

**BỘ TÀI CHÍNH****BỘ TÀI CHÍNH****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 43/2007/QĐ-BTC

Hà Nội, ngày 04 tháng 6 năm 2007

**QUYẾT ĐỊNH****về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của công dân tại các đơn vị trong ngành Tài chính****BỘ TRƯỞNG BỘ TÀI CHÍNH**

Căn cứ Luật khiếu nại, tố cáo số 09/1998/QH10 ngày 02 tháng 12 năm 1998;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo số 26/2004/QH11 ngày 15 tháng 6 năm 2004;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo số 58/2005/QH11 ngày 29 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ Nghị định số 77/2003/NĐ-CP ngày 01/7/2003 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức Bộ Tài chính;

Căn cứ Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính

phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật khiếu nại, tố cáo và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ Tài chính,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế về tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của công dân tại các đơn vị trong ngành Tài chính.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 15 ngày, kể từ ngày đăng Công

báo, thay thế Quyết định số 155/2002/QĐ-BTC ngày 20/12/2002 và Quyết định số 56/2006/QĐ-BTC ngày 18/10/2006 của Bộ trưởng Bộ Tài chính.

**Điều 3.** Chánh Thanh tra Bộ Tài chính, Chánh văn phòng Bộ Tài chính, Thủ

trưởng các đơn vị thuộc Bộ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG

Trần Văn Tá



## QUY CHẾ

### tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của công dân tại các đơn vị trong ngành Tài chính (ban hành kèm theo Quyết định số 43/2007/QĐ-BTC ngày 04 tháng 6 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Tài chính)

#### Chương I

#### CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

##### **Điều 1.** Trách nhiệm tiếp công dân.

1. Bộ trưởng, thủ trưởng các cơ quan quản lý Nhà nước thuộc Bộ Tài chính có trách nhiệm:

- Tổ chức và quản lý nơi tiếp công dân của cơ quan mình; ban hành nội quy tiếp công dân; bố trí nơi tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện; bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- Tổ chức niêm yết lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của cơ quan mình. Lịch tiếp công dân phải được ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp công dân. Nội quy tiếp công dân phải ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo;

- Định kỳ tiếp công dân ít nhất 1 lần trong một tháng. Ngoài việc tiếp công dân theo định kỳ, Thủ trưởng các cơ

quan quản lý Nhà nước phải tiếp công dân khi có yêu cầu khẩn thiết.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, các phòng, ban có trách nhiệm giúp thủ trưởng cơ quan quản lý Nhà nước cùng cấp tiếp công dân về những nội dung khiếu nại, tố cáo thuộc chức năng quản lý Nhà nước của cơ quan mình (khi được yêu cầu).

3. Bộ trưởng, thủ trưởng các cơ quan thuộc Bộ Tài chính, có trách nhiệm giao Thanh tra, hoặc bộ phận theo dõi đơn thư (nơi không có tổ chức thanh tra) là đầu mối tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo (sau đây gọi tắt là đơn khiếu tố) hoặc các kiến nghị đề xuất của công dân liên quan đến chức năng quản lý của cơ quan mình; phân loại đơn khiếu tố, thông báo lịch cho các cơ quan có liên quan tổ chức tiếp công dân.

4. Trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân.

- Tuân thủ nội quy tiếp công dân, có hiểu biết pháp Luật về khiếu nại, tố cáo.



- Chuẩn bị đầy đủ điều kiện, phương tiện làm việc phục vụ công tác tiếp công dân (sổ tiếp dân, giấy tờ, máy ghi âm...).

- Từ chối người đến khiếu tố không đủ năng lực, hành vi dân sự. Trường hợp công dân đến trụ sở tiếp công dân để thực hiện quyền khiếu nại có sự tham gia của luật sư, thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu luật sư xuất trình các giấy tờ sau: Thẻ luật sư; Giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại; Giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư đối với trường hợp luật sư hành nghề trong tổ chức hành nghề luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn luật sư nơi luật sư đó là thành viên đối với trường hợp luật sư hành nghề với tư cách cá nhân.

- Thông báo cho thủ trưởng các đơn vị liên quan trong cơ quan tiếp công dân khi các nội dung kiến nghị, khiếu nại, phản ánh thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị đó; Kịp thời báo cáo thủ trưởng trực tiếp của mình, giải quyết những vướng mắc khi tiếp công dân.

- Cán bộ tiếp công dân tiến hành tiếp công dân theo những nội dung quy định tại Điều 2 của quy chế này, ghi chép đầy đủ nội dung từng lượt khiếu nại, tố cáo, họ tên, địa chỉ công dân đến khiếu nại, tố cáo, yêu cầu công dân ký nhận vào sổ theo dõi. Trường hợp công dân đến để phản ánh, đóng góp ý kiến, xây

dựng chế độ chính sách, hoặc đến nộp đơn đề nghị (như đơn xin ngừng nghỉ kinh doanh, đơn xin miễn giảm thuế,..) thì cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm nhận đơn hoặc ghi lại sự việc gửi tới cơ quan, đơn vị có liên quan nghiên cứu và giải quyết.

- Không tiếp công dân ở nhà riêng và ở ngoài nơi quy định tiếp công dân của cơ quan, không tiết lộ những thông tin, tài liệu, danh tính của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu.

- Hướng dẫn công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo và đề nghị cung cấp những tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, không được cản trở trái pháp luật việc khiếu nại, tố cáo của công dân.

## **Điều 2. Nội dung tiếp công dân**

Nội dung tiếp công dân bao gồm:

- Khiếu nại những quyết định hành chính, hành vi hành chính của các tổ chức cá nhân có liên quan đến quyền lợi của người khiếu nại.

- Tố cáo các tổ chức cá nhân có các sai phạm trong việc thực thi công vụ, nhiệm vụ.

- Đóng góp ý kiến, xây dựng trong quản lý, trong xây dựng các chính sách chế độ thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị.



- Nhu cầu được giải đáp các vướng mắc, những điểm chưa hiểu hoặc chưa nhất trí trong việc thực hiện các chế độ chính sách có liên quan đến lĩnh vực quản lý của đơn vị.

1. Nội dung khiếu tố thuộc thẩm quyền

1.1. Trường hợp công dân đến khiếu tố có đơn kèm theo:

- Đối với đơn đã có đủ điều kiện để xem xét thì làm thủ tục tiếp nhận đơn và hồ sơ, tài liệu kèm theo.

- Đối với đơn khiếu nại có nhiều người cùng ký tên thì hướng dẫn người khiếu nại viết thành đơn riêng để thực hiện việc khiếu nại.

- Đối với đơn có một phần nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân viết lại đơn những vấn đề thuộc thẩm quyền để xem xét, những vấn đề không thuộc thẩm quyền, thì hướng dẫn công dân gửi đến nơi có thẩm quyền.

1.2. Trường hợp công dân trình bày trực tiếp:

- Đối với nội dung khiếu nại thì hướng dẫn đương sự viết thành đơn hoặc ghi lại nội dung khiếu nại và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại cùng một nội dung thì hướng dẫn từng người viết đơn riêng để thực hiện việc khiếu nại.

- Đối với nội dung tố cáo thì yêu cầu công dân viết thành đơn tố cáo, nếu không tự viết được thì ghi lại lời tố cáo (ghi âm lời tố cáo khi thấy cần thiết), bản ghi lời tố cáo phải cho người tố cáo đọc lại hoặc nghe lại và yêu cầu công dân ký xác nhận, hoặc điểm chỉ.

Khi có yêu cầu của người tố cáo, cán bộ tiếp công dân ghi giấy biên nhận đơn, hồ sơ, tài liệu mà công dân cung cấp trong các trường hợp trên thành 2 bản, 1 bản giao cho đương sự và 1 bản lưu hồ sơ (Mẫu số 1/TTr-KT).

- Trong trường hợp vì lý do khách quan cần có thời gian để liên hệ với bộ phận chuyên môn trong cơ quan trực tiếp giải quyết, cán bộ tiếp công dân lập phiếu hẹn với công dân thành 3 bản, 1 bản giao cho đương sự; 1 bản giao cho bộ phận chuyên môn trong cơ quan và 1 bản lưu hồ sơ (Mẫu số 2/TTr-KT).

- Không nhận đơn khiếu tố đối với các trường hợp sau:

+ Đơn khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp; Người đại diện khiếu nại không hợp pháp; Thời hiệu khiếu nại, thời hạn khiếu nại tiếp đã hết; Việc khiếu nại đã



có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai; Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý để giải quyết hoặc đã có bản án, quyết định của Tòa án.

+ Đơn tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết, nhưng đương sự tiếp tục đưa đơn tố cáo mà không cung cấp thêm bằng chứng mới.

2. Khiếu tố không thuộc thẩm quyền giải quyết.

2.1. Đối với nội dung khiếu nại:

Trong trường hợp công dân đến khiếu nại có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình, thì hướng dẫn công dân đến nơi có thẩm quyền giải quyết.

2.2. Đối với nội dung tố cáo

Trường hợp công dân đến tố cáo, có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình thì cán bộ tiếp dân tiếp nhận đơn để chuyển đến cho người có thẩm quyền giải quyết.

3. Trường hợp khẩn thiết, khi công dân có đề nghị gặp thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước: để khiếu nại, tố cáo những nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan thì cán bộ tiếp dân ghi lại nội dung đề nghị, đồng thời liên hệ với người giúp việc trực tiếp của Thủ trưởng cơ quan để xin ý kiến chỉ đạo, sau khi đã thống nhất

được thời gian tiếp thì ghi phiếu hẹn ngày, giờ tiếp, chuẩn bị hồ sơ vụ việc liên quan.

Cán bộ tiếp dân từ chối đề nghị của đương sự đối với những trường hợp không phải là khẩn thiết.

**Điều 3.** Địa điểm tiếp công dân.

Cơ quan Bộ, các Tổng cục và tương đương, các đơn vị thuộc hệ thống dọc tại các địa phương bố trí địa điểm tiếp công dân tại nơi thuận tiện, niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân, bảo đảm điều kiện và phương tiện cần thiết, để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

## Chương II

### XỬ LÝ VÀ GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

#### Mục 1

#### XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

**Điều 4.** Thủ trưởng các cơ quan quản lý Nhà nước thuộc Bộ Tài chính giao trách nhiệm Thanh tra hoặc bộ phận được giao nhiệm vụ kiểm tra, theo dõi, tiếp nhận, giải quyết khiếu tố (đối với nơi không có tổ chức Thanh tra) làm đầu



mỗi để giúp thủ trưởng cơ quan quản lý Nhà nước cùng cấp thực hiện việc tiếp nhận, xử lý theo dõi, quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo.

Các cơ quan, đơn vị (Các Vụ tại Cơ quan Bộ Tài chính; Các Vụ, Ban tại các Tổng cục...) khi nhận được đơn khiếu tố gửi đến, phải trình thủ trưởng cơ quan quản lý Nhà nước cùng cấp về hướng xử lý, sau khi được thủ trưởng phê duyệt, cơ quan nhận được đơn chuyển đến bộ phận được giao xử lý, đồng thời thông báo cho bộ phận đầu mối biết để theo dõi.

Các cơ quan thuộc Bộ và các cơ quan thuộc tổ chức chuyên ngành ở địa phương khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo do Thanh tra Bộ chuyển đến, hoặc do cấp trên chuyển đến sau khi giải quyết xong, phải gửi báo cáo kết quả giải quyết cho cơ quan đã chuyển đơn đến.

**Điều 5.** Chậm nhất trong thời gian 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, thủ trưởng cơ quan quản lý Nhà nước có trách nhiệm thụ lý giải quyết và thông báo cho đương sự biết việc thụ lý, cụ thể như sau:

- Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết, thì thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết việc thụ lý (Mẫu số 3/TTr-KT); Trường hợp, đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền,

đơn không đủ điều kiện để thụ lý để giải quyết thì phải thông báo bằng văn bản cho đương sự và nêu rõ lý do.

- Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền thì không phải thông báo cho người tố cáo biết việc thụ lý giải quyết. Trường hợp đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì chuyển đơn tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo khi họ yêu cầu.

**Điều 6.** Kiểm tra các điều kiện thụ lý đơn

Các cơ quan trong ngành Tài chính khi nhận được đơn thư khiếu nại, tố cáo tiến hành kiểm tra các điều kiện để thụ lý như sau:

1. Đối với đơn thư khiếu nại:

- Kiểm tra các thông tin về người khiếu nại (họ tên, địa chỉ, chữ ký của người khiếu nại).

- Kiểm tra về quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại phải là người chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.

- Kiểm tra năng lực hành vi dân sự của người khiếu nại theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp người khiếu nại thông qua người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì người đại diện phải có đầy đủ giấy tờ được quy định tại Điều 1 Nghị định 136/2006/



NĐ-CP ngày 14/11/2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo.

- Kiểm tra về thời hiệu, thời hạn gửi đơn khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo.

- Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết lần hai.

- Việc khiếu nại chưa được tòa án thụ lý để giải quyết.

## 2. Đối với đơn thư tố cáo:

- Kiểm tra các thông tin của người tố cáo (họ tên, địa chỉ, chữ ký của người tố cáo).

- Kiểm tra nội dung tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết (nếu nội dung tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết thì tiến hành kiểm tra việc cung cấp bằng chứng mới của người tố cáo). Không xem xét giải quyết đơn tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng mới.

**Điều 7.** Kiểm tra các tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại, tố cáo cung cấp

- Kiểm tra các tài liệu chứng cứ do người khiếu nại, tố cáo gửi đến, có rõ ràng về nội dung, phù hợp với yêu cầu

kiến nghị mà đơn thư đề cập đến. Nếu các tài liệu, chứng cứ chưa được rõ ràng, thì yêu cầu đương sự cung cấp bổ sung.

- Trường hợp, vụ việc đang được thụ lý, giải quyết đương sự vẫn tiếp tục gửi đơn, tài liệu đến thì cán bộ nghiệp vụ kiểm tra tài liệu chứng cứ mới và chuyển cho người đang giải quyết. Nếu nội dung tài liệu cung cấp thêm ngoài nội dung đang thụ lý giải quyết thì cán bộ nghiệp vụ báo cáo đề xuất với người có thẩm quyền xem xét quyết định hướng giải quyết.

**Điều 8.** Xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo

Sau khi kiểm tra các điều kiện thụ lý đơn và các tài liệu chứng cứ do đương sự chuyển đến, cán bộ nghiệp vụ tóm tắt nội dung vụ việc, đánh giá sơ bộ tính chất vụ việc, lập hồ sơ vụ việc, báo cáo thủ trưởng cơ quan quản lý Nhà nước cùng cấp đề xin ý kiến xử lý (Mẫu số 4/TTr-KT). Khi có ý kiến chỉ đạo của Thủ trưởng cơ quan quản lý Nhà nước, cán bộ nghiệp vụ tiến hành xử lý như sau:

- Đối với đơn khiếu nại, tố cáo đã đủ điều kiện giải quyết thì chuyển hồ sơ (Mẫu số 5/TTr-KT) đến bộ phận có chức năng quản lý về lĩnh vực bị khiếu nại, tố cáo để thụ lý giải quyết. Việc tiếp nhận bàn giao hồ sơ phải đảm bảo thủ tục hành



chính nghiêm ngặt và đảm bảo thông tin về vụ việc liên tục.

- Đối với đơn khiếu nại, không đủ điều kiện giải quyết thì thông báo bằng văn bản và hướng dẫn người khiếu nại biết. Việc thông báo đó chỉ thực hiện một lần. Nếu người khiếu nại gửi theo các giấy tờ, tài liệu là bản gốc thì cơ quan nhận được trả lại cho người khiếu nại.

- Đối với đơn tố cáo không đủ điều kiện giải quyết thì làm thủ tục lưu hồ sơ.

Trường hợp đơn tố cáo giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp mà có nội dung tố cáo rõ ràng, có chứng cứ về những hành vi vi phạm của cán bộ công chức thuộc quyền quản lý của thủ trưởng đơn vị thì bộ phận tiếp nhận đơn có trách nhiệm trình lãnh đạo xin ý kiến.

- Đối với đơn khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết, thì chuyển đơn khiếu nại, tố cáo và các hồ sơ tài liệu kèm theo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết (Mẫu số 6/TTr-KT).

- Đối với đơn tố cáo vừa có nội dung thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan mình vừa có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan khác thì tiến hành xem xét giải quyết những nội dung thuộc thẩm quyền của

mình, đồng thời chuyển đến cơ quan khác những nội dung tố cáo thuộc thẩm quyền của cơ quan đó và thông báo cho đương sự biết về việc chuyển đơn đó.

## Mục 2

### THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

**Điều 9.** Thẩm quyền giải quyết đơn khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính.

1. Quy định chung về thẩm quyền giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính:

Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cấp nào thì thủ trưởng đơn vị cấp đó có trách nhiệm giải quyết lần đầu.

Khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thì thủ trưởng cấp trên trực tiếp có trách nhiệm giải quyết.

Không xem xét giải quyết đối với những vụ khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai và những vụ khiếu nại đã được tòa án thụ lý giải quyết.

2. Quy định cụ thể về thẩm quyền giải quyết khiếu nại đối với các đơn vị trong ngành Tài chính



Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại là thủ trưởng cơ quan có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại hoặc là thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp của đơn vị cấp dưới có quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu bị khiếu nại, cụ thể như sau:

- Bộ trưởng Bộ Tài chính giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp; giải quyết khiếu nại mà thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ đã giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại; giải quyết khiếu nại có nội dung thuộc quyền quản lý Nhà nước của Bộ trưởng Bộ Tài chính mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh đã giải quyết lần đầu; giải quyết khiếu nại có nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý tài chính mà Giám đốc Sở Tài chính đã giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại.

- Thủ trưởng các cơ quan thuộc Bộ (Tổng cục Thuế, Tổng cục Hải quan, Cục Dự trữ quốc gia, Kho bạc Nhà nước, Ủy ban Chứng khoán Nhà nước...) có trách nhiệm giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, công chức thuộc cấp mình quản lý; giải quyết lần hai đối với các khiếu nại mà thủ trưởng các tổ chức chuyên ngành cấp tỉnh hoặc

khu vực đã giải quyết nhưng còn khiếu nại.

- Thủ trưởng các tổ chức chuyên ngành cấp tỉnh (Cục Thuế, Cục Hải quan, Kho bạc Nhà nước, Dự trữ quốc gia khu vực,...) giải quyết lần đầu đối với các khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cấp mình và cán bộ do mình quản lý; giải quyết lần hai đối với các khiếu nại mà thủ trưởng cấp dưới trực tiếp đã giải quyết nhưng còn khiếu nại.

- Thủ trưởng các tổ chức chuyên ngành cấp huyện (Thuế, Hải quan, Kho bạc Nhà nước cấp huyện...) hoặc cấp tương đương (Đội kiểm soát thuộc Cục Hải quan tỉnh; Đội kiểm soát chống buôn lậu; Hải đội kiểm soát trên biển) giải quyết lần đầu khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình của cán bộ, công chức thuộc cấp mình quản lý.

- Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp thuộc Bộ (Học viện Tài chính, các trường cao đẳng, trung học, nghiệp vụ thuộc Bộ...) giải quyết lần đầu đối với khiếu nại liên quan đến lĩnh vực quản lý và của cán bộ thuộc quyền quản lý của mình; giải quyết lần hai đối với các khiếu nại mà thủ trưởng các đơn vị cấp dưới đã giải quyết nhưng còn khiếu nại.

- Thủ trưởng các đơn vị thuộc các đơn vị sự nghiệp thuộc Bộ giải quyết lần đầu



đối với khiếu nại liên quan đến lĩnh vực quản lý và của cán bộ thuộc quyền quản lý của mình.

- Chủ tịch Hội đồng quản trị, Tổng Giám đốc, Giám đốc các doanh nghiệp thuộc Bộ giải quyết lần đầu đối với khiếu nại liên quan đến các quyết định mang tính hành chính, hành vi mang tính hành chính của mình; Giải quyết lần hai đối với các khiếu nại mà thủ trưởng các đơn vị cấp dưới trực tiếp đã giải quyết nhưng còn khiếu nại.

- Giám đốc các công ty thành viên hạch toán độc lập giải quyết lần đầu đối với khiếu nại liên quan đến các quyết định mang tính hành chính, hành vi mang tính hành chính của mình, và giải quyết lần hai đối với các khiếu nại mà Giám đốc các công ty thành viên hạch toán phụ thuộc đã giải quyết nhưng còn khiếu nại. Giám đốc các công ty thành viên hạch toán phụ thuộc giải quyết khiếu nại liên quan đến quyết định mang tính hành chính, hành vi mang tính hành chính của mình.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, phòng, ban có trách nhiệm giúp thủ trưởng cơ quan quản lý Nhà nước cùng cấp thực hiện giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền. Tổ chức tiến hành kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại, tổ

chức đối thoại, tổ chức lấy ý kiến giám định (nếu cần thiết), kết luận nội dung khiếu nại và soạn thảo quyết định giải quyết khiếu nại trình thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp ký ban hành đối với những đơn khiếu nại có nội dung liên quan đến chức năng quản lý Nhà nước của đơn vị mình.

Chánh thanh tra các cấp có trách nhiệm giúp thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp quản lý, theo dõi đơn đốc quá trình xử lý, giải quyết khiếu nại và thực hiện nhiệm vụ khác khi được thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp giao.

**Điều 10.** Thẩm quyền giải quyết đơn khiếu nại quyết định kỷ luật.

1. Quy định chung về thẩm quyền giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật

Khiếu nại đối với quyết định kỷ luật của thủ trưởng cơ quan nào thì thủ trưởng cơ quan đó có trách nhiệm giải quyết; trong trường hợp còn khiếu nại tiếp thì thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp có trách nhiệm giải quyết.

2. Quy định cụ thể về thẩm quyền giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật đối với các đơn vị trong ngành Tài chính.

- Bộ trưởng Bộ Tài chính giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật do



mình ban hành; giải quyết lần hai đối với khiếu nại quyết định kỷ luật mà thủ trưởng cơ quan thuộc Bộ đã giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại.

- Thủ trưởng các cơ quan thuộc Bộ (Tổng cục Thuế, Tổng cục Hải quan, Cục Dự trữ quốc gia, Kho bạc Nhà nước, Ủy ban Chứng khoán Nhà nước...) giải quyết các khiếu nại quyết định kỷ luật mà mình đã ban hành; giải quyết lần hai đối với khiếu nại kỷ luật cán bộ mà tổ chức chuyên ngành cấp tỉnh hoặc khu vực đã giải quyết nhưng còn khiếu nại.

- Thủ trưởng các tổ chức chuyên ngành cấp tỉnh (Cục Thuế, Cục Hải quan, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Dự trữ quốc gia khu vực...) giải quyết lần đầu các khiếu nại quyết định kỷ luật của mình ban hành.

- Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp thuộc Bộ (Học viện Tài chính, các trường cao đẳng, trung học...) giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật mà mình đã ban hành.

- Chủ tịch Hội đồng quản trị, Tổng Giám đốc, Giám đốc các doanh nghiệp thuộc Bộ giải quyết khiếu nại liên quan đến các quyết định kỷ luật mà mình đã ban hành và giải quyết lần hai đối với khiếu nại về quyết định kỷ luật cán bộ mà thủ trưởng các đơn vị cấp dưới trực tiếp đã giải quyết nhưng còn khiếu nại.

- Giám đốc các công ty thành viên hạch toán độc lập giải quyết lần đầu đối với khiếu nại liên quan đến quyết định kỷ luật mà mình đã ban hành; giải quyết lần hai đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ mà giám đốc các công ty thành viên hạch toán phụ thuộc đã giải quyết nhưng còn khiếu nại. Giám đốc các công ty thành viên hạch toán phụ thuộc giải quyết khiếu nại liên quan đến quyết định kỷ luật mà mình ban hành.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, phòng, ban có trách nhiệm giúp thủ trưởng cơ quan quản lý Nhà nước cùng cấp thực hiện giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật thuộc thẩm quyền là: Tổ chức tiến hành kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại, tổ chức đối thoại, tổ chức lấy ý kiến giám định (nếu cần thiết), kết luận nội dung khiếu nại và soạn thảo quyết định giải quyết khiếu nại trình thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp ký ban hành đối với đơn khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ công chức của cơ quan mình.

Chánh Thanh tra các cấp có trách nhiệm giúp thủ trưởng cơ quan quản lý Nhà nước cùng cấp quản lý, theo dõi, đôn đốc quá trình xử lý, giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật và thực hiện nhiệm vụ khác khi được thủ trưởng cơ quan quản lý Nhà nước cùng cấp giao.



**Điều 11.** Thẩm quyền giải quyết đơn tố cáo

1. Quy định chung về thẩm quyền giải quyết tố cáo.

Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật mà nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý Nhà nước của cơ quan nào trong ngành Tài chính thì thủ trưởng cơ quan đó có trách nhiệm giải quyết.

Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ công chức thuộc quyền quản lý của cơ quan nào trong ngành Tài chính thì thủ trưởng cơ quan đó có trách nhiệm giải quyết.

Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của thủ trưởng, phó thủ trưởng cơ quan nào thì thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp của đơn vị đó có trách nhiệm giải quyết.

Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của Bộ trưởng, Thứ trưởng Bộ Tài chính thì do Thủ tướng Chính phủ giải quyết.

2. Quy định cụ thể về thẩm quyền giải quyết tố cáo đối với các đơn vị trong ngành Tài chính

- Bộ trưởng Bộ Tài chính giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý Nhà

nước của Bộ; giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức thuộc quản lý của Bộ trưởng và giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của thủ trưởng, phó thủ trưởng đơn vị thuộc Bộ;

- Thủ trưởng các cơ quan thuộc Bộ có chức năng quản lý Nhà nước (Tổng cục Thuế, Tổng cục Hải quan, Cục Dự trữ quốc gia, Kho bạc Nhà nước, Ủy ban Chứng khoán Nhà nước,...) giải quyết tố cáo hành vi, vi phạm pháp luật có nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý Nhà nước của cấp mình; giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức cấp mình và giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của thủ trưởng, phó thủ trưởng đơn vị cấp dưới trực tiếp;

- Thủ trưởng các tổ chức chuyên ngành cấp tỉnh có chức năng quản lý Nhà nước hoặc tương đương (Cục Thuế, Cục Hải quan, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Dự trữ quốc gia khu vực,...) giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý Nhà nước của cấp mình; giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức cấp tỉnh và giải quyết tố cáo



hành vi, vi phạm pháp luật của thủ trưởng, phó thủ trưởng đơn vị cấp huyện;

- Thủ trưởng các tổ chức chuyên ngành cấp huyện có chức năng quản lý Nhà nước hoặc tương đương (Chi cục Thuế, Chi cục Hải quan, Kho bạc Nhà nước...) giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý Nhà nước của cấp mình; giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức cấp huyện;

- Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp thuộc Bộ (Học viện Tài chính, các trường cao đẳng, trung học...) giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ thuộc đơn vị mình; giải quyết tố cáo hành vi, vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ công vụ của thủ trưởng, phó thủ trưởng các đơn vị cấp dưới trực tiếp.

- Thủ trưởng các đơn vị thuộc các đơn vị sự nghiệp thuộc Bộ giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ thuộc đơn vị mình;

- Chủ tịch hội đồng quản trị, Tổng Giám đốc, Giám đốc các doanh nghiệp thuộc Bộ giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy

định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ thuộc đơn vị mình; giải quyết tố cáo hành vi, vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ công vụ của thủ trưởng, phó thủ trưởng, kế toán trưởng các đơn vị cấp dưới trực tiếp;

- Giám đốc các công ty thành viên hạch toán độc lập giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ thuộc công ty; giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm nhiệm vụ, công vụ của giám đốc, phó giám đốc các công ty hạch toán phụ thuộc. Giám đốc các công ty thành viên hạch toán phụ thuộc giải quyết tố cáo hành vi, vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ thuộc công ty mình.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, phòng, ban có trách nhiệm giúp thủ trưởng cơ quan quản lý Nhà nước cùng cấp thực hiện giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền. Kiểm tra, xác minh hoặc thanh tra, kết luận để giải quyết nội dung tố cáo thuộc lĩnh vực quản lý Nhà nước của cơ quan mình.

Chánh thanh tra các cấp có trách nhiệm giúp thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp theo dõi, đôn đốc quá trình xử lý, giải quyết tố cáo, xem xét nội dung tố cáo mà thủ trưởng cơ quan thuộc cơ quan quản lý Nhà nước có chức năng quản lý Nhà



nước đồng cấp đã giải quyết nhưng có vi phạm pháp luật cần phải xem xét giải quyết lại; và nhiệm vụ khác khi được thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp giao.

### Mục 3

## THỦ TỤC GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU TỐ

**Điều 12.** Trước khi tiến hành xem xét đề giải quyết đơn khiếu tố, người được giao nhiệm vụ phải nắm tình hình, lập đề cương, trong đó quy định rõ các bước tiến hành thanh tra, xác minh và thời gian triển khai, thời gian kết thúc; trình thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền ra quyết định thanh tra, kiểm tra, xác minh. Trình tự các bước tiến hành thanh tra được thực hiện theo Quyết định số 64/2006/QĐ-BTC ngày 08/11/2006 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc ban hành Quy chế Thanh tra Tài chính.

**Điều 13.** Thủ tục giải quyết đơn khiếu tố

1. Thu thập đầy đủ các chứng cứ liên quan đến công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Thẩm tra, xác minh tính chính xác và khoa học của các chứng cứ, bằng chứng phục vụ cho việc kết luận sự việc.

3. Sau khi thu thập đầy đủ tài liệu liên quan đến nội dung khiếu tố, người giải quyết khiếu tố có trách nhiệm tổ chức đối thoại để làm rõ nội dung khiếu tố, cụ thể như sau:

- Đối với việc giải quyết khiếu nại: Thông báo bằng văn bản (Mẫu số 7/ TTr-KT) với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan, đại diện tổ chức chính trị - xã hội biết thời gian, địa điểm, nội dung việc gặp gỡ, đối thoại;

Đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần 2, khi có yêu cầu của một trong các bên, hoặc xét thấy cần thiết phải làm rõ thêm quan điểm của các bên, thì tổ chức đối thoại giữa người khiếu nại và người bị khiếu nại.

Việc gặp gỡ đối thoại phải tiến hành công khai dân chủ; nếu thấy cần thiết có thể mời đại diện tổ chức chính trị tham dự. Trong trường hợp người khiếu nại nhờ Luật sư giúp đỡ về pháp luật thì luật sư có quyền tham gia trong quá trình giải quyết khiếu nại.

Khi gặp gỡ, đối thoại, người giải quyết khiếu nại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả việc xác minh nội dung vụ việc khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền phát biểu ý kiến, đưa ra những bằng chứng liên quan đến vụ việc khiếu nại và yêu cầu của mình.



- Đối với nội dung tố cáo: Người giải quyết tố cáo làm việc với người tố cáo để khẳng định tính chính xác, trung thực về những nội dung tố cáo, các tài liệu, chứng cứ mà người tố cáo cung cấp. Làm việc với đơn vị, cá nhân bị tố cáo về các nội dung tố cáo đồng thời cung cấp tài liệu, văn bản, chứng cứ có liên quan chứng minh cho hành vi bị tố cáo của mình. Trong quá trình giải quyết tố cáo, người giải quyết phải tuyệt đối giữ bí mật tên địa chỉ, chức danh, bút tích, giấy tờ, hồ sơ đơn thư của người tố cáo.

4. Việc gặp gỡ, đối thoại phải được lập thành biên bản; biên bản phải ghi rõ ý kiến của những người tham gia, tóm tắt kết quả về các nội dung đã đối thoại, có chữ ký của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký xác nhận thì phải ghi rõ lý do; biên bản này được lưu vào hồ sơ khiếu tố.

Kết quả việc gặp gỡ, đối thoại là một trong các căn cứ làm cơ sở cho việc giải quyết khiếu tố.

5. Trong những trường hợp tài liệu thẩm tra qua nghiệp vụ tài chính, kế toán mà chưa đủ cơ sở kết luận thì có thể trưng cầu giám định hoặc lấy ý kiến tư vấn của các cơ quan chuyên môn có liên quan.

6. Trường hợp không thể kết thúc giải quyết khiếu tố theo đúng thời hạn quy định, thì bộ phận được giao thụ lý giải

quyết có trách nhiệm báo cáo kịp thời với người có thẩm quyền giải quyết về những nguyên nhân khách quan, chủ quan để gia hạn thời gian giải quyết bằng văn bản.

7. Kết thúc việc thanh tra, kiểm tra xác minh, người được giao nhiệm vụ phải lập Báo cáo hoặc kết luận công tác thanh tra, kiểm tra, xác minh báo cáo thủ trưởng cơ quan quản lý Nhà nước cùng cấp. Nội dung cơ bản của bản báo cáo, kết luận công tác thanh tra, kiểm tra xác minh bao gồm các nội dung: Nội dung khiếu tố; kết quả thẩm tra xác minh, chứng cứ pháp lý; kết luận rõ mức độ đúng, sai từng nội dung khiếu tố; xác định nguyên nhân, trách nhiệm những sai phạm (nếu có); kiến nghị chấn chỉnh công tác quản lý; kiến nghị xử lý trách nhiệm vật chất, kỷ luật cá nhân... (nếu có).

8. Trên cơ sở báo cáo kết quả kiểm tra xác minh, thủ trưởng cơ quan quản lý Nhà nước ra các văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo như sau:

- Đối với đơn khiếu nại: Ra quyết định giải quyết khiếu nại theo (Mẫu số 8/TTr-KT), quyết định có những nội dung sau: Ngày, tháng, năm ra quyết định; tên, địa chỉ người khiếu nại và người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn



bộ; kết quả thẩm tra xác minh; căn cứ pháp luật để giải quyết; giữ nguyên, sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại; giải quyết các vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại; việc bồi thường cho người bị thiệt hại (nếu có); quyền khiếu nại tiếp theo hoặc khởi kiện ra Tòa Hành chính; người thực hiện, cấp thực hiện.

Quyết định giải quyết khiếu nại phải được gửi cho người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại trước đó (nếu là giải quyết lần hai), người bị khiếu nại, người có quyền và lợi ích liên quan, người chuyển đơn đến (cấp trên, lãnh đạo) trong thời hạn 5 ngày kể từ ngày ký quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại phải công bố công khai quyết định đó.

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

+ Trường hợp người bị tố cáo không vi phạm pháp luật, không vi phạm các quy định về nhiệm vụ, công vụ thì phải có kết luận rõ và thông báo bằng văn bản cho người bị tố cáo, cơ quan quản lý người bị tố cáo biết, đồng thời xử lý hoặc kiến nghị cơ quan nhà nước có

thẩm quyền xử lý người cố tình tố cáo sai sự thật;

+ Trường hợp người bị tố cáo có vi phạm pháp luật, vi phạm các quy định về nhiệm vụ, công vụ phải xử lý kỷ luật, xử phạt hành chính thì xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý, đồng thời áp dụng các biện pháp theo quy định của pháp luật để quyết định, kiến nghị xử lý được chấp hành nghiêm chỉnh;

+ Trường hợp hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì chuyển hồ sơ vụ việc cho cơ quan điều tra hoặc Viện Kiểm sát để giải quyết theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự.

Người giải quyết tố cáo phải gửi văn bản kết luận vụ việc tố cáo, quyết định xử lý tố cáo cho cơ quan Thanh tra, cơ quan quản lý cấp trên trực tiếp; thông báo cho người tố cáo kết quả giải quyết nếu họ có yêu cầu, trừ những nội dung thuộc danh mục bí mật Nhà nước.

**Điều 14.** Công khai quyết định giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính:

- Trong thời hạn 5 ngày kể từ ngày thủ trưởng cơ quan quản lý Nhà nước thuộc Bộ Tài chính ký quyết định giải quyết khiếu nại phải tổ chức niêm yết công khai quyết định giải quyết khiếu nại trên



trang điện tử của cơ quan mình, trường hợp cơ quan chưa xây dựng được trang điện tử thì phải niêm yết công khai quyết định giải quyết khiếu nại tại trụ sở tiếp công dân của cơ quan;

- Thời gian niêm yết công quyết định giải quyết khiếu nại là 25 ngày kể từ ngày bắt đầu niêm yết.

**Điều 15.** Lưu trữ hồ sơ và đôn đốc việc thực hiện.

1. Kết thúc giải quyết vụ khiếu tố, người được giao thụ lý phải lập thành hồ sơ vụ việc bao gồm:

- Đơn khiếu nại, tố cáo hoặc bản ghi lời khiếu nại, tố cáo;

- Biên bản làm việc với người khiếu tố, tài liệu người khiếu tố cung cấp;

- Các tài liệu khác có liên quan (giấy hẹn, phiếu báo tin,...);

- Biên bản làm việc với tổ chức, cá nhân bị khiếu tố; tài liệu tổ chức, cá nhân bị khiếu tố cung cấp;

- Biên bản xác minh, giám định (nếu có), các tài liệu thu thập liên quan, ý kiến tham gia của các cơ quan tư vấn, biên bản đối chất (nếu có);

- Biên bản đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại và người có quyền hợp pháp liên quan;

- Đề cương thanh tra, kiểm tra, xác minh;

- Quyết định thanh tra, kiểm tra, xác minh;

- Kết luận, báo cáo thanh tra, kiểm tra, xác minh;

- Quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo.

Hồ sơ vụ việc phải lưu trữ tại cơ quan được giao nhiệm vụ bảo quản theo quy định hiện hành. Chỉ cung cấp cho các cơ quan liên quan khi có quyết định của người có thẩm quyền.

2. Các cơ quan quản lý Nhà nước trong hệ thống ngành Tài chính có trách nhiệm đôn đốc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện quyết định hoặc kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo như sau:

Đối với việc giải quyết khiếu nại:

- Căn cứ vào nội dung quyết định giải quyết khiếu nại của người có thẩm quyền, thủ trưởng cơ quan quản lý Nhà nước có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại có trách nhiệm:

+ Ra quyết định hành chính để thay thế hoặc sửa đổi quyết định hành chính bị khiếu nại và tổ chức thực hiện quyết định đó, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại trong trường hợp nội dung khiếu nại là đúng; bồi thường thiệt hại,



khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp cho người bị thiệt hại theo quy định của pháp luật;

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

- Thủ trưởng cơ quan quản lý Nhà nước cấp trên có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cấp dưới đã có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại thực hiện nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại; trong trường hợp người có trách nhiệm không chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại thì áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền buộc họ phải chấp hành; xử lý hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý đối với người không thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

Đối với việc giải quyết tố cáo:

- Thủ trưởng cơ quan quản lý người bị tố cáo có trách nhiệm thực hiện ngay kết luận, kiến nghị hoặc quyết định xử lý liên quan đến người bị tố cáo;

- Cơ quan quản lý cấp trên trực tiếp của cơ quan bị tố cáo phải có trách nhiệm đôn đốc, nhắc nhở hoặc có quyết định xử lý các sai phạm (nếu có) đã nêu trong kết luận giải quyết đơn tố cáo đối với cơ quan bị tố cáo.

### Chương III

## QUẢN LÝ CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

### Mục I

## THEO DÕI, BÁO CÁO CÔNG TÁC KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

### **Điều 16.** Sổ tiếp dân và theo dõi đơn

#### 1. Sổ tiếp dân

Phải theo dõi được đầy đủ từng lượt dân đến khiếu tố, nội dung khiếu tố, số vụ, số người đến khiếu tố, hồ sơ khiếu tố, tên cán bộ tiếp dân và việc xử lý theo (Mẫu số 9/TTr-KT).

#### 2. Sổ theo dõi đơn

Toàn bộ đơn khiếu nại, tố cáo tiếp nhận được phải phân loại, ghi chép đầy đủ, chính xác vào sổ theo dõi để phản ánh được các chỉ tiêu dưới đây:

- Họ và tên, địa chỉ người khiếu tố;



- Nội dung đơn khiếu nại tố cáo (phân loại đơn thuộc thẩm quyền; đơn không thuộc thẩm quyền);

- Việc xử lý đơn khiếu tố (chuyển cơ quan thụ lý, chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết, lưu hồ sơ theo dõi đơn không đủ điều kiện giải quyết);

- Kết quả giải quyết đơn thuộc thẩm quyền (Đơn khiếu tố đúng; Đơn khiếu tố sai; Đơn khiếu tố có đúng, có sai);

- Số đơn tồn chưa giải quyết;

Sổ theo dõi đơn khiếu nại (Mẫu số 10/TTr-KT); Sổ theo dõi đơn tố cáo (Mẫu số 11/TTr-KT).

## **Điều 17. Báo cáo công tác khiếu tố**

1. Định kỳ các cơ quan, đơn vị trong ngành Tài chính phải tổng hợp, lập báo cáo công tác tiếp nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo (gồm: báo cáo quý I, báo cáo 6 tháng, báo cáo 9 tháng, báo cáo tổng kết năm, báo cáo chuyên đề hoặc báo cáo đột xuất) của cơ quan mình và các đơn vị trực thuộc, gửi cơ quan cấp trên trực tiếp. Cụ thể như sau:

- Các tổ chức chuyên ngành cấp huyện (Thuế, Hải quan, Kho bạc Nhà nước cấp huyện...) hoặc cấp tương đương (Đội kiểm soát thuộc Cục Hải quan tỉnh; Đội kiểm soát chống buôn lậu; Hải đội kiểm soát trên biển) lập báo cáo gửi Cục thuế, Cục Hải quan, Kho bạc Nhà nước cấp tỉnh....;

- Các tổ chức chuyên ngành cấp tỉnh (Cục Thuế, Cục Hải quan, Kho bạc Nhà nước, Dự trữ quốc gia khu vực,...) lập báo cáo công tác khiếu nại, tố cáo tại đơn vị mình và của các đơn vị trực thuộc gửi Tổng cục Thuế, Tổng cục Hải quan, Kho bạc Nhà nước Trung ương, Cục dự trữ Quốc gia...;

- Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ (Tổng cục Thuế, Tổng cục Hải quan, Kho Bạc Nhà nước Trung ương, Ủy ban Chứng khoán Nhà nước, các Vụ, Cục, Học viện tài chính, các trường cao đẳng, trung học, nghiệp vụ, các Tổng Công ty, doanh nghiệp độc lập trực thuộc Bộ, lập báo cáo gửi Bộ Tài chính (qua Thanh tra Bộ).

- Thanh tra Bộ Tài chính có trách nhiệm giúp Bộ trưởng Bộ Tài chính lập báo cáo kết quả công tác tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo tại cơ quan Bộ và các cơ quan thuộc Bộ để báo cáo Chính phủ (qua Thanh tra Chính phủ).

2. Nội dung báo cáo gồm: công tác tiếp dân, tiếp nhận xử lý đơn, kết quả giải quyết đơn, đánh giá việc thực hiện và phương hướng nhiệm vụ công tác giải quyết khiếu nại tố cáo kỳ sau, được lập theo Mẫu số 12/TTr-KT ban hành kèm theo Quy chế này.



### 3. Thời kỳ và thời hạn gửi báo cáo

3.1. Thời kỳ báo cáo: Báo cáo quý, năm của các cơ quan, đơn vị từng thời kỳ theo quý, báo cáo quý sau có số lũy kế của các quý trước. Cụ thể như sau:

Báo cáo quý I, tính từ ngày 16/11 năm trước đến ngày 15/02 năm báo cáo.

Báo cáo 6 tháng: Gồm báo cáo quý II tính từ ngày 16/02 đến ngày 15/5 năm báo cáo và báo cáo lũy kế 6 tháng.

Báo cáo 9 tháng: Gồm báo cáo quý III tính từ ngày 16/5 đến ngày 15/8 năm báo cáo và báo cáo lũy kế 9 tháng.

Báo cáo năm: Gồm báo cáo quý 4 tính từ ngày 16/8 đến ngày 15/11 năm báo cáo và báo cáo lũy kế năm tính từ ngày 16/11 năm trước đến ngày 15/11 năm báo cáo.

3.2. Thời hạn gửi báo cáo được quy định như sau:

Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Tài chính phải hoàn thành báo cáo công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan mình trước thời hạn được quy định dưới đây để gửi cơ quan cấp trên trực tiếp.

Đơn vị báo cáo	Quý I	6 tháng	9 tháng	Cả năm
1. Cấp huyện và tương đương	20/02	20/5	20/8	20/11
2. Cấp Cục, Công ty trực thuộc (ở tỉnh, TP)	25/02	25/5	25/8	25/11
3. Các đơn vị thuộc Bộ	10/3	10/6	10/9	10/12
4. Cấp Bộ (Thanh tra Bộ)	15/3	15/6	15/9	15/12

## Mục 2

### KIỂM TRA, HƯỚNG DẪN, BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ

**Điều 18.** Trách nhiệm của Chánh Thanh tra Bộ Tài chính

1. Giúp Bộ trong việc chỉ đạo, hướng

dẫn thực hiện Luật khiếu nại, tố cáo và tăng cường công tác quản lý Nhà nước về khiếu nại, tố cáo thống nhất trong toàn ngành Tài chính.

2. Tổ chức mở lớp bồi dưỡng nghiệp vụ về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với các đơn vị trong ngành Tài chính.



3. Tổ chức kiểm tra việc thực hiện Luật khiếu nại, tố cáo; Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu tố tại các đơn vị thuộc Bộ, các tổ chức chuyên ngành thuộc Bộ.

4. Tổ chức tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo hàng quý, năm. Tổng hợp báo cáo Bộ những khó khăn vướng mắc, đề xuất sửa đổi, bổ sung cơ chế, chính sách kịp thời, nhằm thực hiện tốt Luật và Quy chế của Bộ về khiếu nại tố cáo.

**Điều 19.** Trách nhiệm của thủ trưởng các tổ chức chuyên ngành

1. Tổ chức, chỉ đạo hướng dẫn nghiệp vụ tiếp dân, xử lý đơn và giải quyết đơn khiếu tố trong nội bộ hệ thống mình quản lý.

2. Tổ chức kiểm tra, việc thực hiện Luật khiếu nại, tố cáo và Quy chế hướng dẫn đối với các đơn vị thuộc hệ thống mình quản lý.

### Mục 3

## KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

### **Điều 20.**

1. Các đơn vị, cá nhân có thành tích

trong việc thực hiện Luật khiếu nại, tố cáo và Quy chế tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thì được khen thưởng theo quy định của Pháp luật.

2. Đơn vị, cá nhân thực hiện không đúng Luật khiếu nại, tố cáo thì tùy theo mức độ vi phạm có thể bị xử lý kỷ luật theo quy định tại Điều 96, 97, 98, 99, 100 của Luật khiếu nại, tố cáo. Trường hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo sai chệch độ, gây thiệt hại thì phải chịu trách nhiệm bồi thường vật chất theo quy định của Pháp lệnh cán bộ công chức hoặc bị truy cứu trách nhiệm trước pháp luật.

## Chương IV

### ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

### **Điều 21.**

1. Thủ trưởng các cơ quan thuộc Bộ, chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng về việc tổ chức thực hiện quy chế này.

2. Chánh Thanh tra Bộ thực hiện, hướng dẫn và đôn đốc các cơ quan trong hệ thống ngành Tài chính thực hiện quy chế này./.



(Mẫu số 1/TTr-KT)

(Tên cơ quan chủ quản)      CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
 (...Tên đơn vị...)                      Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
 Số:.....

**GIẤY BIÊN NHẬN**  
 Các tài liệu do người khiếu nại tố cáo cung cấp

Ngày..... tháng..... năm.....

Tại (..... địa chỉ nơi tiếp nhận.....)

Tôi là..... chức vụ .....

Bộ phận công tác.....

Đã nhận của ông (bà):.....

Địa chỉ:.....

Các Tài liệu sau đây:

1. Đơn..... đề ngày..... tháng..... năm..... có..... trang.

2. Các tài liệu kèm theo đơn gồm có..... số trang.....

.....

.....

.....

Biên nhận này lập thành 2 bản, mỗi bên giữ một bản.

Lập tại..... ngày..... tháng..... năm.....

NGƯỜI GIAO  
 (Ký ghi rõ họ tên)

NGƯỜI NHẬN  
 (Ký ghi rõ họ tên)

09670253







(Mẫu số 3/TTr-KT)

(Tên cơ quan chủ quản)  
(...Tên đơn vị...)CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...

V/v thụ lý giải quyết đơn  
khiếu nại

(Địa danh), ngày..... tháng..... năm.....

## GIẤY BÁO TIN THỤ LÝ GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi: (2).....

(1)... nhận được đơn khiếu nại của (2)..... đề ngày..... tháng..... năm....., do (3) chuyển đến.

Sau khi xem xét thấy vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan (1).. Căn cứ Luật khiếu nại, tố cáo, Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật khiếu nại, tố cáo (1)... sẽ thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật.

Vậy xin thông báo để (2).... được biết./.

Nơi nhận:

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN  
(Ký tên đóng dấu)

Thuyết minh chú dẫn mẫu văn bản:

(1) Tên cơ quan nhận được đơn khiếu nại

(2) Họ và tên, địa chỉ người khiếu nại (cơ quan, đơn vị khiếu nại)

(3) Tên cơ quan, đơn vị chuyển đơn đến.



(Mẫu số 4/TTr-KT)

(Tên cơ quan chủ quản)

(...Tên đơn vị...)

## PHIẾU TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU TỐ

1. Tên người, cơ quan khiếu tố: .....

Địa chỉ:.....

2. Tên người, cơ quan bị khiếu tố: .....

Địa chỉ:.....

3. Đơn gửi lần thứ: .....

4. Cơ quan đã giải quyết: .....

5. Kết quả đã giải quyết: .....

6. Tóm tắt nội dung đơn:.....

- Khiếu nại các nội dung:

+ .....

+ .....

- Tố cáo các nội dung:.....

+ .....

+ .....

7. Các tài liệu kèm theo: .....

8. Ý kiến trình xử lý:.....

.....

....., ngày.....tháng..... năm.....

(Trưởng phòng xử lý đơn)

9. Ý kiến chỉ đạo của thủ trưởng:.....

.....

....., ngày.....tháng..... năm.....

(Thủ trưởng đơn vị ký tên)

09670250



(Mẫu số 5/TTr-KT)

(Tên cơ quan chủ quản)

(...Tên đơn vị...)

Số:.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

(Địa danh), ngày..... tháng..... năm.....

## PHIẾU CHUYỂN ĐƠN

Kính gửi: (2) .....

Đơn của: (3) .....

Địa chỉ: (4) .....

Nội dung: (5).....

.....

.....

.....

.....

Đề nghị: (2)..... xét giải quyết, trả lời đương sự và báo cáo kết quả (1)...

Nơi nhận:

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký tên đóng dấu)

Thuyết minh chú dẫn mẫu văn bản:

(1) Tên đơn vị chuyển đơn

(2) Tên, địa chỉ đơn vị nhận đơn

(3) Họ và tên người (cơ quan, đơn vị) khiếu nại (tổ cáo)

(4) Địa chỉ người (cơ quan, đơn vị) khiếu nại (tổ cáo)

(5) Tóm tắt nội dung đơn.

0967 0250



(Mẫu số 6/TTr-KT)

( Tên cơ quan chủ quản)

(...Tên đơn vị...)

Số:.....

V/v giải quyết đơn...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

(Địa danh), ngày..... tháng..... năm.....

## PHIẾU CHUYỂN ĐƠN

Kính gửi: (2) .....

Đơn của: (3)... Địa chỉ: .....

Nội dung: (4).....

.....

.....

.....

.....

... Căn cứ vào Luật khiếu nại, tố cáo và Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật khiếu nại, tố cáo xin chuyển đơn của (3) đến (2) giải quyết theo thẩm quyền./.

Nơi nhận:

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký tên đóng dấu)

Thuyết minh chú dẫn mẫu văn bản:

- (1) Tên cơ quan chuyển đơn
- (2) Tên cơ quan có thẩm quyền giải quyết
- (3) Họ và tên, địa chỉ người tố cáo
- (4) Nội dung khiếu nại, tố cáo.

09670256



(Mẫu số 7/TTr-KT)

( Tên cơ quan chủ quản)  
 (...Tên đơn vị...)  
 Số:.....

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

Địa danh, ngày..... tháng..... năm.....

## GIẤY MỜI

Kính mời: (2), Địa chỉ (3).....

Đến địa điểm (4)

Thời gian (5)

Nội dung: (6).....

(1) Trân trọng kính mời (2) đến đúng giờ và địa điểm như đã nêu ở trên, trong trường hợp (2) không thể đến được thì phải thông báo lý do cho (1) được biết.....

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

(Ký tên đóng dấu)

Thuyết minh chú dẫn mẫu văn bản:

(1) Tên cơ quan mời

(2) Họ và tên người được mời

(3) Địa chỉ người (cơ quan, đơn vị) được mời

(4) Địa điểm, địa chỉ để tiếp người được mời

(5) Thời gian làm việc

(6) Thông báo cho người (cơ quan, đơn vị) được mời biết nội dung cần trao đổi hay cần cung cấp bổ sung nếu có.



(Mẫu số 8/TTr-KT)

(Tên cơ quan chủ quản)      CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
 (...Tên đơn vị...)                      Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
 Số:.....QĐ-GQKN

(Địa danh), ngày..... tháng..... năm.....

**QUYẾT ĐỊNH CỦA (1).....**

Về việc giải quyết khiếu nại của (2).....

.....(1).....

Căn cứ Luật khiếu nại, tố cáo số 09/1998/QH10 ngày 02 tháng 12 năm 1998;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo số 26/2004/QH11 ngày 15 tháng 6 năm 2004;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo số 58/2005/QH11 ngày 29 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật khiếu nại, tố cáo và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ: (3).....

Căn cứ.....

Xét đơn khiếu nại của: (2).....

.....(4).....

Trên cơ sở kết quả thẩm tra xác minh vụ việc khiếu nại nhận thấy:

(Nêu tóm tắt nội dung diễn biến vụ việc khiếu nại, quá trình giải quyết của các cấp, các ngành (nếu có); trên cơ sở các tài liệu chứng cứ có được, đối chiếu với chính sách, pháp luật có liên quan để khẳng định nội dung khiếu nại đúng hay sai (một phần hay toàn bộ), các yêu cầu của người khiếu nại có căn cứ hay không?):

Từ những căn cứ trên,

**QUYẾT ĐỊNH:**

Điều 1. (5).....

Điều 2. (6).....

09670250  
Tel: +84-8-3845 6684 \* www.ThuVienPhapLuat.com

Điều 3. (7).....

Điều 4. (8).....

chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

- Như điều 4
- Cơ quan quản lý cấp trên
- Cơ quan thanh tra cấp trên
- Tòa án nhân dân tại điều 3 (nếu có)
- Lưu Văn phòng, Hồ sơ.

Thuyết minh chú dẫn mẫu văn bản:

(1) Tên cơ quan ra quyết định giải quyết khiếu nại.

(2) Họ tên địa chỉ của người khiếu nại.

(3) Các văn bản pháp luật được căn cứ để giải quyết nội dung khiếu nại.

(4) Tóm tắt nội dung khiếu nại, khiếu nại ai ở đâu, về việc gì, lý do khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại.

(5) Giữ nguyên, sửa đổi hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính bị khiếu nại.

(6) Giải quyết các nội dung cụ thể về quyền lợi trong nội dung khiếu nại; xác

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

(Ký tên, đóng dấu)

định việc bồi thường cho người bị thiệt hại (nếu có) trong đó quy định rõ trách nhiệm của các cơ quan chức năng liên quan trong việc thực hiện và thời hạn thực hiện những công việc đặt ra tại điều này.

(7) Quyền khiếu nại tiếp của người khiếu nại, nêu rõ trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận được quyết định này nếu ông bà (cơ quan đơn vị) không đồng ý thì có quyền khiếu nại đến cơ quan... hoặc khởi kiện đến tòa án.... (nếu vụ việc thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của Tòa án theo quy định của pháp lệnh thủ tục giải quyết vụ án hành chính).

(8) Tên cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có trách nhiệm thi hành quyết định.



(Mẫu số 9/TTr-KT)

## SỔ TIẾP CÔNG DÂN

STT	Ngày tháng	Họ tên CB tiếp dân	Họ, tên, địa chỉ người khiếu tố	Nội dung khiếu tố	Phân loại	Tài liệu cung cấp	Kết quả		Đương sự ký nhận
							Tiếp nhận để xem xét	HD đến CQ có thẩm quyền	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## Ghi chú:

- Cột 6: Phân loại đơn thuộc thẩm quyền hoặc đơn không thuộc thẩm quyền
- Cột 7: Ghi danh mục những tài liệu đương sự cung cấp
- Cột 8: Những đơn thuộc thẩm quyền của cơ quan tiếp nhận để xem xét
- Cột 9: Đối với đơn không thuộc thẩm quyền, hướng dẫn đương sự đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

## SỔ THEO DÕI ĐƠN KHIẾU NẠI

TT	Họ tên, địa chỉ người khiếu nại	Nội dung đơn	Phân loại		Kết quả xử lý							Tồn chuyển kỳ sau		Ghi chú
			Thuộc Thẩm quyền	Không thuộc thẩm quyền	Chuyên cơ quan có thẩm quyền	Hướng dẫn đương sự	Chuyển nội bộ	Lưu hồ sơ	Trực tiếp giải quyết			Đang giải quyết	Chưa giải quyết (Mới nhận)	
									Đúng	Sai	Có đúng, có sai			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

## Ghi chú:

- Cột 6: Ghi tên cơ quan có thẩm quyền giải quyết đơn
- Cột 7: Ghi nội dung hướng dẫn đương sự đối với những đơn không thuộc thẩm quyền, không đủ điều kiện giải quyết
- Cột 8: Ghi tên đơn vị được thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp giao xem xét giải quyết
- Cột 9: Những đơn không đủ điều kiện thụ lý giải quyết như đơn nặc danh, đơn mạo danh...
- Cột 10: Những đơn sau khi đã giải quyết có nội dung khiếu nại đúng
- Cột 11: Những đơn sau khi đã giải quyết có nội dung khiếu nại sai
- Cột 12: Những đơn sau khi đã giải quyết, nội dung khiếu nại có đúng, có sai
- Cột 13: Những đơn khiếu nại đang giải quyết
- Cột 14: Những đơn khiếu nại chưa được giải quyết.



## SỔ THEO DÕI ĐƠN TỐ CÁO

TT	Họ tên, địa chỉ người tố cáo	Nội dung đơn	Phân loại		Kết quả xử lý						Tồn chuyển kỳ sau		Ghi chú
			Thuộc thẩm quyền	Không thuộc thẩm quyền	Chuyển cơ quan có thẩm quyền	Chuyển nội bộ	Lưu hồ sơ	Trực tiếp giải quyết			Đang giải quyết	Chưa giải quyết (Mới nhận)	
								Đúng	Sai	Có đúng, có sai			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Ghi chú:

- Cột 6: Ghi tên cơ quan có thẩm quyền giải quyết đơn
- Cột 7: Ghi tên đơn vị được thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp giao xem xét giải quyết
- Cột 8: Những đơn không đủ điều kiện thụ lý giải quyết như đơn nặc danh, đơn mạo danh...
- Cột 9: Những đơn sau khi đã giải quyết có nội dung tố cáo đúng
- Cột 10: Những đơn sau khi đã giải quyết có nội dung tố cáo sai
- Cột 11: Những đơn sau khi đã giải quyết, nội dung tố cáo có đúng, có sai
- Cột 12: Những đơn khiếu nại đang giải quyết
- Cột 13: Những đơn khiếu nại chưa được giải quyết.

(Mẫu số 12/TTr-KT)

TÊN ĐƠN VỊ CHỦ QUẢN  
TÊN ĐƠN VỊ BÁO CÁO

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

Số:

(Địa danh), ngày.... tháng.... năm....

**BÁO CÁO**

Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo

Quý...

(Nếu là báo cáo năm: Báo cáo tổng kết công tác khiếu nại, tố cáo năm....)

**I. KẾT QUẢ CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

Tăng giảm bao nhiêu % so với cùng kỳ năm trước;

**1. Tình hình công tác tiếp dân**

- Báo cáo bằng lời văn các nội dung:

+ Số lượt công dân đã tiếp, bao nhiêu vụ đã được giải quyết nhưng còn tiếp tục khiếu tố?;

+ Những vụ khiếu tố có nội dung phức tạp, đông người;

+ Những vấn đề nổi cộm, diễn hình phát sinh nhiều khiếu nại, tố cáo (nếu có);

+ Nhận xét đánh giá công tác tổ chức tiếp dân.

**2. Tình hình tiếp nhận và xử lý đơn khiếu tố**

- Báo cáo bằng lời văn các nội dung:

+ Tổng số đơn tiếp nhận. Bao nhiêu đơn khiếu nại, bao nhiêu đơn tố cáo?

+ Số đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền. Bao nhiêu vụ đã được giải quyết mà còn tiếp tục khiếu tố;

+ Số đơn khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền;

+ Những đơn khiếu nại, tố cáo: đông người, phức tạp, khiếu đi khiếu nại nhiều lần...(nếu có);

+ Nhận xét, đánh giá về tình hình đơn khiếu nại, tố cáo.

**3. Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo**

Kết quả giải quyết đơn khiếu nại:

+ Tổng số vụ khiếu nại đã giải quyết (trong đó số vụ còn tồn đọng kỳ trước chuyển sang), chiếm tỷ lệ bao nhiêu %/ tổng số vụ khiếu nại thuộc thẩm quyền;



Số vụ khiếu nại đúng? chiếm tỷ lệ bao nhiêu %/số vụ đã giải quyết.

Số vụ khiếu nại sai? chiếm tỷ lệ bao nhiêu %/số vụ đã giải quyết.

Số vụ khiếu nại có đúng có sai? chiếm tỷ lệ bao nhiêu %/số vụ đã giải quyết.

+ Quyết định giải quyết đã được thi hành, chưa được thi hành;

+ Kết quả xử lý về hành chính và kinh tế qua giải quyết đơn khiếu nại (khôi phục quyền lợi, trả lại bằng tiền, hiện vật...cho người khiếu nại);

+ Những vụ khiếu nại thuộc thẩm quyền còn tồn đọng, nguyên nhân tồn đọng đề xuất biện pháp giải quyết (nếu có).

\* Kết quả giải quyết đơn tố cáo:

+ Tổng số vụ tố cáo đã giải quyết (trong đó số vụ còn tồn đọng kỳ trước chuyển sang) chiếm tỷ lệ bao nhiêu %/ tổng số vụ tố cáo thuộc thẩm quyền;

Số vụ tố cáo đúng? chiếm tỷ lệ bao nhiêu %/số vụ đã giải quyết.

Số vụ tố cáo sai? chiếm tỷ lệ bao nhiêu %/số vụ đã giải quyết.

Số vụ tố cáo có đúng có sai? chiếm tỷ lệ bao nhiêu %/số vụ đã giải quyết.

+ Kết quả xử lý về hành chính và kinh tế qua giải quyết đơn tố cáo (Các hình thức kỷ luật, số thu hồi cho ngân sách bằng tiền, hiện vật...);

+ Nêu một số vụ tố cáo điển hình phức tạp về nội dung hoặc cách giải quyết;

+ Những vụ tố cáo thuộc thẩm quyền còn tồn đọng, nguyên nhân tồn đọng đề xuất biện pháp giải quyết (nếu có).

\* Nhận xét đánh giá về kết quả giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo.

+ Nhận xét đánh giá kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo;

+ Những vướng mắc về chế độ chính sách về các nguyên nhân khác các ý kiến đề xuất về sửa đổi chế độ chính sách, và các giải pháp làm tăng hiệu quả của công tác giải quyết khiếu tố.

Tổng hợp kết quả tiếp dân tại mục 1 tình hình tiếp nhận xử lý đơn tại mục 2 và kết quả quyết đơn tại mục 3 vào biểu (theo mẫu đính kèm).

4. Công tác quản lý Nhà nước về khiếu nại, tố cáo

- Tiến hành kiểm tra việc thực hiện các quy định pháp luật khiếu nại, tố cáo tại các đơn vị cấp dưới được bao nhiêu cuộc, tình hình thực hiện tại các đơn vị ra sao?;

- Ban hành văn bản chỉ đạo, hướng dẫn nhằm thực hiện tốt Luật khiếu nại, tố cáo;

- Công tác hướng dẫn, tập huấn bồi dưỡng nghiệp vụ;

- Những khó khăn vướng mắc và các kiến nghị cần giải quyết.

5. Đánh giá việc thực hiện công tác giải quyết khiếu nại tố cáo (dùng cho báo cáo tổng kết năm)

- Đánh giá ưu khuyết điểm trong việc chỉ đạo điều hành, thực hiện chức năng quản lý nhà nước;

- Đánh giá về số lượng, chất lượng công chức làm công tác giải quyết khiếu nại tố cáo thuộc phạm vi đơn vị mình quản lý;

- Rút ra những điểm cần sửa đổi, bổ sung, chấn chỉnh;

- Ý kiến đề xuất, kiến nghị tăng cường công tác quản lý Nhà nước về công tác KNTC.

## II. NHIỆM VỤ CÔNG TÁC QUÝ SAU (NĂM SAU)

- Công tác tổ chức, chỉ đạo

- Công tác chuyên môn.

Nơi nhận:

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN



Nội dung	Kết quả	Tổng số đơn nhận		Kết quả xử lý và giải quyết đơn							Tồn		
		Tổng số lượt tiếp dân	Số đơn	Số vụ việc	Chuyên cơ quan có thẩm quyền	Chuyên nội bộ ngành	Trả lại và hướng dẫn đương sự	Lưu hồ sơ	Trực tiếp giải quyết			Đang giải quyết	Chưa G/ quyết (mới nhận)
									Đúng	Sai	Có đúng có sai		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
I. Kết quả giải quyết đơn tồn kỳ trước													
1. Đơn khiếu nại													
(Chi tiết theo điểm 1, mục II)													
2. Đơn tố cáo													
(Chi tiết theo điểm 2, mục II)													
II. K/quả G/quyết đơn nhận kỳ này													
1. Đơn khiếu nại													
(Phân loại theo nội dung:													

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Xin thanh toán tài sản cho NN mượn												
Xin trả lại vàng, bạc tư trang												
Khiếu nại TT cổ phần, công trái, tín phiếu												
Khiếu nại về việc thu thuế không đúng												
KN thu giữ hàng hóa VC trên đường												
Khiếu nại thuế nhà đất, tiền SD đất												
Xin miễn giảm thuế												
Khiếu nại cho vay vốn ĐT, 120, 327												
Khiếu nại về thu phí lệ phí huy động của dân												
Khiếu nại về bồi thường bảo hiểm												

09670250



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Khiếu nại đơn bù giải tỏa nhà đất												
Khiếu nại QĐ cơ quan NN không đúng												
Khiếu nại về kỹ luật sai, bị trừ dập...												
Khiếu nại đề bạt tuyển dụng không đúng												
Kiến nghị, đề nghị, hỏi chế độ TC												
Khiếu nại xử phạt hành chính thuế XNK												
Khiếu nại tịch thu hàng hóa XNK												
Thanh toán bảo hiểm xã hội, BH y tế												
Khiếu nại khác					09670250							

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
2. Đơn tố cáo												
Tố cáo lãnh đạo (từ Phó trưởng phòng trở lên thuộc đơn vị nào thì ghi đơn vị đó ví dụ: Thuế, Hải quan, KBNN, Dự trữ QG...)												
Tố cáo nhân viên (Thuế, Hải quan...)												
Tố cáo tuyên dụng đề bạt												
Tố cáo hành vi trốn thuế												
Đ/nghị làm rõ vấn đề t/chính có sai phạm												
Tố cáo quyết toán không XDCB												
Tố cáo trốn thuế XNK												
Tố cáo việc lập quỹ trái phép												

09670250



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Tổ cáo nội dung khác												

NGƯỜI LẬP BIỂU

Ngày.... tháng.... năm....

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký tên đóng dấu)

Ghi chú:

Cột 2: Tổng số lượt tiếp dân

Cột 3: Tổng số đơn nhận được

Cột 4: Tổng số vụ việc

Cột 5: Tổng số đơn không thuộc thẩm quyền chuyên cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Cột 6: Tổng số đơn chuyên đơn vị nội bộ để xử lý giải quyết theo chỉ đạo của thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp

Cột 7: Số đơn không đủ điều kiện thụ lý trả lại đương sự

Cột 8: Số lượng đơn nặc danh, mạo danh,... không đủ điều kiện giải quyết lưu hồ sơ

Cột 9: Số lượng đơn giải quyết có nội dung khiếu tố đúng

Cột 10: Số lượng đơn giải quyết có nội dung khiếu tố sai

Cột 11: Số lượng đơn giải quyết có nội dung khiếu tố có đúng, có sai

Cột 12: Số đơn đang giải quyết

Cột 13: Số đơn mới nhận chưa giải quyết.