Ký bởi: CÔNG BÁO NƯỚC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Cơ quan: VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ
Ngày ký: 2026-10-26 08:13:01 +07:00

BỘ CÔNG AN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 172/2026/TT-BCA	*Hà Nội, ngày 07 tháng 10 năm 2026*

THÔNG TƯ
Quy định thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại trong Công an nhân dân

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 42/2013/QH13, Luật số 81/2025/QH15, Luật số 84/2025/QH15 và Luật số 136/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP;

Căn cứ Nghị định số 02/2025/NĐ-CP quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công an được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 11/2025/NĐ-CP và Nghị định số 10/2026/NĐ-CP;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ Công an;

Bộ trưởng Bộ Công an ban hành Thông tư quy định thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại trong Công an nhân dân.

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Thông tư này quy định thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính và quyết định kỷ luật của cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền trong Công an nhân dân.

2. Việc giải quyết khiếu nại trong tố tụng hình sự, thi hành án hình sự, thi hành tạm giữ, tạm giam và cấm đi khỏi nơi cư trú, đặc xá được thực hiện theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự, thi hành án hình sự, thi hành tạm giữ, tạm giam và cấm đi khỏi nơi cư trú, đặc xá.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Thủ trưởng, cơ quan, đơn vị Công an có thẩm quyền giải quyết khiếu nại (sau đây gọi là người giải quyết khiếu nại); cơ quan, đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại (sau đây gọi là người xác minh nội dung khiếu nại).

2. Người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết khiếu nại.

Điều 3. Áp dụng pháp luật

1. Việc giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Công an nhân dân được áp dụng theo Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 42/2013/QH13, Luật số 81/2025/QH15, Luật số 84/2025/QH15 và Luật số 136/2025/QH15 (sau đây gọi là Luật Khiếu nại); Nghị định số 124/2020/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP và Thông tư này, trừ trường hợp điều ước quốc tế mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên có quy định khác.

2. Sĩ quan, hạ sĩ quan, chiến sĩ nghĩa vụ, học viên Công an nhân dân (sau đây gọi là cán bộ, chiến sĩ) có quyền khiếu nại quyết định kỷ luật với cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền trong Công an nhân dân theo quy định của Luật Khiếu nại và Thông tư này nhưng không được khởi kiện tại Tòa án hành chính.

3. Công nhân công an bị kỷ luật buộc thôi việc mà không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại hoặc hết thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu, lần hai theo quy định tại Điều 50 Luật Khiếu nại mà khiếu nại không được giải quyết thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật Tố tụng hành chính.

Điều 4. Rút khiếu nại

1. Người khiếu nại có thể rút toàn bộ nội dung khiếu nại hoặc một phần nội dung khiếu nại tại bất cứ thời điểm nào trong quá trình khiếu nại và giải quyết khiếu nại. Việc rút khiếu nại được thực hiện bằng đơn hoặc biên bản ghi nhận ý kiến rút khiếu nại của người khiếu nại khi làm việc với người giải quyết khiếu nại hoặc người xác minh nội dung khiếu nại. Đơn rút khiếu nại, biên bản ghi nhận ý kiến rút khiếu nại phải có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại và gửi đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại. Người giải quyết khiếu nại hoặc người xác minh nội dung khiếu nại có trách nhiệm xác định chữ ký hoặc điểm chỉ trong đơn rút khiếu nại là của người khiếu nại.

2. Xử lý việc rút khiếu nại như sau:

a) Trường hợp người khiếu nại rút toàn bộ nội dung khiếu nại thì người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại, việc ban hành quyết định đình chỉ và thông báo quyết định đình chỉ thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 28b Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP;

b) Trường hợp người khiếu nại rút một phần nội dung khiếu nại thì nội dung khiếu nại còn lại tiếp tục được giải quyết.

Nếu chưa có thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại thì người giải quyết khiếu nại không xem xét nội dung khiếu nại đã rút. Nếu đã có thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại thì người giải quyết khiếu nại dừng việc giải quyết khiếu nại đối với nội dung khiếu nại đã rút; người xác minh nội dung khiếu nại khi nhận được đơn rút khiếu nại hoặc biên bản ghi nhận ý kiến rút khiếu nại của người

khiếu nại phải có văn bản báo cáo người giải quyết khiếu nại dừng việc giải quyết nội dung khiếu nại đã rút theo quy định;

c) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung mà có một hoặc một số người khiếu nại rút khiếu nại thì người giải quyết khiếu nại thực hiện theo quy định tại điểm b khoản này; việc giải quyết khiếu nại vẫn được tiếp tục đối với những người khiếu nại còn lại; người khiếu nại đã rút khiếu nại không được tiếp tục thực hiện quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại quy định tại Điều 12 Luật Khiếu nại;

d) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung mà toàn bộ người khiếu nại rút khiếu nại thì người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.

3. Nội dung khiếu nại đã rút sẽ không được xem xét, giải quyết lại, trừ trường hợp có căn cứ xác định người khiếu nại rút khiếu nại là do bị ép buộc, đe dọa.

Chương II

THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 5. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính

1. Trưởng Công an xã, phường, đặc khu (sau đây gọi là Trưởng Công an cấp xã), Trưởng đồn Công an giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình và của cán bộ, chiến sĩ do mình quản lý trực tiếp.

2. Trưởng phòng và Thủ trưởng đơn vị tương đương cấp phòng trực thuộc Công an tỉnh, thành phố; Giám thị trại giam, Giám đốc cơ sở giáo dục bắt buộc, Hiệu trưởng trường giáo dưỡng, Giám đốc Trung tâm trực thuộc Cục Cảnh sát quản lý trại giam, cơ sở giáo dục bắt buộc, trường giáo dưỡng; Giám đốc Trung tâm an ninh hàng không quốc gia; Trung đoàn trưởng trực thuộc Bộ Tư lệnh Cảnh vệ; Trung đoàn trưởng, Trưởng đoàn, Giám đốc Trung tâm trực thuộc Bộ Tư lệnh Cảnh sát cơ động giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình và của cán bộ, chiến sĩ do mình quản lý trực tiếp.

3. Cục trưởng, Thủ trưởng đơn vị tương đương cấp cục thuộc cơ quan Bộ Công an, Giám đốc Công an tỉnh, thành phố giải quyết:

a) Khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình và của cán bộ, chiến sĩ do mình quản lý trực tiếp, trừ khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều này;

b) Khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính đã được Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc quyền quản lý trực tiếp giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa

được giải quyết.

4. Bộ trưởng Bộ Công an giải quyết:

a) Khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình và của cán bộ Công an do mình quản lý trực tiếp, trừ khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết quy định tại khoản 3 Điều này;

b) Khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính đã được Cục trưởng, Thủ trưởng đơn vị tương đương cấp cục thuộc cơ quan Bộ Công an, Giám đốc Công an tỉnh, thành phố giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn theo quy định nhưng chưa được giải quyết;

c) Khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính có nội dung thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước của Bộ Công an đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, thành phố giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết;

d) Thanh tra Bộ Công an giúp Bộ trưởng Bộ Công an giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính được quy định tại điểm a, b và c khoản này.

Điều 6. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật của cán bộ, chiến sĩ, công nhân công an

1. Đối với quyết định kỷ luật sĩ quan, hạ sĩ quan, chiến sĩ nghĩa vụ:

a) Trưởng Công an cấp xã, Trưởng đồn Công an giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định kỷ luật do mình ban hành;

b) Trưởng phòng và tương đương trực thuộc Công an tỉnh, thành phố; Giám thị trại giam, Giám đốc cơ sở giáo dục bắt buộc, Hiệu trưởng trường giáo dưỡng, Giám đốc Trung tâm trực thuộc Cục Cảnh sát quản lý trại giam, cơ sở giáo dục bắt buộc, trường giáo dưỡng; Trung Đoàn trưởng, Giám đốc Trung tâm, Trưởng phòng Cảnh vệ miền Trung, Trưởng phòng Cảnh vệ miền Nam trực thuộc Bộ Tư lệnh Cảnh vệ; Trung đoàn trưởng, Trưởng đoàn, Giám đốc Trung tâm trực thuộc Bộ Tư lệnh Cảnh sát cơ động giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định kỷ luật do mình ban hành;

c) Cục trưởng, Thủ trưởng đơn vị tương đương cấp cục thuộc cơ quan Bộ Công an, Giám đốc Công an tỉnh, thành phố giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định kỷ luật do mình ban hành; giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định kỷ luật đã được Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc quyền quản lý trực tiếp giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

Bộ phận, cơ quan làm công tác cán bộ tham mưu giúp Cục trưởng, Thủ trưởng đơn vị tương đương cấp cục thuộc cơ quan Bộ Công an, Giám đốc Công an tỉnh, thành phố giải quyết khiếu nại lần đầu.

Bộ phận, cơ quan làm công tác thanh tra tham mưu giúp Cục trưởng, Thủ

trưởng đơn vị tương đương cấp cục thuộc cơ quan Bộ Công an, Giám đốc Công an tỉnh, thành phố giải quyết khiếu nại lần hai;

d) Bộ trưởng Bộ Công an giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định kỷ luật do mình ban hành; giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định kỷ luật đã được Cục trưởng, Thủ trưởng đơn vị tương đương cấp cục thuộc cơ quan Bộ Công an, Giám đốc Công an tỉnh, thành phố giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết;

Cục Tổ chức cán bộ giúp Bộ trưởng giải quyết khiếu nại lần đầu. Thanh tra Bộ Công an giúp Bộ trưởng giải quyết khiếu nại lần hai.

2. Đối với quyết định kỷ luật học viên:

a) Giám đốc các học viện trực thuộc Bộ Công an giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định kỷ luật do mình ban hành;

b) Thanh tra Bộ Công an giúp Bộ trưởng Bộ Công an giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định kỷ luật đã được Giám đốc các học viện trực thuộc Bộ Công an giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

3. Đối với quyết định kỷ luật công nhân công an:

a) Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền quản lý công nhân công an theo phân cấp giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định kỷ luật do mình ban hành;

b) Thủ trưởng cấp trên trực tiếp của Thủ trưởng quản lý công nhân công an giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định kỷ luật đã được Thủ trưởng quản lý công nhân công an giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

Chương III
TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Mục 1
THỤ LÝ, CHUẨN BỊ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Điều 7. Thụ lý giải quyết khiếu nại

1. Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì người giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc lần hai phải thụ lý giải quyết theo thẩm quyền. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung và cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại thì thụ lý khi trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký hoặc điểm chỉ của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện theo quy định tại Điều 7 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa

đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP. Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người khiếu nại.

2. Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thì người giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại (sau đây gọi là người đại diện hợp pháp của người khiếu nại), cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có) và bộ phận, cơ quan thanh tra cùng cấp biết.

Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, chiến sĩ, công nhân công an thì người giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại.

Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn bản thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý được gửi đến một trong số những người đại diện.

3. Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 03, thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP.

Điều 8. Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật bị khiếu nại

1. Sau khi thụ lý khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu phải kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.

Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật của cán bộ, chiến sĩ, công nhân công an thì người giải quyết khiếu nại trực tiếp kiểm tra hoặc giao người có trách nhiệm kiểm tra quyết định bị khiếu nại.

2. Nội dung kiểm tra gồm:

a) Căn cứ pháp lý ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính, ban hành quyết định kỷ luật cán bộ, chiến sĩ, công nhân công an;

b) Thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính, ban hành quyết định kỷ luật cán bộ, chiến sĩ, công nhân công an;

c) Nội dung của quyết định hành chính, việc thực hiện hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, chiến sĩ, công nhân công an;

d) Trình tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày quyết định hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, chiến sĩ, công nhân công an;

đ) Các nội dung khác (nếu có).

3. Sau khi kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật bị khiếu nại, nếu xác định khiếu nại là đúng thì người giải quyết khiếu nại lần đầu ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay. Nếu thấy chưa có cơ

sở kết luận nội dung khiếu nại thì người giải quyết khiếu nại tiến hành xác minh hoặc giao cho cơ quan, đơn vị, cá nhân xác minh theo quy định.

Điều 9. Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, quyết định xác minh nội dung khiếu nại

1. Trường hợp cần phải tiến hành xác minh nội dung khiếu nại, người giải quyết khiếu nại tự mình xác minh hoặc giao cơ quan thanh tra cùng cấp hoặc giao cơ quan, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý trực tiếp tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.

2. Người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ xác minh ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại. Quyết định xác minh phải xác định rõ thời gian, nội dung xác minh và thành lập Đoàn xác minh hoặc Tổ xác minh (sau đây gọi là Tổ xác minh). Quyết định xác minh nội dung khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP.

Điều 10. Lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại

1. Tổ trưởng Tổ xác minh chủ trì lập kế hoạch xác minh, trình người ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại phê duyệt và tổ chức thực hiện. Kế hoạch xác minh thực hiện theo Mẫu số 17 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2023/TT-BCA quy định biểu mẫu sử dụng trong hoạt động thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân của Công an nhân dân.

2. Nội dung kế hoạch xác minh gồm:

a) Căn cứ pháp lý để tiến hành xác minh;

b) Mục đích, yêu cầu của việc xác minh;

c) Nội dung xác minh;

d) Phương pháp tiến hành xác minh;

đ) Tổ chức thực hiện.

Điều 11. Gửi hoặc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại

1. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại, Tổ xác minh gửi hoặc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại đến người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan theo quy định.

2. Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại thực hiện công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan, đơn vị của người bị khiếu nại hoặc cơ quan, đơn vị nơi phát sinh khiếu nại hoặc trụ sở của người xác minh nội dung khiếu nại. Thành phần tham dự và nội dung công bố do Tổ trưởng Tổ xác minh quyết định. Trường hợp người giải quyết khiếu nại chủ trì công bố, thành phần tham dự, nội dung công bố do người giải quyết khiếu nại quyết định.

Mục 2

TIẾN HÀNH XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Điều 12. Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại

1. Người giải quyết khiếu nại hoặc Tổ xác minh làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện hợp pháp của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu sau:

a) Thông tin về nhân thân: họ, tên, căn cước (hoặc giấy tờ khác liên quan đến thông tin nhân thân), địa chỉ nơi cư trú, văn bản chứng minh việc đại diện hợp pháp theo quy định pháp luật;

b) Thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại: căn cứ để khiếu nại, yêu cầu, đề nghị của người khiếu nại, các tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại.

2. Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký hoặc điểm chỉ của đại diện các bên. Trường hợp người khiếu nại, người đại diện hợp pháp của người khiếu nại không hợp tác, không ký hoặc điểm chỉ vào biên bản làm việc thì phải mời người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương ký xác nhận. Biên bản được lập ít nhất thành hai bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP.

Điều 13. Làm việc với người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại hoặc Tổ xác minh làm việc trực tiếp và yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có quyền, lợi ích liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại. Trường hợp người bị khiếu nại là cán bộ, chiến sĩ thuộc quyền quản lý trực tiếp thì yêu cầu giải trình về nội dung bị khiếu nại, ý kiến đề xuất đối với việc giải quyết khiếu nại (nếu có).

2. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại hoặc Tổ xác minh làm việc trực tiếp và yêu cầu người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có quyền, lợi ích liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, giải trình về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại. Trường hợp không làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan thì gửi văn bản yêu cầu giải trình, cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.

3. Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký hoặc điểm chỉ của đại diện các bên. Biên bản được lập ít nhất thành hai bản, mỗi bên giữ một bản.

Biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 06, văn bản yêu cầu thực hiện theo Mẫu số 07 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP.

Điều 14. Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng và xác minh thực tế

1. Người giải quyết khiếu nại hoặc Tổ xác minh khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại hoặc người đại diện hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp trực tiếp phải lập biên bản giao nhận. Biên bản giao nhận thực hiện theo Mẫu số 08 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP.

2. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng được thu thập phải thể hiện rõ nguồn gốc. Khi thu thập bản sao, người giải quyết khiếu nại hoặc Tổ xác minh phải đối chiếu với bản chính; trường hợp không có bản chính thì ghi rõ lý do trong biên bản giao nhận tài liệu. Trường hợp tài liệu cũ nát, mất trang, chữ mờ không đọc được chính xác nội dung thì người thu thập phải mô tả rõ tình trạng của tài liệu trong biên bản giao nhận.

3. Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc Tổ xác minh tiến hành xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần làm việc, nội dung, kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan. Biên bản thực hiện theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP.

4. Các thông tin, tài liệu, chứng cứ thu thập hoặc tài liệu xác minh phải được quản lý và sử dụng theo đúng quy định; chỉ được cung cấp hoặc công bố khi người có thẩm quyền cho phép.

Điều 15. Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại

1. Trường hợp kết quả xác minh thực tế khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì người giải quyết khiếu nại hoặc Tổ xác minh làm việc trực tiếp với người khiếu nại và người bị khiếu nại; trường hợp cần thiết thì mời cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia làm việc.

2. Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP.

Điều 16. Trưng cầu giám định

1. Người giải quyết khiếu nại tự mình hoặc giao Thủ trưởng cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh quyết định trưng cầu giám định khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại.

2. Trường hợp người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan đề nghị trưng cầu giám định, người giải quyết khiếu nại tự mình hoặc giao Thủ trưởng cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh quyết định trưng cầu giám định nếu đề nghị đó có cơ sở.

3. Quyết định trưng cầu giám định nêu rõ tên cơ quan, tổ chức giám định; thông tin, tài liệu, bằng chứng cần giám định; nội dung yêu cầu giám định; thời hạn gửi kết luận giám định. Quyết định trưng cầu giám định thực hiện theo Mẫu số 09 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP.

Điều 17. Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục, người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại. Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 11 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP.

2. Khi xét thấy căn cứ của quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính không còn thì người giải quyết khiếu nại phải ban hành quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ. Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ thực hiện theo Mẫu số 12 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP.

Điều 18. Tạm đình chỉ, đình chỉ giải quyết khiếu nại

1. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tạm đình chỉ giải quyết khiếu nại trong các trường hợp quy định tại khoản 1 Điều 11a Luật Khiếu nại, đình chỉ giải quyết khiếu nại trong các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 11a Luật Khiếu nại.

2. Quyết định tạm đình chỉ, đình chỉ giải quyết khiếu nại phải nêu rõ lý do, căn cứ pháp luật và gửi cho người khiếu nại, người đại diện hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành. Đối với người khiếu nại thuộc trường hợp quy định tại điểm b khoản 2 Điều 11a Luật Khiếu nại thì người giải quyết khiếu nại gửi quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại đến Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cá nhân thường trú cuối cùng trước khi chết hoặc gửi đến Ủy ban nhân dân cấp xã nơi tổ chức có trụ sở chính ngay trước khi giải thể, phá sản hoặc kết thúc hoạt động. Quyết định tạm đình chỉ, đình chỉ giải quyết khiếu nại thực hiện theo

Mẫu số 14a ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP.

3. Khi căn cứ tạm đình chỉ không còn thì người giải quyết khiếu nại phải ban hành ngay quyết định tiếp tục giải quyết khiếu nại và gửi cho người khiếu nại, người đại diện hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành; thời gian tạm đình chỉ giải quyết khiếu nại không được tính vào thời hạn giải quyết khiếu nại. Quyết định tiếp tục giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 14b ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP.

Điều 19. Xây dựng dự thảo, báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

1. Tổ xác minh phải dự thảo báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại và chịu trách nhiệm về kết quả xác minh. Dự thảo báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 29 Luật Khiếu nại, nội dung phải nêu rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, quyết định bị khiếu nại, hành vi bị khiếu nại, căn cứ khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có); kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh, kết luận nội dung khiếu nại là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; kiến nghị giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định bị khiếu nại hoặc chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

2. Tổ xác minh họp thống nhất dự thảo báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại trước khi báo cáo người ban hành quyết định xác minh. Trường hợp có ý kiến khác nhau, Tổ trưởng Tổ xác minh phải kết luận và chịu trách nhiệm về kết luận của mình. Nội dung họp Tổ xác minh phải được lập thành biên bản, ghi đầy đủ các ý kiến tham gia của từng thành viên, những nội dung chưa thống nhất phải ghi rõ lý do và hướng xử lý.

3. Tổ xác minh hoàn chỉnh dự thảo, báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại cho người ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại. Báo cáo kết quả xác minh thực hiện theo Mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP.

Điều 20. Tổ chức đối thoại

1. Các trường hợp đối thoại:

a) Trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu đối với khiếu nại quyết định kỷ luật, người giải quyết khiếu nại phải tổ chức đối thoại với người khiếu nại. Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh tổ chức đối thoại nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau;

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

Trường hợp người giải quyết khiếu nại lần hai là Bộ trưởng: trực tiếp đối thoại đối với các khiếu nại có nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung hoặc có nhiều ý kiến khác nhau của các cơ quan có thẩm quyền về biện pháp giải quyết hoặc người khiếu nại có thái độ gay gắt, dư luận xã hội quan tâm hoặc vụ việc ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự, an toàn xã hội. Đối với các trường hợp khác, Bộ trưởng giao Thứ trưởng phụ trách hoặc Thủ trưởng cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh tổ chức đối thoại với người khiếu nại (sau đây gọi chung là người chủ trì đối thoại). Trong quá trình đối thoại, người chủ trì đối thoại phải kịp thời báo cáo người giải quyết khiếu nại về những nội dung phức tạp, vượt quá thẩm quyền; kết thúc đối thoại phải báo cáo người giải quyết khiếu nại về kết quả đối thoại và chịu trách nhiệm về nội dung báo cáo.

2. Trình tự đối thoại:

a) Chuẩn bị đối thoại

Người chủ trì đối thoại xác định nội dung cần trao đổi, đối thoại; thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại hoặc người đại diện hợp pháp của người khiếu nại, người đại diện (trong trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung), người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan biết trước khi đối thoại ít nhất 05 ngày. Văn bản thông báo thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2023/TT-BCA;

b) Thành phần tham gia đối thoại

Người chủ trì đối thoại, Tổ xác minh, người khiếu nại hoặc người đại diện hợp pháp của người khiếu nại, người đại diện (trong trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung), người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và người giải quyết khiếu nại lần đầu (nếu có);

c) Tiến hành đối thoại

Người chủ trì đối thoại kiểm tra thành phần tham gia đối thoại; hướng dẫn các bên cách thức, nội dung cần đối thoại; thông báo kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người khiếu nại hoặc người đại diện hợp pháp của người khiếu nại, người đại diện (trong trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung), người bị khiếu nại trình bày ý kiến về nội dung sự việc, bổ sung thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến khiếu nại và yêu cầu, nguyện vọng của mình (nếu có); ý kiến của đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và người giải quyết khiếu nại lần đầu (nếu có); kết thúc đối thoại, người chủ trì đối thoại kết luận về nội dung đối thoại.

3. Việc đối thoại phải được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia (ghi rõ người dự và người vắng mặt; trường hợp người khiếu nại không tham gia đối thoại thì ghi rõ có lý do hoặc không có lý do), nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau và có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản đối thoại thực hiện theo Mẫu số 14 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP.

4. Trường hợp người khiếu nại đã được mời đối thoại nhưng không tham gia đối thoại mà không có lý do chính đáng thuộc các trường hợp quy định tại Điều 28a Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP thì người giải quyết khiếu nại lập biên bản chấm dứt đối thoại có xác nhận của những người tham dự và tiếp tục giải quyết khiếu nại. Biên bản chấm dứt đối thoại thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2023/TT-BCA.

Điều 21. Tham khảo ý kiến tư vấn

1. Đối với những vụ việc phức tạp, có nhiều vướng mắc hoặc nhiều quan điểm xử lý khác nhau, người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh tham khảo ý kiến của cơ quan chuyên môn hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại. Việc tham khảo ý kiến tư vấn được thực hiện bằng hình thức gửi văn bản trao đổi hoặc tổ chức hội nghị.

2. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, nếu thấy cần thiết, người giải quyết khiếu nại quyết định thành lập Hội đồng tư vấn để tham khảo ý kiến. Quyết định thành lập Hội đồng tư vấn thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2023/TT-BCA.

Thành phần Hội đồng tư vấn gồm: người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh và những người am hiểu chuyên môn về lĩnh vực liên quan đến nội dung khiếu nại. Tùy theo tính chất, nội dung vụ việc cụ thể có thể mời thêm những người khác tham gia Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

Nội dung làm việc của Hội đồng tư vấn phải được lập thành biên bản, nêu từng vấn đề cần xin ý kiến tư vấn, ý kiến của từng thành viên Hội đồng tư vấn. Biên bản làm việc phải có chữ ký của Chủ tịch, Thư ký Hội đồng tư vấn.

Điều 22. Kiểm tra, xem xét lại quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu của Bộ trưởng về quyết định kỷ luật cán bộ

1. Trong trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu của Bộ trưởng về quyết định kỷ luật cán bộ thuộc thẩm quyền quản lý trực tiếp nhưng còn khiếu nại thì Thanh tra Bộ chủ trì, phối hợp với Cục Tổ chức cán bộ giúp Bộ trưởng kiểm tra, xem xét lại.

2. Việc kiểm tra, xem xét lại quyết định giải quyết khiếu nại được xử lý như sau:

a) Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại là đúng thì báo cáo Bộ trưởng tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại và có văn bản thông báo cho người khiếu nại về việc không xem xét giải quyết khiếu nại;

b) Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại thiếu nội dung, sai một phần thì báo cáo Bộ trưởng ban hành quyết định sửa đổi, bổ sung quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu;

c) Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại sai toàn bộ thì báo cáo Bộ trưởng ban hành quyết định hủy bỏ quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu. Tiến hành xác minh lại nội dung khiếu nại theo trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại.

Mục 3

BAN HÀNH, GỬI, CÔNG KHAI QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ LẬP, QUẢN LÝ HỒ SƠ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 23. Ban hành, gửi quyết định giải quyết khiếu nại

1. Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại, tham khảo ý kiến tư vấn (nếu có), người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định sau:

a) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 31 Luật Khiếu nại; quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện theo quy định tại Điều 40 Luật Khiếu nại;

b) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định kỷ luật cán bộ, chiến sĩ, công nhân công an thực hiện theo quy định tại Điều 54 Luật Khiếu nại; Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện theo quy định tại Điều 56 Luật Khiếu nại;

c) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thực hiện theo Mẫu số 15, Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện theo Mẫu số 16 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP.

2. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại:

a) Đối với quyết định giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính

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

Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm 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 chuyển khiếu nại đến; cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan;

b) Đối với quyết định giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại; người bị khiếu nại; cơ quan, tổ

chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra cùng cấp; cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại; người giải quyết khiếu nại lần đầu; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan. Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai của Thủ trưởng các đơn vị thuộc cơ quan Bộ, Giám đốc Công an tỉnh, thành phố phải được gửi cho Chánh Thanh tra Bộ và Cục trưởng Cục Tổ chức cán bộ.

Điều 24. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại

1. Trong thời hạn 15 ngày, kể từ khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm công khai quyết định giải quyết khiếu nại bằng một trong các hình thức sau:

a) Công bố tại cơ quan, đơn vị nơi người bị khiếu nại công tác. Thành phần tham dự gồm: người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, Tổ xác minh; người bị khiếu nại; đại diện Ban Thường vụ hoặc cấp ủy, đại diện lãnh đạo cơ quan, đơn vị của người bị khiếu nại đối với trường hợp giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật; người khiếu nại hoặc người đại diện hợp pháp của người khiếu nại và cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan. Trước khi tiến hành công khai, người giải quyết khiếu nại phải có văn bản thông báo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trước 03 ngày;

b) Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị đã giải quyết khiếu nại. Thời gian niêm yết quyết định giải quyết khiếu nại ít nhất là 15 ngày, kể từ ngày niêm yết;

c) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng

Việc thông báo quyết định giải quyết khiếu nại trên các phương tiện thông tin đại chúng gồm báo nói, báo hình, báo in, báo điện tử. Người giải quyết khiếu nại lựa chọn một trong các phương tiện thông tin đại chúng để thực hiện việc thông báo. Trường hợp cơ quan, đơn vị của người 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. Số lần thông báo trên báo nói, báo hình ít nhất 02 lần phát sóng; trên báo in ít nhất 02 số phát hành liên tục. Thời gian đăng tải trên báo điện tử, Cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử ít nhất là 15 ngày liên tục.

2. Không thực hiện việc công khai theo quy định tại điểm b, điểm c khoản 1 Điều này đối với quyết định giải quyết khiếu nại có nội dung thuộc danh mục bí mật nhà nước hoặc quy định khác của Bộ Công an.

Điều 25. Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại

Việc lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 30 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP và quy định của Bộ Công an về công tác hồ sơ.

Điều 26. Ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết khiếu nại

Ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 30a Nghị định số 124/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP.

Chương IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 27. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 21 tháng 11 năm 2026.

2. Thông tư này bãi bỏ, thay thế các văn bản sau:

a) Thay thế Thông tư số 23/2022/TT-BCA quy định thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại trong Công an nhân dân.

b) Bãi bỏ Điều 5 Thông tư số 78/2025/TT-BCA sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 85/2020/TT-BCA ngày 03 tháng 8 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết tố cáo và quản lý công tác giải quyết tố cáo trong Công an nhân dân; Thông tư số 145/2020/TT-BCA ngày 29 tháng 12 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định thẩm quyền, trình tự, thủ tục, biện pháp bảo vệ tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm của người tố cáo về hành vi tham nhũng, lãng phí; Thông tư số 98/2021/TT-BCA ngày 20 tháng 10 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định về công tác tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong Công an nhân dân; Thông tư số 19/2022/TT-BCA ngày 29 tháng 4 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, kiến nghị, phản ánh trong Công an nhân dân; Thông tư số 23/2022/TT-BCA ngày 16 tháng 5 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại trong Công an nhân dân.

3. Khi các văn bản quy phạm pháp luật được dẫn chiếu trong Thông tư này được sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc ban hành mới thì những nội dung liên quan đến Thông tư này cũng sẽ được thay đổi theo các văn bản được sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc ban hành mới.

Điều 28. Điều khoản chuyển tiếp

Khiếu nại đã được thụ lý giải quyết trước ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành thì tiếp tục thực hiện theo quy định tại Thông tư số 23/2022/TT-BCA được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư số 78/2025/TT-BCA.

Điều 29. Trách nhiệm thi hành

1. Thanh tra Bộ Công an có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc thực hiện Thông tư này. Thanh tra Công an các cấp có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc thực hiện Thông tư này trong phạm vi đơn vị, địa phương mình.

2. Thủ trưởng đơn vị thuộc cơ quan Bộ Công an, Giám đốc Công an tỉnh, thành phố chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, Công an các đơn vị, địa phương báo cáo về Bộ Công an (qua Thanh tra Bộ Công an) để có hướng dẫn kịp thời./.

BỘ TRƯỞNG

Đại tướng Lương Tam Quang