



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

QUY TRÌNH

Xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự
(Ban hành kèm theo Quyết định số 630/QĐ-TCTHADS ngày 26/6/2025
của Tổng Cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Quy trình này quy định về trình tự, thủ tục tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự (THADS) tại Cục Quản lý Thi hành án dân sự, Thi hành án dân sự tỉnh, thành phố (sau đây gọi tắt là cơ quan THADS tỉnh).

2. Quy trình này áp dụng đối với người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo; các đơn vị, công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, tham mưu xử lý, giải quyết thuộc Cục Quản lý THADS và cơ quan THADS tỉnh.

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện

1. Đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo, quy định của pháp luật có liên quan và quy định tại quy trình này.

2. Đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức và công dân.

3. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số.

4. Bảo đảm phù hợp và kịp thời giải quyết các vấn đề phát sinh khi sắp xếp tổ chức hệ thống THADS theo Nghị quyết số 190/2025/QH15 ngày 19/02/2025 của Quốc hội quy định về xử lý một số vấn đề liên quan đến sắp xếp tổ chức bộ máy nhà nước.

Điều 3. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo

1. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại

a) Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định, hành vi của mình, của Phó thủ trưởng và Chấp hành viên thuộc quyền quản lý. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu của Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh đối với quyết định áp dụng biện pháp bảo đảm thi hành án có hiệu lực thi hành.

b) Cục trưởng Cục Quản lý THADS giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định giải quyết khiếu nại của Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh.

2. Thẩm quyền giải quyết tố cáo

a) Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật của Phó Thủ trưởng khi thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Chấp hành viên và công chức khác làm công tác THADS thuộc quyền quản lý.

b) Cục trưởng Cục Quản lý THADS giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của Thủ trưởng hoặc Phó Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh khi thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo sự phân công hoặc ủy quyền của Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh.

3. Thẩm quyền giải quyết kiến nghị, phản ánh

Cục trưởng Cục Quản lý THADS, Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh xử lý, giải quyết kiến nghị, phản ánh trong THADS theo quy định của pháp luật.

Chương II

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 4. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Văn thư Cục Quản lý THADS, cơ quan THADS tỉnh chịu trách nhiệm tiếp nhận, vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do đương sự gửi; do cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến và thông qua công tác tiếp công dân.

2. Việc tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua tiếp công dân tại Cục Quản lý THADS thực hiện theo Quy chế tiếp công dân của Bộ Tư pháp.

3. Việc tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua tiếp công dân tại cơ quan THADS tỉnh thực hiện theo Quy trình tiếp công dân tại cơ quan THADS tỉnh, thành phố.

Trường hợp việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân Phòng THADS khu vực hoặc do công dân gửi đến Phòng THADS khu vực qua dịch vụ bưu chính thì Văn thư Phòng THADS khu vực hoặc công chức thường trực tiếp công dân khu vực được phân công phải bảo đảm thực hiện ngay việc vào sổ theo dõi, scan đơn, tài liệu đã tiếp nhận và chuyển trên trực liên thông về Văn phòng cơ quan THADS tỉnh. Văn thư cơ quan THADS tỉnh thực hiện các nội dung quy định tại Điều 5 Quy trình này.

Trong 05 ngày làm việc, Văn thư Phòng THADS khu vực hoặc công chức thường trực tiếp công dân khu vực phải gửi biên bản tiếp công dân, đơn thư, tài liệu liên quan (bản chính) đã tiếp nhận về Văn phòng cơ quan THADS tỉnh.

Điều 5. Vào sổ, phân công xử lý đơn

1. Văn thư Cục Quản lý THADS, cơ quan THADS tỉnh chịu trách nhiệm vào sổ theo dõi đơn ngay trong ngày tiếp nhận, có các thông tin cơ bản về việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (họ và tên, địa chỉ, trích yếu nội dung; nguồn tiếp nhận, ngày gửi, ngày nhận). Đối với đơn thư gửi đích danh thì văn thư phải chuyển đến đúng người được đề gửi để xem xét, xử lý.

2. Việc phân công xử lý đơn thư được thực hiện như sau

a) Ngay trong ngày tiếp nhận, Văn thư chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến lãnh đạo Văn phòng Cục/cơ quan THADS tỉnh để phân loại, chuyển cho Ban Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo/Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo (sau đây gọi là Ban/Phòng). Lãnh đạo Ban/Phòng có trách nhiệm xem xét, phân công công chức tham mưu xử lý, giải quyết đơn.

Người được giao làm công tác văn thư tại Ban/Phòng phải thực hiện vào sổ sách theo dõi và chuyển cho công chức được lãnh đạo Ban/Phòng phân công tham mưu xử lý, giải quyết. Sổ theo dõi phải có các thông tin cơ bản về việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (họ và tên, địa chỉ, trích yếu nội dung; nguồn tiếp nhận, ngày gửi, ngày nhận, kết quả giải quyết).

b) Đối với trường hợp đơn thư gửi đích danh lãnh đạo Cục/cơ quan THADS tỉnh; trường hợp có ý kiến của cấp trên yêu cầu, chỉ đạo biện pháp thực hiện, thời hạn thực hiện ngắn, thì cùng với việc ưu tiên vào sổ, Văn thư phải chuyển đơn thư, tài liệu đến lãnh đạo Văn phòng để trình lãnh đạo Cục/cơ quan THADS tỉnh xem xét, cho ý kiến. Đồng thời Văn thư sao gửi ngay văn bản đó cho lãnh đạo Ban/Phòng để bảo đảm thực hiện trước công tác rà soát, dự kiến, chuẩn bị.

Sau khi nhận được ý kiến xem xét, chỉ đạo của lãnh đạo Cục/cơ quan THADS tỉnh, Văn thư bổ sung cập nhật thông tin và chuyển đơn cho Ban/Phòng để phân công công chức tham mưu xử lý, giải quyết.

Điều 6. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo

Công chức Ban/Phòng được phân công việc tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo tiến hành nghiên cứu nội dung khiếu nại, tố cáo; phân loại và xử lý như sau:

1. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý do người khiếu nại, tố cáo chưa thực hiện đúng quy định của pháp

luật thì soạn thảo, trình lãnh đạo Ban/Phòng xem xét, ký văn bản hướng dẫn, yêu cầu người khiếu nại, tố cáo thực hiện để được thụ lý, giải quyết.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết và người khiếu nại, tố cáo đã thực hiện đúng quy định của pháp luật thì thụ lý, giải quyết theo quy định.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo có một phần nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết, một phần thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan khác thì chỉ xem xét những nội dung thuộc thẩm quyền.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan khác thì soạn thảo Phiếu chuyển đơn trình lãnh đạo Ban/Phòng xem xét, ký chuyển cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định. Việc chuyển đơn được thông báo cho người khiếu nại, tố cáo biết.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết và không xác định được cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì soạn thảo, trình lãnh đạo Ban/Phòng xem xét, ký công văn thông báo, trả lời người có đơn biết.

3. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan THADS tỉnh thì công chức được phân công tham mưu soạn Phiếu chuyển đơn trình lãnh đạo Ban xem xét, ký chuyển cơ quan THADS tỉnh có thẩm quyền xử lý, giải quyết.

Trường hợp đã chuyển đơn nhưng người khiếu nại, tố cáo tiếp tục khiếu nại, tố cáo việc không được thụ lý giải quyết hoặc đã quá thời hạn giải quyết theo quy định thì đề xuất lãnh đạo Ban có văn bản đôn đốc, xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Trường hợp khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực thi hành; khiếu nại quyết định, hành vi về chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ trong nội bộ cơ quan THADS; tố cáo đã được người có thẩm quyền giải quyết nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng mới thì không thụ lý nhưng phải có văn bản chỉ dẫn, trả lời cho người khiếu nại, tố cáo.

Trường hợp đơn khiếu nại, tố cáo đã được chuyển, chỉ dẫn, thông báo, trả lời, giải quyết theo quy định của pháp luật nhưng đương sự vẫn tiếp tục có đơn cùng nội dung; đơn đồng thời đề gửi nhiều cơ quan, trong đó đã đề gửi cơ quan có thẩm quyền giải quyết; đơn đã mời người khiếu nại hai lần để xác định nội dung khiếu nại, yêu cầu cung cấp tài liệu nhưng không đến mà không thông báo lý do chính đáng thì lưu đơn.

5. Thời hạn thực hiện xử lý đơn: 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đơn khiếu nại, 07 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đơn tố cáo.

Điều 7. Phân loại, xử lý đơn khác

Công chức Ban/Phòng được phân công tham mưu phải tiến hành nghiên cứu nội dung và phân loại, xử lý như sau:

1. Đối với đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung liên quan đến việc quản lý, việc tổ chức thi hành án thuộc thẩm quyền thì tiến hành nghiên cứu nội dung đơn, đề xuất lãnh đạo Ban/Phòng biện pháp giải quyết, phối hợp giải quyết; trường hợp có yêu cầu hướng dẫn, trả lời thì soạn thảo văn bản, trình Lãnh đạo Ban/Phòng trả lời theo quy định của pháp luật.

2. Đối với đơn kiến nghị, phản ánh liên quan đến việc tổ chức thi hành án thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan THADS tỉnh thì soạn thảo Phiếu chuyển đơn trình lãnh đạo Ban xem xét, ký chuyển đơn cùng các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan THADS tỉnh có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp đơn đã được chuyển, chỉ dẫn, thông báo, trả lời, giải quyết theo quy định nhưng đương sự vẫn tiếp tục có đơn cùng nội dung thì lưu đơn.

3. Đối với đơn có nội dung thông tin, nêu ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong lĩnh vực THADS thì tổng hợp, nghiên cứu, tham mưu giải quyết hoặc đề xuất chuyển đơn vị khác giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

4. Đối với đơn kiến nghị, phản ánh không liên quan đến lĩnh vực THADS thì tham mưu xử lý, soạn thảo, trình lãnh đạo Ban/Phòng ký văn bản trả lời, hướng dẫn cho người có đơn.

5. Thời hạn thực hiện xử lý đơn: 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận kiến nghị, phản ánh.

Chương III

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 8. Thời hạn giải quyết khiếu nại

1. Đối với quyết định, hành vi trước khi áp dụng biện pháp bảo đảm, biện pháp cưỡng chế thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu là 15 ngày, lần hai là 30 ngày, kể từ ngày thụ lý đơn khiếu nại.

2. Đối với quyết định về áp dụng biện pháp phong tỏa tài khoản; quyết định, hành vi về áp dụng biện pháp bảo đảm khác thì thời hạn giải quyết khiếu nại là 05 ngày, kể từ ngày thụ lý đơn khiếu nại.

3. Đối với quyết định, hành vi về áp dụng biện pháp cưỡng chế thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu là 30 ngày, lần hai là 45 ngày, kể từ ngày thụ lý đơn khiếu nại.

4. Đối với quyết định, hành vi sau khi áp dụng biện pháp cưỡng chế thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu là 30 ngày, lần hai là 45 ngày, kể từ ngày thụ lý đơn khiếu nại.

5. Trường hợp cần thiết, đối với những vụ việc có tính chất phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài nhưng không quá 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại.

6. Trường hợp ở vùng sâu, vùng xa, đường sá xa xôi, đi lại khó khăn, vụ việc có tính chất phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài nhưng không quá 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết.

Điều 9. Thụ lý khiếu nại, yêu cầu báo cáo, giải trình, cung cấp hồ sơ

1. Sau khi nhận được đơn khiếu nại do Văn thư chuyển, công chức được giao tham mưu giải quyết khiếu nại có trách nhiệm:

a) Lập hồ sơ giải quyết khiếu nại theo quy định.

b) Soạn thảo Công văn yêu cầu báo cáo giải trình và cung cấp hồ sơ, tài liệu trình lãnh đạo Ban/Phòng xem xét, cho ý kiến, ký ban hành (trừ trường hợp có thể yêu cầu trực tiếp việc báo cáo giải trình, cung cấp hồ sơ, tài liệu).

c) Soạn thảo Thông báo về việc thụ lý đơn khiếu nại, trình lãnh đạo Ban/Phòng xem xét, cho ý kiến, ký ban hành.

2. Chấp hành viên, lãnh đạo cơ quan THADS tỉnh phải ký báo cáo giải trình, ký sao y hồ sơ, tài liệu và chịu trách nhiệm về tính trung thực, đầy đủ, chính xác của báo cáo, hồ sơ, tài liệu. Hồ sơ, tài liệu gửi kèm theo báo cáo phải có danh mục cụ thể, rõ ràng.

Điều 10. Soạn thảo, xem xét, ký quyết định giải quyết khiếu nại

1. Trường hợp nội dung đơn khiếu nại, các tài liệu gửi kèm theo của người khiếu nại và báo cáo giải trình cùng hồ sơ, tài liệu do người bị khiếu nại cung cấp đã rõ ràng, đủ cơ sở, căn cứ pháp lý để giải quyết thì công chức được giao tham mưu giải quyết khiếu nại soạn thảo quyết định giải quyết khiếu nại trình lãnh đạo Ban/Phòng xem xét, cho ý kiến, ký trách nhiệm, trình Lãnh đạo Cục/cơ quan THADS tỉnh xem xét, ký ban hành.

Trường hợp vụ việc khiếu nại có tính chất phức tạp cần xác minh, đối thoại, tổ chức họp, trao đổi ý kiến hay trưng cầu giám định thì quy trình thực hiện theo quy định tại Điều 11, Điều 12 Quy trình này.

2. Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại phải xác định đầy đủ nơi gửi theo đúng quy định. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì dự thảo 01 quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại.

3. Quá trình giải quyết khiếu nại, nếu người khiếu nại rút toàn bộ hoặc một phần khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết đình chỉ việc giải quyết khiếu nại tương ứng với nội dung khiếu nại đã rút và thông báo cho người khiếu nại biết.

Điều 11. Tổ chức xác minh, đối thoại

Trường hợp cần thiết phải tổ chức xác minh, đối thoại trực tiếp để giải quyết khiếu nại có tính chất phức tạp thì xử lý như sau:

1. Công chức được giao tham mưu giải quyết khiếu nại xây dựng kế hoạch xác minh, đối thoại trình lãnh đạo Ban/Phòng xem xét. Kế hoạch xác minh, đối thoại gồm thành phần, thời gian, nội dung công việc cần thực hiện.

2. Người được giao thực hiện việc xác minh, đối thoại phải tổ chức việc xác minh, đối thoại theo kế hoạch đã được phê duyệt. Kết quả làm việc phải được thể hiện bằng biên bản, phản ánh đầy đủ, trung thực về nội dung trình bày, chứng cứ, tài liệu mà đương sự, cơ quan, tổ chức, cá nhân trình bày, cung cấp. Biên bản phải có chữ ký của những người tham gia, trường hợp có người không đồng ý ký tên thì phải ghi rõ lý do vào biên bản.

3. Người được giao thực hiện việc xác minh, đối thoại phải báo cáo bằng văn bản đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại về kết quả xác minh, đối thoại làm căn cứ cho việc giải quyết khiếu nại.

Điều 12. Tổ chức cuộc họp, trao đổi ý kiến

1. Lãnh đạo Cục/Cơ quan THADS tỉnh, lãnh đạo Ban/Phòng phụ trách công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và phụ trách công tác hướng dẫn, chỉ đạo nghiệp vụ thi hành án có trách nhiệm thông tin kịp thời, phối hợp chặt chẽ với nhau đảm bảo thống nhất trong việc hướng dẫn, chỉ đạo nghiệp vụ và giải quyết khiếu nại, tố cáo về THADS.

Trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp, có vướng mắc về pháp luật, quan điểm giải quyết, lãnh đạo Cục/cơ quan THADS tỉnh, lãnh đạo Ban/Phòng phụ trách công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và phụ trách công tác nghiệp vụ và tổ chức THADS phải kịp thời báo cáo Cục trưởng/Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh xem xét, quyết định.

2. Trường hợp cần thiết, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có thể tổ chức cuộc họp, trao đổi ý kiến với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; trưng cầu giám định và tiến hành các biện pháp cần thiết khác.

Điều 13. Phát hành, công khai kết quả giải quyết khiếu nại

1. Văn thư Cục/cơ quan THADS tỉnh chịu trách nhiệm phát hành quyết định giải quyết khiếu nại đến nơi nhận theo đúng quy định về phát hành văn bản.

2. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại

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

a) Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác. Thành phần tham dự cuộc họp phải bao gồm: Người ra quyết định giải quyết khiếu nại, người khiếu nại hoặc người đại diện, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (nếu có). Trường hợp cần thiết, thì người ra quyết định giải quyết khiếu nại có thể ủy quyền cho người khác thực hiện các thủ tục công bố công khai;

b) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng. Việc thông báo được thực hiện trên báo nói, báo hình, báo viết, báo điện tử. 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.

Điều 14. Đôn đốc, theo dõi và kiểm tra việc thực hiện kết quả giải quyết khiếu nại

1. Sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, trong phạm vi, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, lãnh đạo Cục/cơ quan THADS tỉnh có trách nhiệm đôn đốc, theo dõi, kiểm tra cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện.

Căn cứ nội dung khiếu nại, chức năng quản lý, lãnh đạo Cục/cơ quan THADS tỉnh có thể giao cho đơn vị đã tham mưu giải quyết khiếu nại, tổ cáo thuộc quyền quản lý của mình theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; kịp thời xử lý hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện. Nội dung theo dõi, kiểm tra phải được lưu hồ sơ giải quyết khiếu nại.

2. Cơ quan quản lý công chức có quyết định, hành vi 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, đôn đốc, kiểm tra công chức trong việc thực hiện; xử lý hoặc báo cáo kịp thời để xử lý công chức có sai phạm; báo cáo những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

Chương IV **TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT TỔ CÁO**

Điều 15. Thời hạn giải quyết tổ cáo

Thời hạn giải quyết tổ cáo là 60 ngày, đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết là 90 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết tổ cáo. Trường hợp cần thiết, người có thẩm quyền giải quyết tổ cáo có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì không quá 60 ngày.

Điều 16. Tiếp nhận, xử lý và thụ lý tổ cáo

1. Công chức được giao tham mưu giải quyết tổ cáo phải nghiên cứu, đề xuất tham mưu người có thẩm quyền giải quyết tổ cáo (Cục trưởng/Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh) kiểm tra, xác minh họ tên, địa chỉ của người tổ cáo và các nội dung khác theo quy định của Luật Tổ cáo để đảm bảo quyết định thụ lý hoặc không thụ lý tổ cáo.

Trường hợp cần thiết, trước khi thụ lý, Cục trưởng/Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh chỉ đạo việc tổ chức làm việc trực tiếp với người tổ cáo để làm rõ nội dung tổ cáo và các vấn đề khác có liên quan.

Cục trưởng/Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh có thể giao Ban/Phòng thực hiện việc xác minh, làm việc trực tiếp với người tổ cáo. Người được giao xác minh phải tiến hành các biện pháp cần thiết để thu thập thông tin, tài liệu, làm rõ nội dung xác minh.

2. Đối với tổ cáo đủ điều kiện để thụ lý giải quyết thì công chức được giao tham mưu giải quyết tổ cáo soạn thảo Quyết định thụ lý tổ cáo và thành lập Đoàn xác minh tổ cáo để trình Lãnh đạo Ban/Phòng xem xét cho ý kiến, trình Lãnh đạo Cục/cơ quan THADS tỉnh ký ban hành

3. Nội dung tổ cáo được thụ lý phải thông báo cho người tổ cáo.

4. Đối với tổ cáo hành vi vi phạm pháp luật có nội dung rõ ràng, chứng cứ cụ thể, có cơ sở để xử lý ngay thì việc giải quyết tổ cáo được thực hiện theo trình tự sau đây:

a) Người có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý thông tin tổ cáo;

b) Trường hợp tổ cáo hành vi vi phạm pháp luật thuộc lĩnh vực mà mình quản lý, người tiếp nhận tổ cáo phải trực tiếp tiến hành hoặc báo cáo người có

thẩm quyền giải quyết tố cáo tiến hành ngay việc xác minh nội dung tố cáo, áp dụng biện pháp cần thiết để đình chỉ hành vi vi phạm và kịp thời lập biên bản về hành vi vi phạm pháp luật (nếu có); việc xác minh, kiểm tra thông tin về người tố cáo được thực hiện trong trường hợp người giải quyết tố cáo thấy cần thiết cho quá trình xử lý hành vi bị tố cáo;

c) Người giải quyết tố cáo ra quyết định xử lý hành vi vi phạm theo thẩm quyền hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

6. Đối với tố cáo thuộc các trường hợp không thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo thì người giải quyết tố cáo thông báo bằng văn bản cho người tố cáo về việc không thụ lý giải quyết tố cáo.

Điều 17. Tiến hành xác minh tố cáo

1. Căn cứ Quyết định thụ lý tố cáo và Quyết định thành lập Đoàn xác minh tố cáo, Đoàn xác minh tố cáo có trách nhiệm xây dựng kế hoạch làm việc, phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên để xác minh nội dung tố cáo. Trưởng đoàn xác minh có trách nhiệm giao Quyết định thụ lý tố cáo và Quyết định thành lập Đoàn xác minh tố cáo cho người bị tố cáo. Việc giao phải lập thành biên bản có chữ ký người bị tố cáo. Trường hợp vì đường sá xa xôi thì có thể gửi Quyết định thụ lý tố cáo và Quyết định thành lập Đoàn xác minh tố cáo cho người bị tố cáo thông qua dịch vụ bưu chính.

2. Làm việc trực tiếp với người bị tố cáo, người tố cáo

a) Người xác minh tố cáo phải làm việc trực tiếp với người bị tố cáo. Trên cơ sở nghiên cứu hồ sơ, người xác minh tố cáo yêu cầu người bị tố cáo giải trình bằng văn bản về những nội dung bị tố cáo và cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo, nội dung giải trình.

Trường hợp văn bản giải trình của người bị tố cáo, thông tin, tài liệu, bằng chứng do người bị tố cáo cung cấp thể hiện chưa rõ hoặc chưa đầy đủ nội dung theo yêu cầu thì người xác minh tố cáo yêu cầu người bị tố cáo tiếp tục giải trình bằng văn bản, cung cấp thêm thông tin, tài liệu, bằng chứng hoặc làm việc trực tiếp để yêu cầu người bị tố cáo giải thích cụ thể các vấn đề còn chưa rõ.

b) Người xác minh tố cáo làm việc trực tiếp với người tố cáo để làm rõ về những nội dung tố cáo, đồng thời yêu cầu người tố cáo cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo.

Trường hợp không làm việc trực tiếp với người tố cáo vì lý do khách quan hoặc theo yêu cầu của người tố cáo hoặc để bảo vệ người tố cáo thì người ra quyết định thụ lý giải quyết tố cáo phải có văn bản yêu cầu người tố cáo cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo.

c) Nội dung làm việc trực tiếp với người bị tố cáo hoặc người tố cáo được lập thành biên bản. Biên bản phải lập thành ít nhất hai bản, giao một bản cho người bị tố cáo hoặc người tố cáo và lưu hồ sơ giải quyết.

3. Yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo

Ngoài việc người ra quyết định thụ lý tố cáo có văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo thì trong trường hợp cần thiết, người ra quyết định có văn bản hoặc giấy giới thiệu cử người xác minh tố cáo đến làm việc với cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan để trực tiếp yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo.

Các nội dung người xác minh tố cáo yêu cầu cung cấp phải lập thành biên bản, có chữ ký của người xác minh tố cáo và xác nhận của cơ quan, tổ chức, cá nhân được yêu cầu. Biên bản phải lập thành ít nhất hai bản và giao một bản cho cơ quan, tổ chức, cá nhân đó.

Điều 18. Báo cáo kết quả xác minh tố cáo

1. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày kết thúc xác minh, Trưởng đoàn xác minh phải báo cáo bằng văn bản về kết quả xác minh với người ra quyết định thụ lý giải quyết tố cáo.

2. Trường hợp vụ việc có nhiều nội dung và qua xác minh phát hiện có nội dung có dấu hiệu tội phạm thì Đoàn xác minh tách riêng nội dung đó, kịp thời báo cáo người ra quyết định xác minh để kết luận, xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Kết luận nội dung tố cáo

Căn cứ nội dung tố cáo, văn bản giải trình của người bị tố cáo, báo cáo kết quả xác minh tố cáo, các tài liệu, bằng chứng có liên quan, đối chiếu với các quy định của pháp luật, người ra quyết định thụ lý tố cáo ban hành kết luận nội dung tố cáo.

Đối với những vụ việc phức tạp, khi xét thấy cần thiết, người ra quyết định xác minh tố cáo tổ chức tham khảo ý kiến tư vấn của các cơ quan chuyên môn, cơ quan quản lý cấp trên hoặc các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan trước khi kết luận nội dung tố cáo.

Quá trình giải quyết tố cáo, nếu người tố cáo xin rút nội dung tố cáo thì không xem xét, giải quyết nội dung tố cáo đó. Trường hợp xét thấy hành vi vi phạm pháp luật vẫn chưa được phát hiện và xử lý thì người giải quyết tố cáo vẫn xem xét, giải quyết.

Điều 20. Xử lý tố cáo

1. Ngay sau khi có kết luận về nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo căn cứ kết quả xác minh, kết luận nội dung tố cáo để xử lý như sau:

a) Trường hợp đã có kết luận về hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm các quy định về nhiệm vụ, công vụ thuộc thẩm quyền xử lý của người giải quyết tố cáo thì tiến hành các thủ tục theo quy định để ban hành Quyết định xử lý kỷ luật, Quyết định áp dụng các biện pháp khác để xử lý hành vi vi phạm, buộc khắc phục hậu quả do hành vi vi phạm gây ra theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp đã có kết luận về hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm các quy định về nhiệm vụ, công vụ mà người vi phạm không thuộc thẩm quyền xử lý của người giải quyết tố cáo thì người giải quyết tố cáo xử lý như sau:

Đối với vi phạm thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan, cá nhân thuộc quyền quản lý của người giải quyết tố cáo thì ban hành Quyết định giao nhiệm vụ cho cơ quan, cá nhân đó xử lý vi phạm. Quyết định giao nhiệm vụ xử lý vi phạm phải nêu cụ thể hành vi vi phạm, đối tượng vi phạm phải xử lý và hậu quả phải khắc phục.

c) Trường hợp đã có kết luận về việc người tố cáo cố ý tố cáo sai sự thật thì người giải quyết tố cáo có biện pháp xử lý hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Trong các Quyết định nêu tại điểm a, b khoản 1 Điều này, người giải quyết tố cáo phải quy định cụ thể thời gian hoàn thành các nội dung xử lý tố cáo, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tổ chức thực hiện, kiểm tra, đôn đốc và báo cáo kết quả thực hiện.

Điều 21. Công khai kết luận nội dung tố cáo và kết quả xử lý tố cáo

1. Sau khi kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo phải gửi kết luận nội dung tố cáo cho cơ quan cấp trên trực tiếp, thông báo nội dung kết luận và quyết định xử lý tố cáo cho người bị tố cáo.

2. Việc thông báo nội dung kết luận và quyết định xử lý tố cáo thực hiện bằng hình thức gửi văn bản kết luận nội dung tố cáo và các quyết định, văn bản xử lý tố cáo. Trường hợp trong các văn bản nêu trên có nội dung thuộc bí mật nhà nước hoặc các thông tin có hại cho người tố cáo thì phải trích văn bản để loại bỏ những thông tin đó trước khi gửi cho người bị tố cáo.

3. Trong trường hợp người tố cáo có yêu cầu thông báo kết quả giải quyết tố cáo thì người giải quyết tố cáo gửi thông báo bằng văn bản về kết quả giải quyết tố cáo cho người tố cáo. Thông báo kết quả giải quyết tố cáo phải nêu rõ

kết luận nội dung tố cáo, việc xử lý người bị tố cáo, trừ những nội dung thuộc bí mật nhà nước.

4. Người giải quyết tố cáo có trách nhiệm thực hiện việc công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày ký kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và được thực hiện như sau:

a) Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị tố cáo công tác với thành phần gồm: Người giải quyết tố cáo, người xác minh nội dung tố cáo, người bị tố cáo, người đứng đầu cơ quan, tổ chức đơn vị nơi người bị tố cáo công tác, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Trước khi tiến hành cuộc họp công khai, người có thẩm quyền phải có văn bản thông báo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan biết. Thời gian thông báo phải trước 03 ngày làm việc;

b) Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của người đã giải quyết tố cáo, người đã ra quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày niêm yết;

c) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng. Trường hợp cơ quan có Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử, người có thẩm quyền giải quyết phải công khai trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử.

5. Việc công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo phải bảo đảm không làm tiết lộ thông tin về người tố cáo và những nội dung thuộc bí mật nhà nước.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Tổ chức thực hiện

1. Trưởng Ban Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo chủ trì, phối hợp với Thủ trưởng các Ban chuyên môn thuộc Cục Quản lý THADS có trách nhiệm giúp Cục trưởng Cục Quản lý THADS quản lý, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo và triển khai các biện pháp thực hiện Quy trình này.

2. Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh có trách nhiệm quán triệt việc thực hiện Quy trình tại đơn vị; hướng dẫn, chỉ đạo và kiểm tra công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền.

Điều 23. Điều khoản thi hành và quy định chuyển tiếp

1. Quy trình này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/7/2025.

2. Xử lý trường hợp chuyển tiếp

Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết lần đầu của Chi cục trưởng Chi cục THADS thụ lý trước ngày 01/7/2025 và đã ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, nhưng sau ngày 01/7/2025 mới phát sinh khiếu nại lần hai, tố cáo tiếp thì Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh giải quyết khiếu nại lần hai, giải quyết tố cáo tiếp.

Trường hợp hành vi, quyết định bị khiếu nại, tố cáo xảy ra trước ngày 01/7/2025 thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục trưởng Chi cục THADS nhưng chưa thụ lý hoặc đã thụ lý nhưng chưa giải quyết xong hoặc sau ngày 01/7/2025 mới phát sinh khiếu nại, tố cáo thì Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh giải quyết lần đầu khiếu nại, tố cáo, Cục trưởng Cục Quản lý THADS giải quyết khiếu nại lần hai và giải quyết tố cáo tiếp.

Trường hợp khiếu nại quyết định, hành vi của Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh mà Tổng cục trưởng Tổng cục THADS đã thụ lý trước ngày 01/7/2025 và đang giải quyết thì Cục trưởng Cục Quản lý THADS tiếp tục giải quyết khiếu nại lần đầu, Bộ trưởng Bộ Tư pháp giải quyết khiếu nại lần hai.

Quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc có các vấn đề mới phát sinh, các cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân phản ánh về Cục Quản lý THADS (qua Ban Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo) để tổng hợp, nghiên cứu sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn kịp thời./.