

**THÔNG TƯ**

**Quy định thẩm quyền, nội dung thanh tra trách nhiệm  
thực hiện pháp luật về khiếu nại**

Căn cứ Luật Thanh tra số 56/2010/QH12 ngày 15 tháng 11 năm 2010;

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

Căn cứ Nghị định số 86/2011/NĐ-CP ngày 22 tháng 9 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thanh tra;

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 09 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;

Thanh tra Chính phủ ban hành Thông tư quy định về thẩm quyền, nội dung thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại.

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Thông tư này quy định về thẩm quyền, nội dung thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân, người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

2. Trình tự, thủ tục tiến hành thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại áp dụng theo quy định tại Luật Thanh tra và Mục 1, Chương III của Nghị định số 86/2011/NĐ-CP ngày 22 tháng 9 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thanh tra và các quy định khác của pháp luật về thanh tra.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, Thủ trưởng cơ quan thanh tra nhà nước, Trưởng đoàn thanh tra và thành viên đoàn thanh tra khi thanh tra trách nhiệm việc thực hiện pháp luật về khiếu nại.

2. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân trong các cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại.

3. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác có liên quan.

### **Điều 3. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước**

Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm tổ chức, chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại; giải quyết khó khăn, vướng mắc, xử lý kịp thời kiến nghị của cơ quan thanh tra, đoàn thanh tra; kết luận thanh tra và chỉ đạo, tổ chức thực hiện kết luận thanh tra theo quy định của pháp luật.

**Điều 4. Trách nhiệm của đối tượng thanh tra và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan**

1. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân là đối tượng thanh tra có trách nhiệm báo cáo, giải trình, cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung thanh tra; thực hiện yêu cầu, kết luận, kiến nghị, quyết định xử lý về thanh tra của người có thẩm quyền.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan đến nội dung thanh tra có trách nhiệm, cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin, tài liệu theo yêu cầu của người có thẩm quyền tiến hành thanh tra.

## **Chương II**

### **THẨM QUYỀN THANH TRA TRÁCH NHIỆM**

#### **Điều 5. Thẩm quyền của Thanh tra Chính phủ**

1. Thanh tra Chính phủ thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại đối với bộ, cơ quan ngang bộ (sau đây gọi chung là bộ), cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp tỉnh); đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước, cơ quan, tổ chức, đơn vị khác do Thủ tướng Chính phủ quyết định thành lập.

2. Trong quá trình tiến hành thanh tra đối với các đối tượng quy định tại Khoản 1 Điều này, Đoàn thanh tra của Thanh tra Chính phủ có quyền xem xét, đánh giá việc thực hiện pháp luật về khiếu nại đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân thuộc quyền quản lý của bộ, của cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước, cơ quan, tổ chức, đơn vị khác do Thủ tướng Chính phủ quyết định thành lập; thanh tra trách nhiệm thực hiện các quy định của pháp luật về khiếu nại đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan, tổ chức, đơn vị được thanh tra.

#### **Điều 6. Thẩm quyền của Thanh tra bộ, cơ quan ngang bộ**

1. Thanh tra bộ, cơ quan ngang bộ (sau đây gọi chung là Thanh tra bộ) thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý trực tiếp của bộ, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước, cơ quan, tổ chức, đơn vị khác do Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ quyết định thành lập.

2. Trong quá trình tiến hành thanh tra đối với các đối tượng quy định Khoản 1 Điều này, Đoàn thanh tra của Thanh tra bộ có quyền xem xét, đánh giá việc thực hiện pháp luật về khiếu nại đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân thuộc quyền quản lý của đơn vị thuộc bộ, trực thuộc bộ, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước, đơn vị khác do Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ quyết định thành lập; thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan, tổ chức, đơn vị được thanh tra.

#### **Điều 7. Thẩm quyền của Thanh tra tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương**

1. Thanh tra tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi chung là Thanh tra tỉnh) thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại đối với quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (sau đây gọi chung là sở); Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện); đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước, cơ quan, tổ chức, đơn vị khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định thành lập.

2. Trong quá trình tiến hành thanh tra đối với các đối tượng được quy định tại Khoản 1 Điều này, Đoàn thanh tra của Thanh tra tỉnh có quyền xem xét, đánh giá việc thực hiện pháp luật về khiếu nại đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của sở, của Ủy ban nhân dân cấp huyện, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước, cơ quan, tổ chức, đơn vị khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định thành lập; thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan, tổ chức, đơn vị được thanh tra.

#### **Điều 8. Thẩm quyền của Thanh tra sở**

1. Thanh tra sở thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý trực tiếp của sở.

2. Trong quá trình tiến hành thanh tra đối với các đối tượng quy định tại Khoản 1 Điều này, Đoàn thanh tra của Thanh tra sở có quyền xem xét, đánh giá việc thực hiện pháp luật về khiếu nại đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của đơn vị thuộc sở, trực thuộc sở; thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan, tổ chức, đơn vị được thanh tra.

#### **Điều 9. Thẩm quyền của Thanh tra quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh**

1. Thanh tra quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là Thanh tra huyện) thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại đối với phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã), đơn vị sự nghiệp công lập, đơn vị khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định thành lập.



**Điều 11. Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức**

1. Việc thực hiện quy định về trực tiếp tiếp công dân định kỳ và khi có yêu cầu cấp thiết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức: Thời gian tiếp, số lượt người được tiếp; số người, số vụ việc do người đứng đầu trực tiếp tiếp; số người, số vụ việc do người đứng đầu ủy quyền cho người khác tiếp.

2. Việc chuẩn bị của cơ quan, tổ chức phục vụ cho việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức.

3. Việc thực hiện quy trình tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức.

4. Hiệu quả tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức.

**Điều 12. Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, tổng hợp tình hình khiếu nại, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tổng hợp tình hình công dân đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; tình hình an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.

2. Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý khiếu nại tại Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.

## Mục 2

### **NỘI DUNG THANH TRA TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT VỀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

**Điều 13. Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về việc thụ lý giải quyết khiếu nại**

1. Việc tiếp nhận, ghi chép, phân loại khiếu nại.

2. Việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền.

3. Số vụ việc thuộc thẩm quyền được tiếp nhận; số vụ việc đang thụ lý để giải quyết; số vụ việc chưa thụ lý giải quyết.

4. Việc trả lời, hướng dẫn cho người khiếu nại đối với vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết.

5. Việc thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại.

**Điều 14. Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về thời hạn giải quyết khiếu nại**

1. Số vụ việc được giải quyết đúng thời hạn quy định.

2. Số vụ việc giải quyết chậm so với thời hạn quy định; nguyên nhân và trách nhiệm của cơ quan tổ chức, cá nhân có liên quan.

3. Số vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài; nguyên nhân và trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

4. Số vụ việc thuộc thẩm quyền nhưng không giải quyết; nguyên nhân và trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

**Điều 15. Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về tổ chức đối thoại**

1. Số vụ việc được tổ chức đối thoại, số vụ việc không tổ chức đối thoại; số vụ việc do người giải quyết khiếu nại trực tiếp đối thoại, số vụ việc người giải quyết khiếu nại ủy quyền đối thoại.

2. Thời điểm, số lần tổ chức đối thoại; nội dung, thành phần, thời gian, địa điểm tổ chức đối thoại; việc lập biên bản đối thoại, kết quả đối thoại.

**Điều 16. Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về áp dụng biện pháp khẩn cấp, việc đình chỉ giải quyết khiếu nại**

1. Việc áp dụng biện pháp khẩn cấp: Số vụ việc được áp dụng biện pháp khẩn cấp, căn cứ áp dụng, thủ tục áp dụng, kết quả của việc áp dụng biện pháp khẩn cấp.

2. Việc đình chỉ giải quyết khiếu nại khi người khiếu nại rút đơn khiếu nại: Số vụ việc đình chỉ giải quyết, thủ tục đình chỉ, hiệu quả của việc đình chỉ giải quyết khiếu nại.

**Điều 17. Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về xác định thẩm quyền giải quyết khiếu nại, xác minh nội dung khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại**

1. Việc xác định thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

2. Việc xác minh nội dung khiếu nại: căn cứ tiến hành xác minh, nội dung xác minh, thủ tục tiến hành xác minh, thời gian tiến hành xác minh.

3. Việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại: hình thức, nội dung, thời gian ban hành, việc gửi quyết định giải quyết khiếu nại; tính đúng đắn của quyết định giải quyết khiếu nại và tính khả thi của các biện pháp để giải quyết các vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại.

4. Số vụ việc khiếu nại đúng, số vụ việc khiếu nại đúng một phần; số vụ việc khiếu nại sai; số vụ việc khiếu nại tiếp.

**Điều 18. Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về công khai quyết định giải quyết khiếu nại**

1. Về hình thức công khai: Công bố tại cuộc họp; niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại, đã ban hành quyết định giải quyết khiếu nại; thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.

2. Về nội dung công khai, đối tượng được công khai.

3. Về thời gian công khai, số lần thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.

**Điều 19. Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Việc thực hiện trách nhiệm của người giải quyết khiếu nại trong việc chức thực hiện; trong việc chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

2. Việc thực hiện trách nhiệm của người bị khiếu nại trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

3. Việc tổ chức các biện pháp đảm bảo thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

**Điều 20. Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về xử lý vụ việc khiếu nại đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài**

1. Số vụ việc, nội dung vụ việc; số vụ việc đã được giải quyết, số vụ việc chưa giải quyết; nguyên nhân, hậu quả, trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Trong trường hợp cần thiết, Đoàn thanh tra tiến hành kiểm tra, rà soát một số vụ việc điển hình để kết luận, kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền về phương hướng, giải pháp xử lý.

**Điều 21. Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về phối hợp xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung**

1. Việc tiếp và nghe đại diện của những người khiếu nại trình bày nội dung vụ việc; việc giải thích, hướng dẫn công dân, cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật.

2. Việc yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan phối hợp trong tiếp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung.

3. Việc phối hợp của các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan trong xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung.

### **Mục 3**

#### **NỘI DUNG THANH TRA TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ XỬ LÝ VI PHẠM PHÁP LUẬT VỀ KHIẾU NẠI**

**Điều 22. Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về ban hành các văn bản hướng dẫn thi hành pháp luật về khiếu nại theo thẩm quyền**

1. Việc ban hành, số lượng văn bản đã ban hành; tính hợp pháp, hợp lý, khả thi, kịp thời của các văn bản hướng dẫn thi hành pháp luật về khiếu nại.

2. Việc tổ chức thực hiện và kết quả thực hiện các văn bản hướng dẫn thi hành pháp luật về khiếu nại.

**Điều 23. Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại**

1. Việc xây dựng chương trình, kế hoạch; nội dung, hình thức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại.
2. Việc quán triệt, tập huấn các quy định của pháp luật về khiếu nại cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý.
3. Việc tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật về khiếu nại cho công dân, tổ chức.
4. Chất lượng, hiệu quả của việc tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại.

**Điều 24. Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về thanh tra trách nhiệm**

1. Việc xây dựng và ban hành kế hoạch thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý.
2. Việc tổ chức thực hiện kế hoạch thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý.
3. Chất lượng, hiệu quả của hoạt động thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý.

**Điều 25. Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về chế độ thông tin, báo cáo, quản lý và lưu trữ hồ sơ giải quyết vụ việc khiếu nại**

1. Việc thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất về công tác giải quyết khiếu nại: Hình thức, nội dung, chất lượng, số lượng, thời gian báo cáo và các nội dung khác.
2. Việc quản lý, khai thác, sử dụng và lưu trữ hồ sơ giải quyết vụ việc khiếu nại.

**Điều 26. Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về việc xử lý vi phạm**

1. Việc xử lý hành vi vi phạm pháp luật về khiếu nại đối với người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại và những người khác có liên quan: Trình tự, thủ tục, thẩm quyền, hình thức, thời hạn xử lý đối với người có hành vi vi phạm pháp luật về khiếu nại.
2. Hiệu quả của việc xử lý đối với người có hành vi vi phạm pháp luật về khiếu nại.

**Điều 27. Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về giải quyết tranh chấp thẩm quyền giải quyết khiếu nại**

1. Số vụ việc có tranh chấp về thẩm quyền giải quyết khiếu nại.
2. Kết quả của việc giải quyết tranh chấp về thẩm quyền giải quyết khiếu nại.



**Chương IV**  
**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 28. Hiệu lực thi hành**

Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 9 năm 2013.

**Điều 29. Tổ chức thực hiện**

Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp và các cơ quan có liên quan chịu 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 Chính phủ;
- 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, 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; Công TTĐT;
- Lưu: Văn thư; Vụ Pháp chế (5b), Viện KHTT (5b).

**TỔNG THANH TRA**



**Huỳnh Phong Tranh**