

Số: 02/2016/TT-TTCP

Hà Nội, ngày 20 tháng 10 năm 2016

**THÔNG TƯ**

**Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP  
ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định  
quy trình giải quyết khiếu nại hành chính**

*Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*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;*

*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;*

*Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Pháp chế và Viện trưởng Viện Khoa học Thanh tra;*

*Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính,*

**Điều 1. Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP:**

1. Sửa đổi, bổ sung khoản 1 Điều 5 như sau:

“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, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc lần hai phải thụ lý giải quyết. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng 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 trình bày nội dung khiếu nại. Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người khiếu nại”.

2. Bổ sung khoản 3 Điều 7 như sau:

“3. Khi thời hạn xác minh nội dung khiếu nại đã hết mà người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được giao tiến hành xác minh nội dung khiếu nại chưa thực hiện xong việc xác minh thì người giải quyết khiếu nại xem xét gia hạn thời gian xác minh. Việc gia hạn không làm cho thời gian giải quyết vượt quá thời hạn giải quyết khiếu nại.

Quyết định về việc gia hạn thời gian xác minh thực hiện theo Mẫu số 04A-KN ban hành kèm theo Thông tư này”.

3. Sửa đổi, bổ sung khoản 1 Điều 12 như sau:

“1. Trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm 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 được thực hiện theo Mẫu số 06-KN ban hành kèm theo Thông tư này.

Nội dung làm việc được lập thành biên bản ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung, các thông tin, tài liệu, bằng chứng được giao, nhận tại buổi làm việc 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 được thực hiện theo Mẫu số 05- KN ban hành kèm theo Thông tư này”.

4. Sửa đổi, bổ sung khoản 4 Điều 13 như sau:

“4. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập trong quá trình giải quyết khiếu nại phải được sử dụng đúng quy định, quản lý chặt chẽ; thực hiện việc cung cấp hoặc công bố thông tin, tài liệu, bằng chứng theo quy định của pháp luật”.

5. Sửa đổi, bổ sung khoản 1 Điều 15 như sau:

“1. 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 thì người giải quyết khiếu nại quyết định việc trưng cầu giám định.

Việc trưng cầu giám định thực hiện theo Mẫu số 08A-KN ban hành kèm theo Thông tư này”.

6. Sửa đổi, bổ sung khoản 1 Điều 18 như sau:

“1. Người có trách nhiệm xác minh hoặc Tổ trưởng Tổ xác minh phải báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại hoặc người ban hành quyết định thành lập Tổ xác minh. Báo cáo kết quả xác minh của Tổ xác minh phải được các thành viên trong Tổ xác minh thảo luận,

đóng góp ý kiến. Trường hợp các thành viên có ý kiến khác nhau về kết quả xác minh thì được quyền bảo lưu ý kiến của mình và ghi rõ trong báo cáo kết quả xác minh”.

7. Sửa đổi, bổ sung khoản 1 và khoản 2 Điều 21 như sau:

“1. Các trường hợp đối thoại

a) Trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người giải quyết khiếu nại lần đầu tiến hành đối thoại nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau.

b) Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại phải tiến hành đối thoại.

c) Trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, người giải quyết khiếu nại lần đầu, lần hai phải tiến hành đối thoại.

2. Thành phần tham gia đối thoại, nội dung đối thoại

a) Thành phần tham gia đối thoại gồm: Người giải quyết khiếu nại, 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 có liên quan.

Người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung đối thoại.

Trường hợp người khiếu nại hoặc người đại diện hợp pháp vắng mặt khi được thông báo bằng văn bản đến lần thứ hai thì người giải quyết khiếu nại lập biên bản chấm dứt đối thoại.

b) Nội dung đối thoại: Người giải quyết khiếu nại 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”.

**Điều 2. Bổ sung 03 biểu mẫu ban hành kèm theo Thông tư này vào Phụ lục Thông tư sửa đổi, bổ sung Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.**

1. Biểu mẫu số 01A-KN về đơn khiếu nại.
2. Biểu mẫu số 04A-KN về gia hạn thời gian xác minh.
3. Biểu mẫu số 08A-KN về quyết định trung cầu giám định.

**Điều 3. Hiệu lực thi hành**

Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày 05 tháng 12 năm 2016.

#### **Điều 4. Tổ chức thực hiện**

Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp có trách nhiệm tổ chức thực hiện Thông tư này.

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

#### **Nơi nhận:**

- Thủ tướng Chính phủ;
- Các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;
- HĐND, UBND tỉnh, thành phố trực thuộc TW; - Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng 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;
- Tổng Thanh tra Chính phủ;
- Các Phó Tổng Thanh tra Chính phủ;
- Thanh tra bộ, cơ quan ngang bộ;
- Thanh tra tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Công TTĐT của Chính phủ; Công báo;
- Cục Kiểm tra văn bản, Bộ Tư pháp;
- TTCP: Các cục, vụ, đơn vị thuộc TTCP; cổng TTĐT;
- Lưu: VT, Vụ Pháp chế (5b), Viện KHTT (5b).

#### **TỔNG THANH TRA**



**Phan Văn Sáu**

# MẪU SỐ 01A-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư- số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ)

## CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày .... tháng ... năm....

### ĐƠN KHIẾU NẠI

**Kính gửi: .....** (1)

Họ và tên:.....(2); Mã số hồ sơ..... (3)

Địa chỉ:.....

Khiếu nại ..... (4)

Nội dung khiếu nại ..... (5)

(Tài liệu, chứng cứ kèm theo – nếu có)

**Người khiếu nại**  
(kỹ và ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

(2) Họ tên của người khiếu nại,

- Nếu là đại diện khiếu nại cho cơ quan, tổ chức thì ghi rõ chức danh, tên cơ quan, tổ chức mà mình đại diện.

- Nếu là người được uỷ quyền khiếu nại thì ghi rõ theo uỷ quyền của cơ quan, tổ chức, cá nhân nào.

(3) Nội dung này do cơ quan giải quyết khiếu nại ghi.

(4) Khiếu nại lần đầu (hoặc lần hai) đối với quyết định, hành vi hành chính gì, của ai?

(5) Nội dung khiếu nại

- Ghi tóm tắt sự việc dẫn đến khiếu nại;

- Yêu cầu (đề nghị) của người khiếu nại (nếu có).

## BIỂU MẪU 04A-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ)

(1) ..... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
(2) ..... **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /QĐ- .....(3) ..... ngày...tháng.....năm .....

### QUYẾT ĐỊNH

#### Về việc gia hạn thời gian xác minh

.....(4)

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính; Thông tư số .../2016/TT-TTCP ngày ..... tháng.....năm 2016 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP;

Căn cứ..... (6);

Xét đề nghị của Tổ trưởng Tổ xác minh,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Gia hạn thời gian xác minh của Tổ xác minh theo Quyết định số..... (7)

Thời gian gia hạn là..... ngày làm việc kể từ ngày ..... /...../ .....

**Điều 2.** Tổ trưởng Tổ xác minh, (8) và (9) và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

..... ( 4 )  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

#### Nơi nhận:

- (1);
- Như trên;
- Lưu:...

- (1) Tên cơ quan cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan ra quyết định gia hạn thời gian xác minh.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan ra quyết định gia hạn thời hạn xác minh.
- (4) Chức danh của người ra quyết định gia hạn thời hạn xác minh.
- (5) Văn bản quy phạm pháp luật có liên quan (nếu có).
- (6) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ của cơ quan ra quyết định gia hạn thời hạn xác minh.
- (7) Tên quyết định xác minh.
- (8) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc cá nhân có liên quan đến việc tả chức thực hiện việc xác minh.
- (9) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân là đối tượng xác minh.

# MẪU SỐ 08A-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ)

(1) ..... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
(2) ..... **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /QĐ- .....(3) ..... ngày .....tháng ..... năm.....

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc **trung cầu giám định**

.....(4)

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính; Thông tư số .../2016/TT-TTCP ngày .... tháng ..... năm 2016 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP;

Căn cứ..... (5)

Xét đề nghị của .....(6) về việc trung cầu giám định..... (7),

Xét..... (8),

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Trung cầu..... (9) thực hiện việc giám định đối với..... (7).

**Điều 2.** Kinh phí trung cầu giám định (nếu phải chi trả) do .....(2) chi trả theo quy định.

**Điều 3.** Các ông (bà) (6), (9) chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

.....(4)  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

**Nơi nhận:**

- (1);
- Như Điều 3;
- Lưu:.....



- (1) Tên cơ quan cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan ra quyết định trung cầu giám định.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan ban hành quyết định trung cầu giám định.
- (4) Người giải quyết khiếu nại.
- (5) Văn bản quy phạm pháp luật có liên quan (nếu có).
- (6) Cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh.
- (7) Đối tượng, nội dung giám định.
- (8) Lý do của việc trung cầu giám định.
- (9) Cơ quan, tổ chức thực hiện việc giám định.