** **[daky]****Nguyễn Xuân Phúc** |