

NGÂN HÀNG NHÀ
NƯỚC
Số: 17/TT-NH3

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hà Nội, ngày 30 tháng 12 năm 1992

THÔNG TƯ
CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM
Hướng dẫn việc giải quyết khiếu nại,
tổ cáo trong ngành Ngân hàng

Căn cứ Pháp lệnh khiếu nại, tố cáo của công dân ngày 7-5-1991 của Hội đồng Nhà nước và Nghị định số 38/HĐBT ngày 28-1-1992 của Hội đồng Bộ trưởng về việc thi hành Pháp lệnh khiếu nại, tố cáo của công dân; Thống đốc Ngân hàng Nhà nước hướng dẫn một số điểm về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo trong ngành Ngân hàng như sau:

I. QUY ĐỊNH CHUNG

- Công dân có quyền gửi đơn hoặc trực tiếp khiếu nại, tố cáo với cơ quan Ngân hàng có thẩm quyền về quyết định hoặc việc làm trái pháp luật thuộc phạm vi quản lý hành chính của cơ quan Ngân hàng hoặc nhân viên ngân hàng xâm phạm đến quyền và lợi ích hợp pháp của mình theo quy định tại Điều 1-4-7 Pháp lệnh khiếu nại, tố cáo của công dân.
- Thủ trưởng Ngân hàng Nhà nước, đơn vị trực thuộc Ngân hàng Nhà nước; Thủ trưởng Ngân hàng thương mại quốc doanh, Ngân hàng đầu tư và phát triển, Tổng công ty vàng bạc đá quý (dưới đây gọi tắt là các tổ chức tín dụng quốc doanh) từ Trung ương đến địa phương có trách nhiệm giải quyết mọi khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định tại các Điều 10-16-29-30 Pháp lệnh khiếu nại, tố cáo; thực hiện đầy đủ các thủ tục giải quyết mọi khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định tại các điều 10-16-29-30 Pháp lệnh khiếu nại, tố cáo đảm bảo nguyên tắc quản lý Nhà nước về công tác xét giải quyết khiếu nại, tố cáo.
- Những khiếu nại, tố cáo phát sinh trong điều hành kinh doanh tiền tệ, tín dụng, thanh toán, ngoại tệ, vàng bạc, đá quý có liên quan đến trách nhiệm quản lý trực tiếp đối với các tổ chức

tín dụng ngoài quốc doanh trong nước, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài và Ngân hàng liên doanh tại Việt Nam giải quyết theo các quy định của pháp luật hiện hành.

4. Khiếu nại, tố cáo do thủ trưởng Ngân hàng Nhà nước, Chánh thanh tra Ngân hàng Nhà nước, thủ trưởng các tổ chức tín dụng quốc doanh cấp trên chuyển xuống đơn vị trực thuộc Ngân hàng Nhà nước, các tổ chức tín dụng quốc doanh cấp dưới thì thủ trưởng đơn vị cấp dưới phải có trách nhiệm giải quyết kịp thời và báo cáo kết quả cho thủ trưởng cấp chuyển đơn biết.

5. Chánh thanh tra Ngân hàng Nhà nước các cấp có trách nhiệm giúp thủ trưởng cùng cấp giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền được quy định tại các Điều 12-14-31-39 Pháp lệnh khiếu nại, tố cáo thực hiện quyền thanh tra việc thực hiện Pháp lệnh khiếu nại, tố cáo; tổ chức kiểm tra, đôn đốc các cấp Ngân hàng, các tổ chức tín dụng giải quyết kịp thời khiếu nại, tố cáo của công dân và chấp hành chế độ thông tin báo cáo theo quy định của Thông tư này.

II. THẨM QUYỀN VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

A. THẨM QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỚI CÁC TỔ CHỨC TÍN DỤNG QUỐC DOANH.

6. Giám đốc các tổ chức tín dụng quốc doanh quận huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh có thẩm quyền và trách nhiệm giải quyết: khiếu nại đối với cán bộ nhân viên thuộc quyền quản lý trực tiếp mà nội dung liên quan đến phạm vi trách nhiệm của mình; khiếu nại đối với quyết định hoặc việc làm của chính mình.

7. Giám đốc các tổ chức tín dụng quốc doanh tỉnh, thành phố có thẩm quyền và trách nhiệm giải quyết: khiếu nại đối với cán bộ nhân viên thuộc quyền quản lý trực tiếp mà nội dung liên quan đến phạm vi trách nhiệm quản lý của mình khiếu nại đối với quyết định hành chính hoặc việc làm của chính mình; khiếu nại mà các tổ chức tín dụng quốc doanh quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh đã giải quyết nhưng đương sự còn khiếu nại hoặc phát hiện có dấu hiệu vi phạm pháp luật.

8. Kiểm soát trưởng các tổ chức tín dụng quốc doanh tỉnh, thành phố có trách nhiệm giúp Giám đốc cùng cấp giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền nói ở điểm 7 Thông tư này.
9. Tổng giám đốc các tổ chức tín dụng quốc doanh có thẩm quyền và trách nhiệm giải quyết: khiếu nại đối với các cán bộ nhân viên thuộc quyền quản lý trực tiếp mà nội dung liên quan đến phạm vi quản lý của mình; khiếu nại đối với quyết định hoặc việc làm của chính mình; xem xét và giải quyết đối với khiếu nại mà Giám đốc tổ chức tín dụng quốc doanh tỉnh, thành phố đã giải quyết nhưng đương sự còn khiếu nại hoặc phát hiện có dấu hiệu vi phạm pháp luật.
10. Tổng kiểm soát các tổ chức tín dụng quốc doanh có trách nhiệm giúp Tổng Giám đốc các tổ chức tín dụng quốc doanh Việt Nam giải quyết khiếu nại theo thẩm quyền quy định tại điểm 9 của Thông tư này.

B. THẨM QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỚI CÁC TỔ CHỨC THUỘC NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC.

11. Giám đốc chi nhánh Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố có thẩm quyền và trách nhiệm giải quyết: khiếu nại mà nội dung liên quan đến trách nhiệm quản lý trực tiếp về các hoạt động tiền tệ, tín dụng, thanh toán, ngoại tệ, vàng bạc, đá quý; khiếu nại đối với cán bộ nhân viên thuộc quyền quản lý trực tiếp mà nội dung liên quan đến phạm vi trách nhiệm quản lý của mình; khiếu nại đối với quyết định hoặc việc làm của chính mình; khiếu nại do Thống đốc hoặc Chánh thanh tra Ngân hàng Nhà nước giao.
12. Chánh thanh tra chi nhánh Ngân hàng Nhà nước, tỉnh, thành phố có trách nhiệm giúp Giám đốc chi nhánh Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền nói ở điểm 11 Thông tư này.
13. Giám đốc các vụ, cục, hiệu trưởng các trường học, Giám đốc công ty, xí nghiệp trực thuộc Ngân hàng Nhà nước có thẩm quyền và trách nhiệm giải quyết: khiếu nại mà nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ quản lý của mình; khiếu nại đối với cán bộ nhân viên thuộc quyền quản lý trực tiếp mà nội dung liên quan đến phạm vi trách nhiệm quản lý của mình; các khiếu nại mà nội dung liên quan đến nhiệm vụ, cục được Thống đốc giao sau khi có ý kiến của Chánh thanh tra.

14. Chánh thanh tra Ngân hàng Nhà nước Việt Nam có thẩm quyền và trách nhiệm giải quyết: khiếu nại đối với cán bộ nhân viên thuộc quyền quản lý trực tiếp mà nội dung liên quan đến phạm vi trách nhiệm quản lý của mình; khiếu nại mà Giám đốc các vụ, cục, Hiệu trưởng các trường, Giám đốc công ty, xí nghiệp, Giám đốc chi nhánh Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố, Tổng Giám đốc các tổ chức tín dụng quốc doanh đã giải quyết nhưng đương sự còn tiếp tục khiếu nại, hoặc phát hiện có dấu hiệu vi phạm pháp luật.

15. Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam xem xét, giải quyết: khiếu nại mà nội dung liên quan đến hoạt động tiền tệ, tín dụng, thanh toán, ngoại tệ, vàng bạc, đá quý; khiếu nại đối với cán bộ thuộc quyền quản lý trực tiếp mà nội dung liên quan đến phạm vi quản lý của mình, khiếu nại đối với quyết định và việc làm của chính mình; xem xét và ra quyết định cuối cùng đối với những khiếu nại mà Chánh thanh tra Ngân hàng Nhà nước đã giải quyết nhưng đương sự còn tiếp tục khiếu nại hoặc phát hiện có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc có kháng nghị của Tổng thanh tra Nhà nước.

C. THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

16. Thủ trưởng Ngân hàng Nhà nước, đơn vị trực thuộc Ngân hàng Nhà nước, các tổ chức tín dụng quốc doanh nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền của mình phải thụ lý trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận và báo cho người khiếu nại biết; đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì phải trả lại đương sự và hướng dẫn họ đến cơ quan có thẩm quyền, thời hạn giải quyết lần đầu không quá 30 ngày và lần tiếp theo không quá 60 ngày.

17. Tiến hành giải quyết khiếu nại phải thu thập đầy đủ chứng cứ của các bên đương sự và các tài liệu liên quan; nhận định đánh giá vụ việc, có kế hoạch và biện pháp giải quyết kịp thời, đúng pháp luật.

18. Trong khi xét giải quyết khiếu nại phát hiện có tình tiết nghi vấn như giả mạo giấy tờ, khai báo vật tư, tài sản, tiền bạc... không đúng sự thật, xem xét thiếu điều kiện kết luận thì có thể yêu cầu cơ quan giám định các vấn đề trên (việc trưng cầu giám định thực hiện theo quy định tại Thông tư 01/TT ngày 20-8-1992 của Tổng Thanh tra Nhà nước hướng dẫn thực hiện các quyền thanh tra).

19. Kết luận giải quyết khiếu nại dựa trên các biên bản kiểm tra, thẩm tra, giám định là cơ sở pháp lý. Các văn bản này nhất thiết phải lưu giữ trong hồ sơ giải quyết khiếu nại quy định tại Điều 24 Pháp lệnh khiếu nại, tố cáo của công dân.

20. Giám đốc chi nhánh Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố, các Vụ, Cục, các công ty, xí nghiệp, trường học trực thuộc Ngân hàng Nhà nước và các Giám đốc tổ chức tín dụng quốc doanh, có thẩm quyền ký quyết định giải quyết khiếu nại phải chịu trách nhiệm về quyết định đó. Trường hợp người bị thiệt hại được bồi dưỡng thì quyết định phải ghi rõ nội dung đơn vị hoặc cá nhân có trách nhiệm bồi thường và số lượng, tiền hay tài sản, thời hạn thanh toán và thủ trưởng đơn vị ký giải quyết khiếu nại có trách nhiệm kiểm tra giám sát việc thi hành.

III. THẨM QUYỀN VÀ THỦ TỤC

GIẢI QUYẾT TỐ CÁO

A. THẨM QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI QUYẾT TỐ CÁO ĐỐI VỚI CÁC TỔ CHỨC TÍN DỤNG QUỐC DOANH.

21. Giám đốc các tổ chức tín dụng quốc doanh quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh có trách nhiệm giải quyết: tố cáo cán bộ nhân viên mà nội dung liên quan đến trách nhiệm quản lý của mình.

22. Giám đốc các tổ chức tín dụng quốc doanh tỉnh, thành phố có trách nhiệm giải quyết: tố cáo cán bộ nhân viên mà nội dung liên quan đến trách nhiệm quản lý hành chính của mình; tố cáo Giám đốc, Phó giám đốc, kế toán trưởng các tổ chức tín dụng quốc doanh quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh.

23. Kiểm soát trưởng các tổ chức tín dụng quốc doanh tỉnh, thành phố có trách nhiệm giúp Giám đốc cùng cấp giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền nói ở điểm 22 Thông tư này.

24. Tổng giám đốc các tổ chức tín dụng quốc doanh Việt Nam có trách nhiệm giải quyết tố cáo cán bộ nhân viên mà nội dung liên quan đến trách nhiệm quản lý hành chính của mình; tố cáo Giám đốc, Phó giám đốc, kiểm soát trưởng, kế toán trưởng các tổ chức tín dụng quốc doanh tỉnh, thành phố.

25. Tổng kiểm soát các tổ chức tín dụng quốc doanh có trách nhiệm giúp Tổng giám đốc các tổ chức tín dụng quốc doanh Việt Nam giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền nói ở điểm 24 của