VIỆN KIỂM SÁT NHÂN DÂN TỐI CAO	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Số: 25 /HD - VKSTC	*Hà Nội, ngày 27 tháng 12 năm 2023*

HƯỚNG DẪN
Công tác Tiếp công dân, Kiểm sát và Giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp năm 2024

Căn cứ Chỉ thị số 01/CT-VKSTC ngày 18/12/2023 của Viện trưởng Viện kiểm sát nhân dân (VKSND) tối cao về công tác của ngành Kiểm sát nhân dân năm 2024; Chỉ thị số 04/CT-VKSTC ngày 28/7/2017 của Viện trưởng VKSND tối cao về tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và kiểm sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp; để VKS các cấp thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ theo quy định của pháp luật và đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ chính trị; VKSND tối cao (Vụ 12) hướng dẫn công tác Tiếp công dân; Kiểm sát và Giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp năm 2024 như sau:

I. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

1. Viện trưởng VKS các cấp tiếp tục quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm túc các quy định của Đảng, Quốc hội[1], Chỉ thị chuyên đề và Chỉ thị công tác năm 2024 của Viện trưởng VKSND tối cao[2]; quy định tại các Thông tư liên tịch[3] và các quy chế, quy định, quy trình của Ngành về công tác tiếp công dân, giải quyết và kiểm sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp; phải xác định thực hiện tốt các công tác này là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên, ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín của Ngành Kiểm sát nhân dân, được Quốc hội và các cơ quan Đảng, Nhà nước đặc biệt quan tâm.

2. Viện trưởng VKS các cấp khẩn trương chỉ đạo xây dựng kế hoạch triển khai, tổ chức thực hiện hiệu quả, thực chất các yêu cầu của Kế hoạch số 46/KH-VKSTC ngày 16/3/2023 của VKSND tối cao về "*Thực hiện Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 07/10/2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc Tiếp tục tăng cường hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo*"; đặc biệt lưu ý đề ra các giải pháp, biện pháp triển khai thực hiện hiệu quả, thực chất nhằm nâng cao chất lượng công tác kiểm sát việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo trong các lĩnh vực tố tụng của Tòa án nhân dân các cấp;

---

[1] ***Chỉ thị số 35***-CT/TW ngày 26/5/2014 về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; ***Quy định số 11***-Qđi/TW ngày 18/02/2019 quy định về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; ***Chỉ thị số 27***-CT/TW ngày 10/01/2019 về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo vệ người phát hiện, tố giác, người đấu tranh chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực; ***Nghị quyết 623***/NQ-UBTVQH15 ngày 07/10/2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về Tiếp tục tăng cường hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

[2] ***Chỉ thị số 04***/CT-VKSTC ngày 28/7/2017 của Viện trưởng VKSND tối cao về tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và kiểm sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp; ***Chỉ thị số 01***/CT-VKSTC ngày 18/12/2023 của Viện trưởng VKSND tối cao về Công tác của ngành Kiểm sát nhân dân năm 2024;

[3] ***Thông tư liên tịch số 01/2018***/TTLT-VKSTC-TATC-BCA-BQP-BTP-BTC-BNN&PTNT ngày 05/4/2018, quy định phối hợp trong việc báo cáo, thông báo về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp; ***Thông tư liên tịch số 02/2018***/TTLT-VKSTC-TATC-BCA-BQP-BTC-BNN&PTNT ngày 05/9/2018, quy định việc phối hợp thi hành một số quy định của Bộ luật Tố tụng hình sự về khiếu nại, tố cáo; ***Thông tư liên tịch 02***/TTLT-VKSNDTC-TANDTC ngày 31.8.2016 của VKSND tối cao, TAND tối cao quy định phối hợp giữa VKSND và TAND trong việc thi hành một số quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự; ***Thông tư liên tịch 03***/TTLT-VKSNDTC-TANDTC ngày 31.8.2016 của VKSND tối cao, TAND tối cao quy định phối hợp giữa VKSND và TAND trong việc thi hành một số quy định của Luật Tố tụng hành chính.

3. Viện trưởng VKS các cấp tiếp tục nâng cao trách nhiệm trong công tác tiếp công dân; chú trọng đối thoại với công dân để giải quyết dứt điểm các khiếu nại, tố cáo bức xúc, kéo dài nhằm hạn chế đến mức thấp nhất việc khiếu kiện đông người, phát sinh "điểm nóng" hoặc tiếp tục khiếu kiện không có căn cứ, gây mất trật tự an toàn xã hội; tăng cường quản lý, đôn đốc chặt chẽ, bảo đảm tiến độ, chất lượng việc giải quyết các đơn do các cơ quan Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các cơ quan báo chí chuyển đến Viện kiểm sát;

4. Tăng cường phát hiện vi phạm để kiến nghị, kháng nghị, yêu cầu thực hiện các biện pháp khắc phục, xử lý theo quy định pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp; đồng thời, tiến hành kiểm tra việc thực hiện các kiến nghị, kháng nghị của Viện Kiểm sát đã ban hành trong năm 2023, bảo đảm hiệu lực, hiệu quả;

5. VKS các cấp tăng cường phối hợp với liên ngành tư pháp địa phương xây dựng Quy chế phối hợp trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp; trường hợp có khó khăn, vướng mắc thì báo cáo, đề xuất cấp ủy địa phương ban hành Chỉ thị về công tác này. Để có cơ sở đề nghị xây dựng Quy chế phối hợp giữa hai ngành Tòa án và VKS địa phương, bên cạnh thực tiễn phối hợp, VKS các cấp cần quan tâm nghiên cứu và thống nhất Tòa án nhân dân cùng cấp triển khai thực hiện điểm h Mục 1 Chỉ thị số 03/2022/CT-TA ngày 06/12/2022 của Chánh án Tòa án nhân dân tối cao về tiếp tục tăng cường hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong Tòa án nhân dân. Đối với các VKS địa phương đã xây dựng Quy chế phối hợp thì tiến hành rà soát, sơ kết, tổng kết để kịp thời sửa đổi, bổ sung những quy định còn bất cập để tạo cơ chế thuận lợi nhằm thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan phối hợp;

6. Quan tâm, bố trí cán bộ, Kiểm sát viên có năng lực, kinh nghiệm thực hiện công tác phân loại, xử lý đơn; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp.

II. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn

- Viện trưởng VKSND các cấp quan tâm, chỉ đạo sát sao công tác tiếp công dân, thực hiện nghiêm quy định về trách nhiệm tiếp công dân của Viện trưởng VKSND theo quy định của Luật Tiếp công dân và quy định của Ngành. Đơn vị tiếp công dân, kiểm sát, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp cần thường xuyên rà soát, phối hợp chặt chẽ với các đơn vị nghiệp vụ có liên quan đối với từng vụ, việc cụ thể để tham mưu hướng giải quyết và bố trí thời gian cho lãnh đạo Viện kiểm sát tiếp công dân; bảo đảm giải quyết kịp thời, dứt điểm đơn khiếu nại, tố cáo kéo dài; bên cạnh đó, cần khẩn trương nghiên cứu, xác định chính xác những trường hợp thuộc khoản 3 Điều 9 Luật tiếp công dân[4] để từ chối tiếp công dân theo quy định[5], không để xảy ra việc lợi dụng quyền tự do dân chủ ảnh hưởng tình hình trật tự trị an xã hội địa phương. Đối với các trường hợp không thuộc thẩm quyền của Viện kiểm sát, yêu cầu cán bộ tiếp công dân cần kiên trì giải

---

[4] ..."3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;..."

[5] Điều 3 *Quy định về quy trình tiếp công dân trong ngành kiểm sát nhân dân* (ban hành kèm theo Quyết định số 249/QĐ-VKSTC ngày 9/7/2020 của Viện trưởng VKSND tối cao)

thích pháp luật, không nhận đơn; trường hợp công dân vẫn kiên quyết nộp đơn thì cần khẩn trương thực hiện theo quy định[6].

- Yêu cầu nghiên cứu kỹ hướng dẫn của tài liệu tập huấn của VKSND tối cao năm 2023 để thực hiện tốt công tác phân loại, xử lý đơn, hạn chế tối đa tình trạng phân loại không chính xác dẫn đến việc chuyển đơn "lòng vòng" qua nhiều cấp, vừa ảnh hưởng thời hạn giải quyết đơn, đồng thời gây bức xúc trong nhân dân. Tiếp tục nâng cao trách nhiệm quản lý đối với việc lưu đơn; trong trường hợp lưu đơn, yêu cầu phải ban hành thông báo cho người gửi đơn biết về việc sẽ lưu đơn nếu tiếp tục gửi đơn mà không có tài liệu mới bổ sung hoặc không có nội dung khác;

- Công tác quản lý đơn phải bảo đảm đầy đủ, chặt chẽ, chính xác, theo dõi được tiến độ, kết quả giải quyết; đối với các đơn do cơ quan Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các cơ quan báo chí chuyển đến phải được quản lý riêng và kịp thời thông báo kết quả hoặc tiến độ giải quyết cho các cơ quan chuyển đơn, người chuyển đơn biết; định kỳ hàng tháng báo cáo về VKSND tối cao (qua Vụ 12).

2. Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp thuộc thẩm quyền

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền, VKS các cấp cần quan tâm thực hiện các quy định của pháp luật và của Ngành; chủ động tham mưu giải quyết dứt điểm những đơn khiếu nại, tố cáo; không để xảy ra khiếu kiện bức xúc, kéo dài do chậm giải quyết hoặc làm ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết các vụ, việc có liên quan. Đối với vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, có sự quan tâm của dư luận hoặc kiến nghị của nhiều cơ quan có thẩm quyền, quá trình giải quyết, VKS phải tổ chức đối thoại với giữa người khiếu nại và người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức có liên quan, thông qua đó hướng dẫn, giải thích pháp luật nhằm hạn chế đến mức thấp nhất việc khiếu kiện đông người, phát sinh "điểm nóng" hoặc tiếp tục khiếu kiện không có căn cứ, gây mất trật tự an toàn xã hội.

3. Công tác kiểm sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp

- Yêu cầu phối hợp chặt chẽ với cơ quan tư pháp cùng cấp để nắm thông tin tiếp nhận, thụ lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp hoặc thông qua việc tiếp nhận, xử lý đơn để kịp thời áp dụng các biện pháp kiểm sát phù hợp theo quy định của pháp luật;

- Yêu cầu nghiên cứu, triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Hướng dẫn số 4733/VKSTC-V12 ngày 23/11/2021 của VKSND tối cao nhằm nâng cao hiệu quả công tác kiểm sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của Tòa án nhân dân trong lĩnh vực tố tụng dân sự, tố tụng hành chính.

Nghiên cứu khảo sát, thí điểm tiến hành trực tiếp kiểm sát việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo trong tố tụng hình sự đối với 01 đơn vị Tòa án nhân dân (cùng cấp hoặc cấp dưới). Trong quá trình kiểm sát trực tiếp, thông qua việc đánh giá công tác quản lý đơn khiếu nại, tố cáo trong các lĩnh vực tố tụng của đơn vị được kiểm sát để nắm bắt kết quả tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền trong lĩnh vực TTDS, TTHC để kịp thời phát hiện vi phạm của Tòa án (nếu có), triển khai các biện pháp kiểm sát phù hợp; kịp thời ban hành kiến nghị chấn chỉnh việc chấp hành pháp luật trong lĩnh vực này;

---

[6] Khoản 3 Điều 14 *Quy định về quy trình tiếp công dân trong ngành kiểm sát nhân dân* (ban hành kèm theo Quyết định số 249/QĐ-VKSTC ngày 9/7/2020 của Viện trưởng VKSND tối cao).

- Khi tiến hành kiểm sát việc giải quyết khiếu nại đối với hành vi của người có thẩm quyền của Tòa án cùng cấp trong việc xem xét, quyết định đưa người nghiện ma túy từ đủ 12 tuổi đến dưới 18 tuổi vào các cơ sở cai nghiện bắt buộc theo quy định của Pháp lệnh số 01/2022/UBTVQH15 ngày 24/3/2022; Viện kiểm sát áp dụng điểm b khoản 3 Điều 17 Quy chế Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và kiểm sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp (Ban hành kèm theo Quyết định số 222/QĐ-VKSTC ngày 22/6/2023 của Viện trưởng Viện kiểm sát nhân dân tối cao) để thực hiện các biện pháp kiểm sát; nếu phát hiện có vi phạm pháp luật thì ban hành kiến nghị;

- Khi kết thúc các biện pháp kiểm sát thì VKS phải ban hành kết luận kiểm sát; trường hợp phát hiện có vi phạm pháp luật (tùy theo mức độ vi phạm và lĩnh vực kiểm sát theo quy định của pháp luật) thì ngoài kết luận kiểm sát còn phải ban hành kiến nghị hoặc kháng nghị để yêu cầu cơ quan được kiểm sát khắc phục, sửa chữa vi phạm, áp dụng biện pháp phòng ngừa vi phạm.

Đặc biệt, trong năm 2024, yêu cầu VKS các cấp xây dựng kế hoạch, triển khai kiểm tra việc thực hiện đối với tất cả các kháng nghị, kiến nghị của đơn vị (nếu có) trong năm 2023 và báo cáo về VKSND tối cao để theo dõi, tổng hợp chung. Trường hợp qua kiểm tra phát hiện cơ quan được kiểm sát không thực hiện hoặc thực hiện hiện không đầy đủ kiến nghị, kháng nghị của Viện kiểm sát thì Viện kiểm sát phải ban hành kiến nghị gửi cơ quan cấp trên trực tiếp của cơ quan được kiểm sát để có biện pháp quản lý, đôn đốc thực hiện; đồng thời báo cáo VKSND tối cao để tổng hợp, theo dõi.

4. Công tác kiểm tra quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật

- VKS cấp có thẩm quyền tiếp tục thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Hướng dẫn số 16/HD-VKSTC ngày 14/8/2023 của VKSND tối cao về công tác kiểm tra, xem xét quyết định giải quyết khiếu nại trong hoạt động tư pháp đã có hiệu lực pháp luật của VKS;

- Tăng cường công tác phối hợp giữa đơn vị kiểm sát và giải quyết đơn với các đơn vị nghiệp vụ liên quan để tham mưu, đề xuất giải quyết đơn đề nghị đúng quy định của pháp luật.

5. Công tác quản lý chỉ đạo, kiểm tra, tập huấn, xây dựng báo cáo

- VKS cấp trên tăng cường theo dõi, kiểm tra, hướng dẫn VKS cấp dưới giải quyết và kiểm sát giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền, đảm bảo nội dung đầy đủ, có căn cứ và đúng pháp luật; đặc biệt chú trọng các khiếu nại về oan sai và bỏ lọt tội phạm; kịp thời phát hiện sai sót, vi phạm để khắc phục ngay; hạn chế tối đa quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực thi hành có sai sót đến khi VKS có thẩm quyền tiến hành kiểm tra, xem xét lại mới phát hiện, yêu cầu khắc phục (sửa chữa hoặc hủy bỏ) gây khó khăn cho quá trình giải quyết tiếp theo;

- Nâng cao chất lượng văn bản trả lời thỉnh thị, thông báo rút kinh nghiệm, lựa chọn những trường hợp vi phạm có tính chất phổ biến để rút kinh nghiệm chung; những trường hợp vi phạm cá biệt, chưa đến mức phải hủy, VKS cấp trên ban hành văn bản rút kinh nghiệm cần chỉ rõ, phân tích kỹ vi phạm, sai sót giúp VKS cấp dưới nhận thức và thực hiện đúng quy định của pháp luật và của Ngành. Đồng thời, cần tăng cường tổ chức tập huấn, yêu cầu khắc phục triệt để những hạn chế, tồn tại, thiếu sót đã được VKSND tối cao (Vụ 12) tổng hợp, thông báo rút kinh nghiệm trong năm 2023.

- Tăng cường thực hiện kiểm tra theo chuyên đề; xây dựng chuyên đề tổ chức tập huấn hoặc Thông báo rút kinh nghiệm về công tác kiểm sát và giải quyết khiếu nại,

tố cáo trong hoạt động tư pháp để đảm bảo việc tiếp nhận, thụ lý, giải quyết đầy đủ, có căn cứ và đúng pháp luật.

- Thực hiện tốt, đảm bảo tiến độ, chất lượng xây dựng Báo cáo chuyên đề định kỳ[7]; Báo cáo phục vụ khảo sát[8], xây dựng Đề án[9], chuyên đề nghiệp vụ[10]; Báo cáo tự kiểm tra; Báo cáo sơ kết, tổng kết các Quy trình nghiệp vụ[11]... theo Kế hoạch và theo yêu cầu đột xuất của VKSND tối cao.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Căn cứ Chỉ thị của Viện trưởng VKSND tối cao và Hướng dẫn công tác này, VKSND và VKSQS các cấp xây dựng chương trình công tác của VKS cấp mình, hướng dẫn VKS cấp dưới và tổ chức thực hiện có hiệu quả; phấn đấu đạt và vượt các chỉ tiêu của Ngành KSND, Nghị quyết của Quốc hội về tiếp công dân, giải quyết và kiểm sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp.

Quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị liên hệ với Vụ Kiểm sát và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp (Vụ 12) VKSND tối cao để được hướng dẫn, giải đáp; qua Email: *vp_v12@vks.gov.vn* và điện thoại của cán bộ theo dõi địa bàn (*theo danh sách gửi kèm Hướng dẫn này*)./.

Nơi nhận:
- Đ/c Viện trưởng VKSTC (để b/cáo);
- Đ/c Nguyễn Quang Dũng, PVT VKSTC (để b/cáo);
- VKSQS Trung ương (để phối hợp);
- Các đơn vị nghiệp vụ thuộc VKSTC (để p/hợp);
- Các VKSND cấp cao (để thực hiện);
- VKSND các tỉnh, TP trực thuộc TW; VKSQS cấp Quân khu (để thực hiện, chỉ đạo);
- Văn phòng VKSTC (để theo dõi);
- Lưu: VT, V12.

TL. VIỆN TRƯỞNG
VỤ TRƯỞNG VỤ KIỂM SÁT VÀ GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO TRONG HOẠT ĐỘNG TƯ PHÁP

Trần Hưng Bình

---

[7] Báo cáo chuyên đề định kỳ "Công tác tiếp công dân, kiểm sát và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp"; *thực hiện trong các tháng 4, 6, 8 và 10, 12 năm 2024.*

[8] Khảo sát phục vụ công tác trực tiếp kiểm sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp; khảo sát tình hình triển khai thực hiện Kế hoạch số 46; khảo sát, tổng hợp, chuẩn bị tổng kết 5 năm triển khai thực hiện *Thông tư liên tịch số 02/2018*/TTLT-VKSTC-TATC-BCA-BQP-BTC-BNN&PTNT ngày 05/9/2018 của liên ngành tư pháp trung ương quy định việc phối hợp thi hành một số quy định của Bộ luật Tố tụng hình sự về khiếu nại, tố cáo và *Thông tư liên tịch số 01/2018*/TTLT-VKSTC-TATC-BCA-BQP-BTC-BNN&PTNT ngày 05/4/2018, quy định việc phối hợp trong việc báo cáo, thông báo về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp

[9] Đề án "*Giải pháp nâng cao chất lượng công tác kiểm sát giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp*" theo Kế hoạch số 28-KH/BCSĐ ngày 27/9/2023 của Ban Cán sự Đảng VKSND tối cao.

[10] Chuyên đề "*Một số biện pháp nâng cao chất lượng công tác kiểm sát giải quyết khiếu nại, tố cáo của Tòa án trong lĩnh vực tố tụng dân sự, tố tụng hành chính*"

[11] *Quy định về quy trình tiếp công dân trong ngành kiểm sát nhân dân* (ban hành kèm theo Quyết định số 249/QĐ-VKSTC ngày 9/7/2020 của Viện trưởng VKSND tối cao) và *Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo; kiểm tra quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật và kiểm sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp* (ban hành kèm theo Quyết định số 546/QĐ-VKSTC ngày 03/12/2018 của Viện trưởng VKSND tối cao).