

 CÔNG AN TỈNH VĨNH LONG	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.TTr.01- KNTC
	Giải quyết khiếu nại về quyết định hành chính, hành vi hành chính của công dân đối với lực lượng Công an nhân dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Công an tỉnh	Ngày ban hành / /2026

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

- 1. MỤC ĐÍCH
- 2. PHẠM VI
- 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
- 4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
- 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
- 6. BIỂU MẪU
- 7. HỒ SƠ LƯU

	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Trung tá Ngô Văn Tâm	Trung tá Lê Trung Hiếu	Thiếu tướng Nguyễn Thanh Hải
Chữ ký			
Chức vụ	Phó Đội trưởng	Chánh Thanh tra	Giám đốc

 CÔNG AN TỈNH VĨNH LONG	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.TTr.01-KNTC
	Giải quyết khiếu nại về quyết định hành chính, hành vi hành chính của công dân đối với lực lượng Công an nhân dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Công an tỉnh	Ngày ban hành / /2026

1. MỤC ĐÍCH

Quy định nội dung, trình tự và trách nhiệm trong việc giải quyết khiếu nại (KN) về quyết định hành chính, hành vi hành chính của công dân đối với lực lượng Công an nhân dân (CAND) thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Công an tỉnh (CAT).

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng trong việc giải quyết KN về quyết định hành chính, hành vi hành chính của công dân đối với lực lượng CAND thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Công an tỉnh.

- Lãnh đạo, chỉ huy và cán bộ, chiến sĩ Công an tỉnh thực hiện quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tài liệu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong CAND.
- Các văn bản pháp luật liên quan đề cập mục 5.1.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- TNTKQ: Tiếp nhận và trả kết quả.
- TTHC: Thủ tục hành chính.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Cơ sở pháp lý
	1. Luật Khiếu nại (Luật số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011). 2. Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025 của Quốc hội về sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo. 3. Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại. 4. Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ

	sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại. 5. Thông tư số 19/2022/TT-BCA ngày 29/4/2022 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn KN, đơn kiến nghị, phản ánh trong CAND. 6. Thông tư số 23/2022/TT-BCA ngày 16/5/2022 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết KN trong CAND. 7. Thông tư số 117/2021/TT-BCA ngày 16/5/2021 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định về thực hiện dân chủ trong công tác thanh tra, giải quyết KN, tố cáo, tiếp công dân và phòng, chống tham nhũng của CAND. 8. Thông tư số 01/2023/TT-BCA ngày 05/01/2023 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định biểu mẫu sử dụng trong hoạt động thanh tra, giải quyết KN, tố cáo và tiếp công dân của CAND. 9. Thông tư số 78/2025/TT-BCA ngày 29/8/2025 của Bộ trưởng Bộ Công an về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 85/2020/TT-BCA ngày 03/8/2020 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 CAND; Thông tư số 145/2020/TT-BCA ngày 29/12/2020 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 20/10/2021 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định về công tác tiếp công dân đến KN, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong CAND; Thông tư số 19/2022/TT-BCA ngày 29/4/2022 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn KN, đơn kiến nghị, phản ánh trong CAND; Thông tư số 23/2022/TT-BCA ngày 16/5/2022 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết KN trong CAND. 10. Thông tư số 55/2025/TT-BCA ngày 01/7/2025 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định công tác lưu trữ tài liệu hình thành phổ biến trong CAND.		
5.2	Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC		
	Đảm bảo đúng quy định tại Điều 2, Điều 8 và Điều 11 Luật KN, cụ thể là: a) Người KN phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình KN. b) Người KN phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của Pháp luật; trong trường hợp thông qua người đại diện để thực hiện việc KN thì người đại diện phải theo quy định tại Điều 12, Điều 16 Luật KN. c) Người KN phải làm đơn KN và gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn, thời hiệu theo quy định của Luật KN. d) Việc KN chưa có quyết định giải quyết lần hai. đ) Việc KN chưa được toà án thụ lý để giải quyết.		
5.3	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao

	- Đơn KN hoặc Biên bản ghi nội dung KN trực tiếp.	x		
	- Các tài liệu khác có liên quan đến nội dung KN.	x	x	
5.4	Số lượng hồ sơ			
	01 (một) bộ hồ sơ			
5.5	Thời hạn giải quyết - Thời hạn giải quyết KN lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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 để giải quyết. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết KN lần đầu không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết. - Thời hạn giải quyết KN lần hai không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết KN 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 KN không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết KN có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.			
5.6	Nơi tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả			
	- Bộ phận tiếp công dân Công an tỉnh. - Nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính.			
5.7	Thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả			
	Từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ ngày nghỉ, lễ, tết).			
5.8	Lệ phí			
	Không			
5.9	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu
B1	Chuẩn bị hồ sơ đầy đủ theo quy định; nộp hồ sơ.	Công dân	Giờ hành chính	Theo mục 5.3
B2	Tiếp nhận đơn KN: - Khi tiếp nhận đơn, tiến hành phân loại đơn theo Điều 6 Thông tư số	Giám đốc CAT; Thanh tra Công an	Trong 10 ngày kể từ ngày	- Mẫu số 12 TT số 01 của BCA.

	19/2022/TT-BCA; Điều 4, 5, 6 Thông tư số 23/2022/TT-BCA.	tỉnh	nhận được KN	- Mẫu số 03, 05 NĐ số 124 của CP.
	- Trường hợp KN quy định tại Điều 11 Luật KN thì không thụ lý giải quyết (thông báo bằng văn bản việc không thụ lý).			- Mẫu số 02 TT số 05 của TTCP; - Mẫu số 04 NĐ số 124 của CP.
	- Trường hợp KN thuộc thẩm quyền giải quyết của các đơn vị trực thuộc và Công an cấp xã thì cán bộ xử lý đơn đề xuất chuyển đơn đến thủ trưởng đơn vị, địa phương có thẩm quyền giải quyết (thông báo bằng văn bản cho người KN, cơ quan giải quyết KN và thông báo cho cơ quan thanh tra cùng cấp).			- Mẫu số 12, 13 TT số 01 của BCA. - Mẫu số 04 TT số 05 của TTCP.
	- Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Công an tỉnh: kiểm tra điều kiện thụ lý, ban hành thông báo thụ lý giải quyết KN gửi đến người KN quy định tại Khoản 2 Điều 6 Thông tư số 23/2022/TT-BCA.			- Mẫu số 12 TT số 01 của Bộ Công an. - Mẫu số 03 NĐ số 124 của CP.
B3	Kiểm tra lại lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ quy định tại điều Điều 7 Thông tư số 23/2022/TT-BCA.			
B4	Thụ lý, giải quyết theo thẩm quyền: Ban hành Quyết định về việc xác minh nội dung KN; lập Kế hoạch xác minh nội dung KN quy định tại Điều 8, 9 Thông tư số 23/2022/TT-BCA. Tiến hành xác minh nội dung KN: Các bước được thực hiện theo quy định từ Điều 10 đến Điều 21 Thông tư 23/2022/TT-BCA.	Giám đốc Công an tỉnh hoặc người có trách nhiệm xác minh; Tổ xác minh	Theo mục 5.5	- Mẫu số 05 NĐ số 124 của CP. - Biên bản họp phân công nhiệm vụ của tổ xác minh.

- Gửi, công bố Quyết định xác minh nội dung KN.			
			- Mẫu số 06 NĐ số 124 của CP.
			- Mẫu số 07 NĐ số 124 của CP.
			Mẫu số 06 NĐ số 124 của CP.
			Mẫu số 08 NĐ số 124 của CP.
- Làm việc trực tiếp với người KN, người đại diện KN, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người KN để thu thập thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung KN; - Đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.			
- Làm việc trực tiếp với người bị KN, người có quyền, lợi ích và cơ quan, đơn vị cá nhân có liên quan để thu thập thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung KN.			
- Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung KN.			
- Xác minh thực tế.			Mẫu số 06 NĐ số 124 của CP.
- Trưng cầu giám định (nếu cần thiết)			Mẫu số 09 NĐ số 124 của CP.
- Đề nghị gửi kết quả trưng cầu giám định liên quan đến nội dung KN.	Giám đốc Công an tỉnh hoặc người có trách nhiệm xác minh; Tổ xác minh	Theo mục 5.5	Mẫu số 10 NĐ số 124 của CP.
- Gia hạn giải quyết KN (nếu cần thiết).			
- Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị KN (nếu cần thiết).			
- Quyết định về việc hủy bỏ QĐ tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị KN.			
- Đình chỉ việc giải quyết KN (nếu			Mẫu số 18

	cần thiết).			TT số 01 của BCA.
	- Dự thảo báo cáo kết quả xác minh nội dung KN (hợp tổ xác minh thông qua dự thảo)			Mẫu số 13 ND số 124 của CP.
	- Tổ chức đối thoại (lần hai: bắt buộc), quy định tại Điều 20 Thông tư số 23/2022/TT-BCA.			Mẫu số 02, 03, 04 TT số 01 của BCA; mẫu số 14 ND số 124 của CP.
	- Tham khảo ý kiến tư vấn (nếu cần thiết)			Mẫu số 05 TT số 01 của BCA.
B5	Ban hành, gửi quyết định giải quyết KN; công khai quyết định giải quyết KN quy định tại điều Điều 23, 24 Thông tư số 23/2022/TT-BCA.			- Mẫu số 15 (lần đầu), 16 (lần hai) ND số 124 của CP.
B6	Theo dõi việc thực hiện Quyết định KN.	Giám đốc CAT; Lãnh đạo Thanh tra CAT; Tổ trưởng Tổ xác minh.	Theo mục 5.5	Hồ sơ giải quyết KN

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên biểu mẫu	Văn bản áp dụng
1	Mẫu số 12	Đề xuất xử lý đơn.	Thông tư số 01/2023/TT-BCA
2	Mẫu số 02	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết và hướng dẫn gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.	Thông tư số 05/2021/TT-TTTP.
3	Mẫu số 04	Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh.	Thông tư số 05/2021/TT-TTTP.
4	Mẫu số 13	Thông báo về việc chuyển đơn.	Thông tư số 01/2023/TT-BCA

5	Mẫu số 05	Quyết định về việc xác minh nội dung đơn KN.	Nghị định số 124/2020/NĐ-CP
6	Mẫu số 06	Biên bản làm việc.	Nghị định số 124/2020/NĐ-CP
7	Mẫu số 08	Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng và xác minh thực tế	Nghị định số 124/2020/NĐ-CP
8	Mẫu số 09	Trung cầu giám định	Nghị định số 124/2020/NĐ-CP
9	Mẫu số 10	Đơn đốc trung cầu giám định.	Nghị định số 124/2020/NĐ-CP
10	Mẫu số 11	Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị KN.	Nghị định số 124/2020/NĐ-CP
11	Mẫu số 12	Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị KN.	Nghị định số 124/2020/NĐ-CP
12	Mẫu số 13	Báo cáo kết quả xác minh nội dung KN.	Nghị định số 124/2020/NĐ-CP
13	- Mẫu số 14; - Mẫu 01, 03, 04	Tổ chức đối thoại.	- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. - Thông tư số 01/2023/TT-BCA.
14	Mẫu số 05	Quyết định về việc thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết KN lần hai	Thông tư số 01/2023/TT-BCA
15	Mẫu số 18	Quyết định đình chỉ việc giải quyết KN.	Thông tư số 01/2023/TT-BCA
16	Mẫu số 15, 16	Ban hành Quyết định về việc giải quyết KN.	Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1	Hồ sơ giải quyết KN (lần đầu hoặc lần hai).
Hồ sơ được lưu tại Thanh tra Công an tỉnh.	