

Số: 333 /QĐ-TLĐ

Hà Nội, ngày 28 tháng 02 năm 2020

### QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy định về việc Công đoàn giải quyết  
và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo**

### ĐOÀN CHỦ TỊCH TỔNG LIÊN ĐOÀN LAO ĐỘNG VIỆT NAM

- Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
- Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;
- Căn cứ Luật Công đoàn số 12/2012/QH13 ngày 20 tháng 6 năm 2012;
- Căn cứ Điều lệ Công đoàn Việt Nam khóa XII;
- Xét đề nghị của Ủy ban Kiểm tra Tổng Liên đoàn;

### QUYẾT ĐỊNH

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc “Công đoàn giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 254/QĐ-TLĐ ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Đoàn Chủ tịch Tổng Liên đoàn.

**Điều 3.** Các cấp công đoàn, các đơn vị hành chính, sự nghiệp, đơn vị kinh tế trong hệ thống công đoàn có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Ủy viên BCH TLĐ;
- Ủy viên UBKT TLĐ;
- Lưu: VT, UBKT TLĐ.

TM. ĐOÀN CHỦ TỊCH  
CHỦ TỊCH



Nguyễn Đình Khang

## **QUY ĐỊNH**

**Về việc Công đoàn giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 333/QĐ-TLĐ ngày 28 tháng 02 năm 2020  
của Đoàn Chủ tịch Tổng Liên đoàn)

### **Chương I**

#### **QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Văn bản này quy định thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo của tổ chức công đoàn.

2. Quy định này được áp dụng đối với công đoàn các cấp, thủ trưởng các đơn vị hành chính, sự nghiệp, đơn vị kinh tế của công đoàn và cán bộ, đoàn viên, công chức, viên chức, lao động (sau đây gọi tắt là đoàn viên và người lao động) có liên quan đến công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Các quy định có liên quan đến khiếu nại, tố cáo không quy định trong văn bản này được thực hiện theo Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật khác.

##### **Điều 2. Nguyên tắc thực hiện**

Việc giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo phải được thực hiện đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục, thời hạn theo quy định của pháp luật và Điều lệ Công đoàn Việt Nam; bảo đảm khách quan, chính xác, công khai, dân chủ và kịp thời.

##### **Điều 3. Thẩm quyền giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo của công đoàn các cấp**

1. Ban chấp hành công đoàn.
2. Đoàn Chủ tịch Tổng Liên đoàn, ban thường vụ công đoàn các cấp.
3. Ủy ban kiểm tra công đoàn các cấp.
4. Thủ trưởng các đơn vị hành chính, sự nghiệp, doanh nghiệp trong hệ thống công đoàn.

##### **Điều 4. Các hành vi bị nghiêm cấm**

1. Cản trở, gây phiền hà cho người thực hiện quyền khiếu nại; đe dọa, trả thù, trù dập người khiếu nại.
2. Thiếu trách nhiệm trong việc giải quyết khiếu nại; không giải quyết khiếu nại, làm sai lệch thông tin, tài liệu, hồ sơ vụ việc khiếu nại; cố ý giải quyết khiếu nại trái pháp luật.
3. Ra quyết định giải quyết khiếu nại không bằng hình thức quyết định.
4. Bao che cho người bị khiếu nại, can thiệp trái pháp luật vào việc giải quyết khiếu nại.

5. Cố tình khiếu nại sai sự thật.
6. Kích động, xúi giục, cưỡng ép, dụ dỗ, mua chuộc, lôi kéo người khác tập trung đông người khiếu nại, gây rối an ninh, trật tự công cộng.
7. Lợi dụng việc khiếu nại để tuyên truyền chống Nhà nước, xâm phạm lợi ích của Nhà nước; xuyên tạc, vu khống, đe dọa, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan, tổ chức, người có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, người thi hành nhiệm vụ, công vụ khác.
8. Vi phạm quy chế tiếp cán bộ, đoàn viên và người lao động.
9. Vi phạm các quy định khác của pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

## **Chương II**

### **GIẢI QUYẾT VÀ THAM GIA GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

#### **Mục 1. NỘI DUNG, THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

##### **Điều 5. Nội dung khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của công đoàn**

1. Khiếu nại có liên quan đến việc chấp hành Điều lệ Công đoàn Việt Nam và các văn bản hướng dẫn thi hành điều lệ.
2. Khiếu nại liên quan đến việc ban hành, tổ chức thực hiện các nghị quyết, chỉ thị và các quy định thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của công đoàn.
3. Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, đoàn viên công đoàn của tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong hệ thống công đoàn.
4. Khiếu nại có nội dung liên quan đến các quy định liên tịch, liên ngành, liên doanh, liên kết, trong đó công đoàn là một chủ thể tham gia thì công đoàn phối hợp với các chủ thể có liên quan giải quyết.

##### **Điều 6. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại**

1. Khiếu nại liên quan đến điều lệ, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật đoàn viên thuộc quyền quản lý trực tiếp của công đoàn cấp nào thì công đoàn cấp đó giải quyết khiếu nại lần đầu.
2. Thủ trưởng các đơn vị hành chính, sự nghiệp và doanh nghiệp của công đoàn có trách nhiệm giải quyết những khiếu nại về quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình và của công chức, viên chức, lao động do mình quản lý trực tiếp.
3. Khiếu nại đã được giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại thì công đoàn cấp trên trực tiếp có trách nhiệm giải quyết khiếu nại lần hai.

#### **Mục 2. PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI VÀ QUY ĐỊNH VỀ THỜI HIỆU, THỜI HẠN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

##### **Điều 7. Phân loại đơn**

1. Đơn khiếu nại đủ điều kiện để thụ lý giải quyết
  - a) Đơn ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu

nại; tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu có) và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ;

b) Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại điểm a khoản này;

c) Trường hợp đơn của nhiều người khiếu nại về một nội dung thì trong đơn phải ghi rõ nội dung quy định tại điểm a khoản này và có chữ ký của những người khiếu nại và phải cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của người giải quyết khiếu nại.

## 2. Đơn không thụ lý giải quyết

a) Quyết định hành chính, hành vi hành chính đề chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ trong nội bộ tổ chức công đoàn;

b) Khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại;

c) Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

d) Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại;

đ) Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại;

e) Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng;

g) Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;

h) Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại;

i) Việc khiếu nại đã được tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của tòa án.

## **Điều 8. Xử lý đơn khiếu nại và đình chỉ giải quyết khiếu nại**

### 1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

Đơn đủ điều kiện theo quy định tại khoản 1 Điều 7 Quy định này thì thụ lý giải quyết. Trường hợp đơn không đủ điều kiện để thụ lý giải quyết theo quy định tại khoản 1 Điều 7 hoặc không được thụ lý theo quy định tại khoản 2 Điều 7 thì trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do.

### 2. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết được xử lý như sau:

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan nhà nước và người sử dụng lao động liên quan đến quyền, lợi ích hợp pháp của đoàn viên công đoàn thì hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn khiếu nại đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật, đồng thời có phiếu chuyển đơn gửi người có thẩm quyền giải quyết, chỉ đạo công đoàn cấp dưới tham gia giải quyết;

b) Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị cấp dưới nhưng quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết thì công đoàn cấp trên trực tiếp thụ lý giải quyết và áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với người thiếu trách nhiệm hoặc cố tình trì hoãn việc giải quyết khiếu nại đó;

c) Đơn do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác nhận được và chuyển đến thì gửi trả lại đơn kèm theo các tài liệu (nếu có), nêu rõ lý do không giải quyết.

3. Đơn có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc không được giải quyết thì sau khi xử lý đơn phải trả lại người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó. Nếu được giải quyết thì sao lục lại để lưu trữ và trả lại giấy tờ, tài liệu gốc ngay sau khi xử lý đơn.

#### 4. Đình chỉ giải quyết khiếu nại

Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại khi nhận được đơn xin rút khiếu nại có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại thì đình chỉ việc giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại.

### **Điều 9. Thời hiệu khiếu nại, thời hạn giải quyết khiếu nại**

1. Thời hiệu khiếu nại là 90 ngày kể từ ngày nhận được quyết định hành chính hoặc biết được quyết định hành chính, hành vi hành chính.

Trường hợp người khiếu nại không thực hiện được quyền khiếu nại theo đúng thời hiệu vì ốm đau, thiên tai, địch họa, đi công tác, học tập ở nơi xa hoặc vì những trở ngại khách quan khác thì thời gian có trở ngại đó không tính vào thời hiệu khiếu nại.

2. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.

3. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.

### **Mục 3. TRÌNH TỰ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

#### **Điều 10. Giải quyết khiếu nại lần đầu**

##### 1. Thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện quy định tại khoản 1 Điều 8 Quy định này, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải thụ lý giải quyết; trường hợp không thụ lý giải quyết thì thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyên khiếu nại đến biết và phải nêu rõ lý do.

##### 2. Xác minh nội dung khiếu nại.

2.1. Trong thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu có trách nhiệm sau đây:

a) Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp, nếu khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay;

b) Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm (sau đây gọi chung là người có trách nhiệm xác minh) xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

2.2. Việc xác minh phải bảo đảm khách quan, chính xác, kịp thời thông qua các hình thức sau đây:

a) Kiểm tra, xác minh trực tiếp tại địa điểm phát sinh khiếu nại;

b) Kiểm tra, xác minh thông qua các tài liệu, chứng cứ mà người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp;

c) Các hình thức khác theo quy định của pháp luật.

2.3. Người có trách nhiệm xác minh có các quyền, nghĩa vụ sau đây:

a) Yêu cầu người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu và chứng cứ về nội dung khiếu nại;

b) Yêu cầu người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan giải trình bằng văn bản về nội dung liên quan khiếu nại;

c) Triệu tập người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan;

d) Trưng cầu giám định;

đ) Tiến hành các biện pháp kiểm tra, xác minh khác theo quy định của pháp luật;

e) Báo cáo kết quả xác minh và chịu trách nhiệm trước pháp luật về kết quả xác minh.

2.4. Báo cáo kết quả xác minh gồm các nội dung sau đây:

a) Đối tượng xác minh;

b) Thời gian tiến hành xác minh;

c) Người tiến hành xác minh;

d) Nội dung xác minh;

đ) Kết quả xác minh;

e) Kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại.

3. Tổ chức đối thoại

a) Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ.

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

c) Khi đối thoại, người giải quyết khiếu nại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền trình bày ý kiến, đưa ra chứng cứ liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.

d) Việc đối thoại phải được lập thành biên bản; biên bản phải ghi rõ ý kiến của những người tham gia, kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do; biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại.

đ) Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

#### 4. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

4.1. Người giải quyết khiếu nại lần đầu phải ra quyết định giải quyết khiếu nại.

4.2. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải có các nội dung sau đây:

a) Ngày, tháng, năm ra quyết định;

b) Tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại;

c) Nội dung khiếu nại;

d) Kết quả xác minh nội dung khiếu nại;

đ) Kết quả đối thoại (nếu có);

e) Căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại;

g) Kết luận nội dung khiếu nại;

h) Giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc 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;

i) Việc bồi thường thiệt hại cho người bị thiệt hại (nếu có);

k) Quyền khiếu nại lần hai, quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

4.3. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét, kết luận nội dung khiếu nại và căn cứ vào kết luận đó đề ra quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ra quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại.

#### 5. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại hoặc người có thẩm quyền, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

#### 6. Khiếu nại lần hai hoặc khởi kiện vụ án hành chính

a) Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại khoản 2 Điều 9 quy định này mà khiếu nại lần đầu không được giải quyết hoặc kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà người khiếu nại không đồng ý thì có quyền khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai; đối với vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày.

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

b) Hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại khoản 2 Điều 9 Quy định này mà khiếu nại lần đầu không được giải quyết hoặc người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật tố tụng hành chính.

#### 7. Hồ sơ giải quyết khiếu nại lần đầu

7.1 Việc giải quyết khiếu nại phải được lập thành hồ sơ. Hồ sơ giải quyết khiếu nại bao gồm:

- a) Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;
- b) Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp;
- c) Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định (nếu có);
- d) Biên bản tổ chức đối thoại (nếu có);
- đ) Quyết định giải quyết khiếu nại;
- e) Các tài liệu khác có liên quan.

7.2. Hồ sơ giải quyết khiếu nại phải được đánh số trang theo thứ tự tài liệu và được lưu giữ theo quy định của pháp luật. Trường hợp người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án thì hồ sơ đó phải được chuyển cho Tòa án có thẩm quyền giải quyết khi có yêu cầu

### **Điều 11. Giải quyết khiếu nại lần hai**

#### 1. Thủ lý giải quyết khiếu nại lần hai

a) Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của mình và không thuộc một trong các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 7 quy định này, người giải quyết khiếu nại lần hai phải thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết; trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do.

b) Đối với vụ việc khiếu nại phức tạp, nếu thấy cần thiết, người giải quyết khiếu nại lần hai thành lập Hội đồng tư vấn để tham khảo ý kiến giải quyết khiếu nại.

#### 2. Xác minh nội dung khiếu nại lần hai

Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai căn cứ vào nội dung, tính chất của việc khiếu nại, tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cho người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại và kiến nghị giải quyết khiếu nại.

Việc xác minh thực hiện theo quy định tại các khoản 2 Điều 10 quy định này.

#### 3. Tổ chức đối thoại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại tiến hành đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, hướng giải quyết khiếu nại.



Việc tổ chức đối thoại lần hai thực hiện theo quy định tại khoản 3 Điều 10 quy định này.

#### 4. Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

4.1. Người giải quyết khiếu nại lần hai phải ra quyết định giải quyết khiếu nại.

4.2. Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai phải có các nội dung sau đây:

- a) Ngày, tháng, năm ra quyết định;
- b) Tên, địa chỉ của người khiếu nại, người bị khiếu nại;
- c) Nội dung khiếu nại;
- d) Kết quả giải quyết khiếu nại của người giải quyết khiếu nại lần đầu;
- đ) Kết quả xác minh nội dung khiếu nại;
- e) Kết quả đối thoại;
- g) Căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại;

h) Kết luận nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ. Trường hợp khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì yêu cầu người có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại. Trường hợp kết luận nội dung khiếu nại là sai toàn bộ thì yêu cầu người khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan thực hiện nghiêm chỉnh quyết định hành chính, hành vi hành chính;

i) Việc bồi thường cho người bị thiệt hại (nếu có);

k) Quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

#### 5. Gửi, công bố quyết định giải quyết khiếu nại

5.1. Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần hai phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyên khiếu nại đến.

5.2. Người giải quyết khiếu nại lần hai lựa chọn một hoặc một số hình thức công khai sau đây:

- a) Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác;
- b) Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại;
- c) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.

#### 6. Khởi kiện vụ án hành chính

Hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại khoản 3 Điều 9 quy định này mà khiếu nại không được giải quyết hoặc người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật tố tụng hành chính.

7. Hồ sơ giải quyết khiếu nại lần hai

Thực hiện theo quy định tại khoản 7 Điều 10 quy định này.

**Điều 12. Trưng cầu giám định**

Đối với các nội dung khiếu nại phức tạp, xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại thì người giải quyết khiếu nại quyết định việc trưng cầu giám định.

**Mục 4. KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI QUYẾT ĐỊNH KỶ LUẬT CÁN BỘ CÔNG CHỨC ĐƯỢC THỰC HIỆN THEO QUY ĐỊNH TẠI CHƯƠNG IV LUẬT KHIẾU NẠI**

**Mục 5. CÔNG ĐOÀN THAM GIA GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

**Điều 13. Nội dung khiếu nại công đoàn tham gia giải quyết**

Những khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan nhà nước và người sử dụng lao động liên quan đến quan hệ lao động, quyền, lợi ích hợp pháp của đoàn viên công đoàn và người lao động khi gửi đến tổ chức công đoàn thì công đoàn có trách nhiệm tham gia giải quyết.

**Điều 14. Trình tự tham gia giải quyết khiếu nại**

1. Tiếp nhận, xem xét, phân loại đơn thư.

2. Nếu đơn khiếu nại đủ tính pháp lý thì nghiên cứu, tìm hiểu vụ việc, tìm các căn cứ pháp lý để tham gia với cơ quan có thẩm quyền và người sử dụng lao động với nội dung và phương pháp thích hợp như: Tuyên truyền, vận động, thuyết phục, tổ chức đối thoại, hòa giải, chuyển đơn và kiến nghị giải quyết, phối hợp tham gia giải quyết...

3. Theo dõi, giám sát quá trình giải quyết, nếu không đồng ý với kết quả giải quyết thì kiến nghị tiếp với cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp để xem xét, giải quyết.

**Điều 15. Thẩm quyền tham gia giải quyết khiếu nại**

1. Khiếu nại có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức cùng cấp với công đoàn cấp nào thì công đoàn cấp đó tham gia giải quyết; công đoàn cấp trên có trách nhiệm hỗ trợ công đoàn cấp dưới tham gia giải quyết (khi cần).

2. Khiếu nại vụ việc dân sự, hình sự không thuộc thẩm quyền tham gia giải quyết của công đoàn thì công đoàn hướng dẫn người khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

**Chương III**

**GIẢI QUYẾT TỐ CÁO VÀ THAM GIA GIẢI QUYẾT TỐ CÁO**

**Mục 1. THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT ĐƠN TỐ CÁO**

**Điều 16. Nội dung, thẩm quyền giải quyết tố cáo của công đoàn**

1. Tố cáo cán bộ, đoàn viên công đoàn có hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ, Điều lệ Công đoàn, nghị quyết, chỉ thị và các quy định của công đoàn thuộc quyền quản lý của công đoàn cấp nào thì công đoàn cấp đó có trách nhiệm giải quyết.

2. Tố cáo đối với cán bộ, công chức, viên chức và lao động thuộc quyền quản lý của các đơn vị hành chính, sự nghiệp, doanh nghiệp của công đoàn cấp nào thì thủ trưởng đơn vị đó có trách nhiệm giải quyết.

3. Tố cáo người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan nào thì cơ quan cấp trên trực tiếp có trách nhiệm giải quyết.

4. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, đoàn viên, công chức, viên chức, lao động trong hệ thống công đoàn có dấu hiệu tội phạm do cơ quan tiến hành tố tụng giải quyết theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự.

5. Tố cáo mà người có thẩm quyền đã giải quyết nhưng người tố cáo có căn cứ cho rằng việc giải quyết tố cáo là không đúng pháp luật hoặc tố cáo đã quá thời hạn quy định mà không được giải quyết thì công đoàn cấp trên trực tiếp có trách nhiệm xem xét, giải quyết như sau:

a) Nếu xem xét việc giải quyết tố cáo của người có thẩm quyền là đúng pháp luật thì trả lời cho người tố cáo biết;

b) Nếu xem xét việc giải quyết tố cáo của người có thẩm quyền trước đó trái quy định của pháp luật thì tiến hành thụ lý giải quyết theo trình tự.

6. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, đoàn viên công đoàn xảy ra trong thời gian công tác trước đây nay đã chuyển sang cơ quan, tổ chức khác, nghỉ hưu được xử lý như sau:

a) Trường hợp người bị tố cáo là người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác mà vẫn giữ chức vụ tương đương thì do người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo tại thời điểm có hành vi vi phạm pháp luật chủ trì giải quyết; người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của cơ quan, tổ chức đang quản lý người bị tố cáo phối hợp giải quyết;

b) Trường hợp người bị tố cáo đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác và giữ chức vụ cao hơn thì do người đứng đầu cơ quan, tổ chức đang quản lý người bị tố cáo chủ trì giải quyết; người đứng đầu cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo tại thời điểm có hành vi vi phạm pháp luật phối hợp giải quyết.

Trường hợp người bị tố cáo đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác và là người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan, tổ chức đó thì do người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của cơ quan, tổ chức đó chủ trì giải quyết; người đứng đầu cơ quan, tổ chức đã quản lý người bị tố cáo tại thời điểm có hành vi vi phạm pháp luật phối hợp giải quyết;

c) Trường hợp người bị tố cáo đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác mà không thuộc trường hợp quy định tại điểm a và điểm b khoản này thì do người đứng đầu cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo tại thời điểm có hành vi vi phạm pháp luật chủ trì giải quyết; người đứng đầu cơ quan, tổ chức đang quản lý người bị tố cáo phối hợp giải quyết;

d) Trường hợp người bị tố cáo không còn là cán bộ, công chức, viên chức thì do người đứng đầu cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo tại thời điểm có hành vi vi phạm pháp luật chủ trì giải quyết; người đứng đầu cơ quan, tổ chức có liên quan phối hợp giải quyết.

## **Mục 2. THỜI HẠN GIẢI QUYẾT TỔ CÁO VÀ XỬ LÝ BAN ĐẦU THÔNG TIN TỔ CÁO**

### **Điều 17. Thời hạn giải quyết tổ cáo**

1. Thời hạn giải quyết tổ cáo không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết tổ cáo.

2. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn một lần nhưng không quá 30 ngày.

3. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tổ cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.

4. Người giải quyết tổ cáo quyết định bằng văn bản việc gia hạn giải quyết tổ cáo và thông báo đến người tố cáo, người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

### **Điều 18. Xử lý thông tin tố cáo**

1. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm vào sổ, phân loại, xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo; trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh thì thời hạn này có thể kéo dài hơn nhưng không quá 10 ngày làm việc.

Trường hợp đủ điều kiện thụ lý thì ra quyết định thụ lý tố cáo theo quy định tại Điều 20 Quy định này; trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì không thụ lý tố cáo và thông báo ngay cho người tố cáo biết lý do không thụ lý tố cáo.

2. Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, phải chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo. Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tố cáo hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

3. Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình và được gửi đồng thời cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân, trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết hoặc trường hợp đã hướng dẫn nhưng người tố cáo vẫn gửi tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân không có thẩm quyền giải quyết thì cơ quan, tổ chức, cá nhân nhận được tố cáo không xử lý.

## **Mục 3. TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT TỔ CÁO**

### **Điều 19. Trình tự giải quyết tổ cáo**

1. Thụ lý tố cáo.

2. Xác minh nội dung tố cáo.

3. Kết luận nội dung tố cáo.

4. Xử lý kết luận nội dung tố cáo của người giải quyết tổ cáo.

## **Điều 20. Thụ lý tố cáo**

1. Người giải quyết tố cáo ra quyết định thụ lý tố cáo khi có đủ các điều kiện sau đây:

a) Tố cáo được thực hiện theo quy định sau:

Trường hợp tố cáo được thực hiện bằng đơn thì trong đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm tố cáo; họ tên, địa chỉ của người tố cáo, cách thức liên hệ với người tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; người bị tố cáo và các thông tin khác có liên quan. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì trong đơn tố cáo còn phải ghi rõ họ tên, địa chỉ, cách thức liên hệ với từng người tố cáo; họ tên của người đại diện cho những người tố cáo.

Người tố cáo phải ký tên hoặc điểm chỉ vào đơn tố cáo.

Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp tại cơ quan, tổ chức có thẩm quyền thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 1 Điều này. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo cử đại diện viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu những người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tố cáo có trách nhiệm tổ chức việc tiếp nhận tố cáo. Người tố cáo có trách nhiệm tố cáo đến đúng địa chỉ tiếp nhận tố cáo mà cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tố cáo đã công bố.

b) Người tố cáo có đủ năng lực hành vi dân sự; trường hợp không có đủ năng lực hành vi dân sự thì phải có người đại diện theo quy định của pháp luật;

c) Vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tố cáo;

d) Nội dung tố cáo có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật.

Trường hợp tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại không đồng ý mà chuyển sang tố cáo người đã giải quyết khiếu nại thì chỉ thụ lý tố cáo khi người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm pháp luật.

2. Quyết định thụ lý tố cáo bao gồm các nội dung chính sau đây:

a) Ngày, tháng, năm ra quyết định;

b) Căn cứ ra quyết định;

c) Nội dung tố cáo được thụ lý;

d) Thời hạn giải quyết tố cáo.

3. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định thụ lý tố cáo, người giải quyết tố cáo có trách nhiệm thông báo cho người tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo biết.

### **Điều 21. Xác minh nội dung tố cáo**

1. Người giải quyết tố cáo tiến hành xác minh hoặc giao cho cơ quan thanh tra cùng cấp hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân khác xác minh nội dung tố cáo (gọi chung là người xác minh nội dung tố cáo). Việc giao xác minh nội dung tố cáo phải thực hiện bằng văn bản.

2. Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo có các nội dung chính sau đây:

- a) Ngày, tháng, năm giao xác minh;
- b) Người được giao xác minh nội dung tố cáo;
- c) Họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; tên gọi, trụ sở của cơ quan, tổ chức bị tố cáo;
- d) Nội dung cần xác minh;
- đ) Thời gian tiến hành xác minh;
- e) Quyền và trách nhiệm của người được giao xác minh nội dung tố cáo.

3. Người xác minh nội dung tố cáo phải tiến hành các biện pháp cần thiết để thu thập thông tin, tài liệu, làm rõ nội dung tố cáo. Thông tin, tài liệu thu thập phải được ghi chép thành văn bản, khi cần thiết thì lập thành biên bản, được lưu giữ trong hồ sơ vụ việc tố cáo.

4. Trong quá trình xác minh, người xác minh nội dung tố cáo phải tạo điều kiện để người bị tố cáo giải trình, đưa ra các chứng cứ để chứng minh tính đúng, sai của nội dung cần xác minh.

5. Người xác minh nội dung tố cáo được thực hiện các quyền và nghĩa vụ sau:

- a) Yêu cầu người tố cáo đến làm việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo mà người tố cáo có được;
- b) Yêu cầu người bị tố cáo đến làm việc, giải trình về hành vi bị tố cáo, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo;
- c) Yêu cầu, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân khác cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo;
- d) Bảo đảm khách quan, trung thực, đúng pháp luật trong việc giải quyết tố cáo;
- đ) Áp dụng các biện pháp bảo vệ cần thiết theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền áp dụng các biện pháp bảo vệ người tố cáo;
- e) Không tiết lộ thông tin về việc giải quyết tố cáo; bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người bị tố cáo khi chưa có kết luận nội dung tố cáo;

6. Kết thúc việc xác minh nội dung tố cáo, người được giao xác minh phải có văn bản báo cáo người giải quyết tố cáo về kết quả xác minh nội dung tố cáo và kiến nghị biện pháp xử lý.

## 7. Rút tố cáo

Người tố cáo có quyền rút toàn bộ nội dung tố cáo hoặc một phần nội dung tố cáo trước khi người giải quyết tố cáo ra kết luận nội dung tố cáo. Việc rút tố cáo phải được thực hiện bằng văn bản.

### **Điều 22. Kết luận nội dung tố cáo**

1. Căn cứ vào nội dung tố cáo, giải trình của người bị tố cáo, kết quả xác minh nội dung tố cáo, tài liệu, chứng cứ có liên quan, người giải quyết tố cáo ban hành kết luận nội dung tố cáo:

2. Kết luận nội dung tố cáo phải có các nội dung chính sau đây:

a) Kết quả xác minh nội dung tố cáo;

b) Căn cứ pháp luật để xác định có hay không có hành vi vi phạm pháp luật;

c) Kết luận về nội dung tố cáo là đúng, đúng một phần hoặc tố cáo sai sự thật; xác định trách nhiệm của từng cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến nội dung tố cáo;

d) Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền cần thực hiện; kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân khác áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có vi phạm pháp luật;

đ) Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung chính sách, pháp luật, áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

3. Chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.

### **Điều 23. Xử lý kết luận nội dung tố cáo của người giải quyết tố cáo**

1. Chậm nhất là 07 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo căn cứ vào kết luận nội dung tố cáo tiến hành việc xử lý như sau:

a) Trường hợp kết luận người bị tố cáo không vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì khôi phục quyền và lợi ích hợp pháp của người bị tố cáo bị xâm phạm do việc tố cáo không đúng sự thật gây ra, đồng thời xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý người cố ý tố cáo sai sự thật;

b) Trường hợp kết luận người bị tố cáo vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì áp dụng biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp hành vi vi phạm của người bị tố cáo có dấu hiệu của tội phạm thì chuyển ngay hồ sơ vụ việc đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả xử lý, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý kiến nghị trong kết luận nội dung tố cáo và có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho người giải quyết tố cáo về kết quả xử lý.

#### **Điều 24. Việc tố cáo tiếp, giải quyết lại vụ việc tố cáo**

1. Trường hợp có căn cứ cho rằng việc giải quyết tố cáo là không đúng quy định của pháp luật thì người tố cáo có quyền tố cáo tiếp với người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của người đã giải quyết tố cáo.

2. Trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày nhận được tố cáo tiếp, người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của người đã giải quyết tố cáo phải xem xét hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo trước đó; trường hợp cần thiết, làm việc trực tiếp với người tố cáo về nội dung tố cáo tiếp, thu thập thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan để quyết định xử lý đối với tố cáo tiếp. Việc xử lý được thực hiện như sau:

a) Trường hợp việc giải quyết tố cáo trước đó là đúng quy định của pháp luật thì không giải quyết lại vụ việc tố cáo, đồng thời thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do cho người tố cáo về việc không giải quyết lại;

b) Trường hợp việc giải quyết tố cáo trước đó là không đúng thẩm quyền thì tiến hành giải quyết tố cáo theo thẩm quyền hoặc chuyển tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tố cáo;

c) Trường hợp việc giải quyết tố cáo trước đó có một trong các căn cứ quy định tại khoản 3 Điều này thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp giải quyết lại vụ việc tố cáo theo thời hạn, trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo.

3. Việc giải quyết lại vụ việc tố cáo được thực hiện khi có một trong các căn cứ sau đây:

a) Kết quả xác minh hoặc kết luận nội dung tố cáo thiếu chính xác hoặc thiếu khách quan;

b) Bỏ sót, bỏ lọt thông tin, tài liệu, chứng cứ quan trọng trong khi xác minh hoặc kết luận nội dung tố cáo;

c) Áp dụng không đúng pháp luật trong quá trình xác minh hoặc kết luận nội dung tố cáo.

4. Kết luận nội dung giải quyết lại vụ việc tố cáo bao gồm các nội dung chính sau đây:

a) Các nội dung tại khoản 2 Điều 22 Quy định này.

b) Kết luận về những nội dung vi phạm trong quá trình giải quyết tố cáo của người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp dưới;

c) Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết tố cáo trước đó;

d) Xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật trong việc giải quyết tố cáo.



## **Điều 25. Giải quyết tố cáo trong trường hợp quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết**

1. Trường hợp quá thời hạn quy định tại Điều 17 quy định này mà tố cáo chưa được giải quyết, người tố cáo có quyền tố cáo tiếp với người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của người giải quyết tố cáo.

2. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo tiếp, người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp có văn bản yêu cầu người giải quyết tố cáo báo cáo về quá trình giải quyết tố cáo, lý do về việc chậm giải quyết tố cáo và xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo.

3. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản yêu cầu của người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp, người giải quyết tố cáo phải gửi báo cáo theo quy định tại khoản 2 Điều này; tiếp tục giải quyết tố cáo theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp và báo cáo kết quả giải quyết, trừ trường hợp quy định tại khoản 5 Điều này.

4. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp theo dõi, đôn đốc việc giải quyết tố cáo; thông báo cho người tố cáo biết về việc xem xét, giải quyết tố cáo; áp dụng biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý đối với người có thẩm quyền mà không giải quyết tố cáo theo đúng thời gian quy định.

5. Trường hợp có căn cứ cho rằng việc giải quyết tố cáo có vi phạm pháp luật nghiêm trọng, có dấu hiệu không khách quan thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp giải quyết vụ việc tố cáo.

## **Điều 26. Hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo**

1. Việc giải quyết tố cáo phải được lập thành hồ sơ. Căn cứ vào vụ việc cụ thể, hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo bao gồm:

a) Đơn tố cáo hoặc văn bản ghi nội dung tố cáo; báo cáo hoặc biên bản kiểm tra, xác minh thông tin cá nhân của người tố cáo, biên bản làm việc trực tiếp với người tố cáo để xác minh nội dung tố cáo;

b) Quyết định thụ lý tố cáo; văn bản giao xác minh nội dung tố cáo;

c) Biên bản xác minh; kết quả giám định, thông tin, tài liệu, chứng cứ thu thập được trong quá trình xác minh;

d) Văn bản giải trình của người bị tố cáo; biên bản làm việc với người bị tố cáo về nội dung giải trình;

đ) Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo trong trường hợp người giải quyết tố cáo giao cho người khác tiến hành xác minh nội dung tố cáo;

e) Quyết định tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo; quyết định tiếp tục giải quyết tố cáo;

g) Kết luận nội dung tố cáo hoặc quyết định đình chỉ việc giải quyết tố cáo;

h) Quyết định xử lý của người giải quyết tố cáo, văn bản kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý;

i) Các tài liệu khác có liên quan.

2. Đối với việc giải quyết lại vụ việc tố cáo, hồ sơ bao gồm những tài liệu quy định tại khoản 1 Điều này và các tài liệu sau đây:

a) Đơn tố cáo tiếp hoặc văn bản ghi nội dung tố cáo tiếp; văn bản yêu cầu hoặc kiến nghị về việc giải quyết lại vụ việc tố cáo;

b) Kết luận nội dung giải quyết lại vụ việc tố cáo;

c) Quyết định xử lý của người giải quyết lại vụ việc tố cáo;

d) Các tài liệu khác có liên quan trong quá trình giải quyết lại vụ việc tố cáo.

3. Hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo phải được đánh số thứ tự. Việc lưu trữ, khai thác, sử dụng hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo được thực hiện theo quy định của pháp luật, bảo đảm bí mật thông tin về người tố cáo.

### **Điều 27. Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo**

1. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày ra kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo, người giải quyết tố cáo có trách nhiệm thực hiện việc công khai kết luận nội dung tố cáo, người có thẩm quyền xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính có trách nhiệm công khai quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo.

2. Việc công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo được thực hiện bằng một hoặc một số hình thức sau đây:

a) Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị tố cáo công tác;

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;

c) Đăng tải trên cổng thông tin điện tử hoặc mạng thông tin nội bộ của người đã giải quyết tố cáo, người đã ra quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo;

d) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.

3. 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.

## **Mục 3. CÔNG ĐOÀN THAM GIA GIẢI QUYẾT TỐ CÁO**

### **Điều 28. Trách nhiệm của công đoàn các cấp**

1. Tố cáo liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của đoàn viên và người lao động trong quan hệ lao động thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan nhà nước và người sử dụng lao động gửi đến công đoàn thì công đoàn có trách nhiệm tham gia giải quyết.

2. Việc tham gia giải quyết bằng các hình thức như: Công văn chuyên đơn, tổ chức tuyên truyền, giáo dục, thuyết phục, tổ chức đối thoại, đề nghị, kiến nghị, phối hợp tham gia giải quyết...

3. Giám sát việc giải quyết tố cáo của cơ quan nhà nước và người sử dụng lao động, nếu không đồng ý với việc giải quyết tố cáo thì công đoàn kiến nghị với cơ quan quản lý cấp trên của cấp đó giải quyết theo quy định của pháp luật.

## **Chương IV**

### **TIẾP ĐOÀN VIÊN VÀ NGƯỜI LAO ĐỘNG**

#### **Điều 29. Trách nhiệm của công đoàn các cấp**

1. Tổng Liên đoàn tổ chức tiếp đoàn viên và người lao động thường xuyên các ngày làm việc. Công đoàn các cấp căn cứ tình hình thực tế để quy định việc tiếp đoàn viên và người lao động đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo.

2. Cử cán bộ có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực và ý thức trách nhiệm thực hiện công tác tiếp đoàn viên và người lao động.

3. Nơi tiếp đoàn viên và người lao động phải có nội quy và lịch tiếp công khai.

#### **Điều 30. Trách nhiệm của chủ tịch công đoàn các cấp**

Chủ tịch công đoàn mỗi cấp ngoài việc tiếp đoàn viên và người lao động khi có yêu cầu, cần bố trí thời gian tiếp định kỳ theo lịch công khai quy định như sau:

1. Chủ tịch công đoàn từ cấp cơ sở đến cấp tỉnh, thành phố, công đoàn ngành trung ương mỗi tháng tiếp từ một đến hai ngày.

2. Chủ tịch Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam tiếp mỗi tháng một ngày.

Nếu do điều kiện công tác không trực tiếp thực hiện được quy định trên thì cử cấp phó của mình tiếp đoàn viên và người lao động.

#### **Điều 31. Xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp đoàn viên và người lao động**

1. Đối với nội dung đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết:

a) Đoàn viên và người lao động khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh được trình bày bằng đơn thì người có trách nhiệm tiếp nhận đơn. Trường hợp đoàn viên và người lao động đến khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh trực tiếp thì người có trách nhiệm tiếp hướng dẫn đoàn viên và người lao động viết đơn hoặc ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu đoàn viên và người lao động ký tên hoặc điểm chỉ;

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được các cấp có thẩm quyền giải quyết thì người có trách nhiệm tiếp trả lời để đoàn viên và người lao động biết và thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo có hiệu lực pháp luật.

2. Đối với nội dung đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người tiếp hướng dẫn đoàn viên và người lao động gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc có thể làm thủ tục chuyên đơn và tham gia giải quyết.

## Chương V

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

#### **Điều 32. Quản lý công tác giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cấp công đoàn**

1. Tổ chức chỉ đạo thực hiện việc giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo, bồi dưỡng cán bộ công đoàn làm công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.
2. Tuyên truyền, hướng dẫn và tổ chức thực hiện các quy định của Đảng, Nhà nước và của Công đoàn về khiếu nại, tố cáo.
3. Ban hành các văn bản theo thẩm quyền của công đoàn về giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo.
4. Kiểm tra việc thực hiện các quy định về giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo.
5. Tổng hợp tình hình khiếu nại, tố cáo và việc giải quyết, tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo.
6. Sơ kết, tổng kết công tác giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo.

#### **Điều 33. Trách nhiệm của các cấp công đoàn trong việc giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo**

1. Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam thống nhất quản lý công tác giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hệ thống tổ chức công đoàn; ban hành trình tự, thủ tục giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Ủy ban Kiểm tra Tổng Liên đoàn giúp Tổng Liên đoàn thực hiện việc quản lý công tác giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hệ thống tổ chức công đoàn.

2. Công đoàn các cấp thực hiện việc quản lý công tác giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo theo phân cấp quản lý của tổ chức công đoàn; hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công đoàn cấp dưới thực hiện việc giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo; chấp hành chế độ báo cáo theo quy định của công đoàn và Ủy ban kiểm tra công đoàn cấp trên.

Ủy ban kiểm tra có trách nhiệm tham mưu cho ban chấp hành, ban thường vụ công đoàn mỗi cấp tổ chức thực hiện và quản lý công tác giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo theo phân cấp quản lý tổ chức của công đoàn.

3. Công đoàn cấp trên trực tiếp có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra việc giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo của công đoàn cấp dưới; xử lý đối với những cá nhân, tổ chức vi phạm các quy định về giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo của công đoàn và các quy định của pháp luật.

**Chương VI**  
**KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 34. Khen thưởng và kỷ luật**

1. Các đơn vị, cá nhân có thành tích thực hiện tốt công tác giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo được khen thưởng theo quy định chung của nhà nước và tổ chức công đoàn.

2. Tổ chức, cá nhân trong hệ thống công đoàn không tiếp nhận, không giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền, thiếu trách nhiệm trong việc tiếp nhận, giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo hoặc cố ý gây cản trở, giải quyết khiếu nại, tố cáo trái pháp luật; không cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ, kịp thời thông tin, tài liệu đang quản lý, lưu giữ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo; không chấp hành quyết định xử lý hành vi vi phạm bị khiếu nại, tố cáo phải bị xử lý nghiêm minh, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường, bồi hoàn theo quy định của pháp luật và Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam.

**Điều 35. Tổ chức thực hiện**

Các cấp công đoàn, các đơn vị hành chính, sự nghiệp, đơn vị kinh tế trong hệ thống công đoàn có trách nhiệm thực hiện Quy định này.

**Nơi nhận:**

- Các cấp CD, các đơn vị HCSN, đơn vị kinh tế trong hệ thống CD;
- Ủy viên BCH TLD;
- Ủy viên UBKT TLD;
- Lưu: VT, UBKT TLD

**TM. ĐOÀN CHỦ TỊCH**  
**CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Đình Khang**