QUỐC HỘI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
_____	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Luật số: 02/2011/QH13	_____

LUẬT
Khiếu nại

Căn cứ Hiến pháp nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 1992 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Nghị quyết số 51/2001/QH10;

Quốc hội ban hành Luật khiếu nại.

CHƯƠNG I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Luật này quy định về khiếu nại và giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước; khiếu nại và giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức; tiếp công dân; quản lý và giám sát công tác giải quyết khiếu nại.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Luật này các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Khiếu nại* là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật này quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

2. *Người khiếu nại* là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại.

3. *Rút khiếu nại* là việc người khiếu nại đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chấm dứt khiếu nại của mình.

4. *Cơ quan, tổ chức có quyền khiếu nại* là cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức kinh tế, đơn vị vũ trang nhân dân.

5. *Người bị khiếu nại* là cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền có quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

6. *Người giải quyết khiếu nại* là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

7. *Người có quyền, nghĩa vụ liên quan* là cá nhân, cơ quan, tổ chức không phải là người khiếu nại, người bị khiếu nại nhưng việc giải quyết khiếu nại có liên quan đến quyền, nghĩa vụ của họ.

8. *Quyết định hành chính* là văn bản do cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước ban hành để quyết định

về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể.

9. *Hành vi hành chính* là hành vi của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước thực hiện hoặc không thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy định của pháp luật.

10. *Quyết định kỷ luật* là quyết định bằng văn bản của người đứng đầu cơ quan, tổ chức để áp dụng một trong các hình thức kỷ luật đối với cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý của mình theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

11. *Giải quyết khiếu nại* là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại.

Điều 3. Áp dụng pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại

1. Khiếu nại của cơ quan, tổ chức, cá nhân nước ngoài tại Việt Nam và việc giải quyết khiếu nại được áp dụng theo quy định của Luật này, trừ trường hợp điều ước quốc tế mà Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên có quy định khác.

2. Khiếu nại và giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính trong đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước được áp dụng theo quy định của Luật này.

Chính phủ quy định chi tiết khoản này.

3. Căn cứ vào Luật này, cơ quan có thẩm quyền của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp hướng dẫn việc khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong cơ quan, tổ chức mình.

4. Căn cứ vào Luật này, Tòa án nhân dân tối cao, Viện kiểm sát nhân dân tối cao, Kiểm toán nhà nước, Văn phòng Quốc hội, Văn phòng Chủ tịch nước và các cơ quan khác của Nhà nước quy định việc khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong cơ quan mình.

5. Trường hợp luật khác có quy định khác về khiếu nại và giải quyết khiếu nại thì áp dụng theo quy định của luật đó.

Điều 4. Nguyên tắc khiếu nại và giải quyết khiếu nại

Việc khiếu nại và giải quyết khiếu nại phải được thực hiện theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, công khai, dân chủ và kịp thời.

Điều 5. Trách nhiệm giải quyết khiếu nại và phối hợp giải quyết khiếu nại

1. Cơ quan, tổ chức, cá nhân trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các khiếu nại, xử lý nghiêm minh người vi phạm; áp dụng biện pháp cần thiết nhằm ngăn chặn thiệt hại có thể xảy ra; bảo đảm cho quyết định giải quyết khiếu nại được thi hành nghiêm chỉnh và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về quyết định của mình.

2. Cơ quan, tổ chức hữu quan có trách nhiệm phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc giải quyết khiếu nại; cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức, cá nhân đó.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm kiểm tra, xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật của mình; nếu trái pháp luật phải kịp thời sửa chữa, khắc phục, tránh phát sinh khiếu nại.

Nhà nước khuyến khích việc hòa giải tranh chấp giữa các cơ quan, tổ chức, cá nhân trước khi cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tranh chấp đó.

Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Cản trở, gây phiền hà cho người thực hiện quyền khiếu nại; đe doạ, 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 các 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 công dân.

9. Vi phạm các quy định khác của pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

CHƯƠNG II
KHIẾU NẠI QUYẾT ĐỊNH HÀNH CHÍNH, HÀNH VI HÀNH CHÍNH
Mục 1
KHIẾU NẠI

Điều 7. Trình tự khiếu nại

1. Khi có căn cứ cho rằng quyết định hành chính, hành vi hành chính là trái pháp luật, xâm phạm trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của mình thì người khiếu nại khiếu nại lần đầu đến người đã ra quyết định hành chính hoặc cơ quan có người có hành vi hành chính hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật tố tụng hành chính.

Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết lần đầu hoặc quá thời hạn quy định mà khiếu nại không được giải quyết thì có quyền khiếu nại lần hai đến Thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật tố tụng hành chính.

Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần hai hoặc hết thời hạn quy định 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.

2. Đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ (sau đây gọi chung là Bộ trưởng) thì người khiếu nại khiếu nại đến Bộ trưởng hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật tố tụng hành chính.

Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại của Bộ trưởng hoặc quá thời hạn quy định mà khiếu nại không được giải quyết thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Toà án theo quy định của Luật tố tụng hành chính.

3. Đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi chung là cấp tỉnh) thì người khiếu nại khiếu nại lần đầu đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật tố tụng hành chính.

Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh hoặc hết thời hạn quy định mà khiếu nại không được giải quyết thì có quyền khiếu nại lần hai đến Bộ trưởng quản lý ngành, lĩnh vực hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật tố tụng hành chính.

Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết lần hai của Bộ trưởng hoặc hết thời hạn quy định 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 8. Hình thức khiếu nại

1. Việc khiếu nại được thực hiện bằng đơn khiếu nại hoặc khiếu nại trực tiếp.

2. Trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải 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 và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.

3. 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 khoản 2 Điều này.

4. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì thực hiện như sau:

a) Trường hợp nhiều người đến khiếu nại trực tiếp thì cơ quan có thẩm quyền tổ chức tiếp và hướng dẫn người khiếu nại cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận khiếu nại ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều này. Việc tiếp nhiều người cùng khiếu nại thực hiện theo quy định tại Chương V của Luật này;

b) Trường hợp nhiều người khiếu nại bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ nội dung quy định tại khoản 2 Điều này, 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;

c) Chính phủ quy định chi tiết khoản này.

5. Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải là một trong những người khiếu nại, có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định của Luật này.

Điều 9. Thời hiệu khiếu nại

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.

Điều 10. Rút khiếu nại

Người khiếu nại có thể rút khiếu nại tại bất cứ thời điểm nào trong quá trình khiếu nại và giải quyết khiếu nại; việc rút khiếu nại phải được thực hiện bằng đơn có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; đơn xin rút khiếu nại phải gửi đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại khi nhận được đơn xin rút 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 11. Các khiếu nại không được thụ lý giải quyết

Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết:

1. Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định;

2. Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại;

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

4. Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại;

5. Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại;

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

7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;

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

9. Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Toà án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

Mục 2
QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI BỊ KHIẾU NẠI, NGƯỜI GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ CỦA LUẬT SƯ, TRỢ GIÚP VIÊN PHÁP LÝ

Điều 12. Quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại

1. Người khiếu nại có các quyền sau đây:

a) Tự mình khiếu nại.

Trường hợp người khiếu nại là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự thì người đại diện theo pháp luật của họ thực hiện việc khiếu nại;

Trường hợp người khiếu nại ốm đau, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác mà không thể tự mình khiếu nại thì được ủy quyền cho cha, mẹ, vợ, chồng, anh, chị, em ruột, con đã thành niên hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ để thực hiện việc khiếu nại;

b) Nhờ luật sư tư vấn về pháp luật hoặc ủy quyền cho luật sư khiếu nại để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

Trường hợp người khiếu nại là người được trợ giúp pháp lý theo quy định của pháp luật thì được nhờ trợ giúp viên pháp lý tư vấn về pháp luật hoặc ủy quyền cho trợ giúp viên pháp lý khiếu nại để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình;

c) Tham gia đối thoại hoặc ủy quyền cho người đại diện hợp pháp tham gia đối thoại;

d) Được biết, đọc, sao chụp, sao chép, tài liệu, chứng cứ do người giải quyết khiếu nại thu thập để giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước;

đ) Yêu cầu cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan đang lưu giữ, quản lý thông tin, tài liệu liên quan tới nội dung khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu đó cho mình trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có yêu cầu để giao nộp cho người giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước;

e) Được yêu cầu người giải quyết khiếu nại áp dụng các biện pháp khẩn cấp để ngăn chặn hậu quả có thể xảy ra do việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại;

g) Đưa ra chứng cứ về việc khiếu nại và giải trình ý kiến của mình về chứng cứ đó;

h) Nhận văn bản trả lời về việc thụ lý giải quyết khiếu nại, nhận quyết định giải quyết khiếu nại;

i) Được khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp đã bị xâm phạm; được bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật;

k) Khiếu nại lần hai hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Toà án theo quy định của Luật tố tụng hành chính;

l) Rút khiếu nại.

2. Người khiếu nại có các nghĩa vụ sau đây:

a) Khiếu nại đến đúng người có thẩm quyền giải quyết;

b) Trình bày trung thực sự việc, đưa ra chứng cứ về tính đúng đắn, hợp lý của việc khiếu nại; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan cho người giải quyết khiếu nại; chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung trình bày và việc cung cấp thông tin, tài liệu đó;

c) Chấp hành quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại trong thời gian khiếu nại, trừ trường hợp quyết định, hành vi đó bị tạm đình chỉ thi hành theo quy định tại Điều 35 của Luật này;

d) Chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật.

3. Người khiếu nại thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Quyền, nghĩa vụ của người bị khiếu nại

1. Người bị khiếu nại có các quyền sau đây:

a) Đưa ra chứng cứ về tính hợp pháp của quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại;

b) Được biết, đọc, sao chụp, sao chép các tài liệu, chứng cứ do người giải quyết khiếu nại thu thập để giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước;

c) Yêu cầu cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan đang lưu giữ, quản lý thông tin, tài liệu liên quan tới nội dung khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu đó cho mình trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có yêu cầu để giao cho người giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước;

d) Nhận quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

2. Người bị khiếu nại có các nghĩa vụ sau đây:

a) Tham gia đối thoại hoặc ủy quyền cho người đại diện hợp pháp tham gia đối thoại;

b) Chấp hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại;

c) Cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, giải trình về tính hợp pháp, đúng đắn của quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại khi người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, đơn vị kiểm tra, xác minh yêu cầu trong thời hạn 7 ngày, kể từ ngày có yêu cầu;

d) Chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật;

đ) Sửa đổi hoặc hủy bỏ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại;

e) Bồi thường, bồi hoàn thiệt hại do quyết định hành chính, hành vi hành chính trái pháp luật của mình gây ra theo quy định của pháp luật về trách nhiệm bồi thường của Nhà nước.

3. Người bị khiếu nại thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Quyền, nghĩa vụ của người giải quyết khiếu nại lần đầu

1. Người giải quyết khiếu nại lần đầu có các quyền sau đây:

a) Yêu cầu người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có yêu cầu để làm cơ sở giải quyết khiếu nại;

b) Quyết định áp dụng, hủy bỏ biện pháp khẩn cấp theo quy định tại Điều 35 của Luật này.

2. Người giải quyết khiếu nại lần đầu có các nghĩa vụ sau đây:

a) Tiếp nhận khiếu nại và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp về việc thụ lý giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại;

b) Giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính khi người khiếu nại yêu cầu;

c) Tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan;

d) Gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc giải quyết khiếu nại của mình; trường hợp khiếu nại

do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến thì phải thông báo kết quả giải quyết cho cơ quan, tổ chức, cá nhân đó theo quy định của pháp luật;

đ) Cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại khi người khiếu nại yêu cầu; cung cấp hồ sơ giải quyết khiếu nại khi người giải quyết khiếu nại lần hai hoặc Tòa án yêu cầu.

3. Người giải quyết khiếu nại lần đầu giải quyết bồi thường, bồi hoàn thiệt hại do quyết định hành chính, hành vi hành chính gây ra theo quy định của pháp luật về trách nhiệm bồi thường của Nhà nước.

4. Người giải quyết khiếu nại lần đầu thực hiện các quyền, nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Quyền, nghĩa vụ của người giải quyết khiếu nại lần hai

1. Người giải quyết khiếu nại lần hai có các quyền 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, chứng cứ trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có yêu cầu để làm cơ sở giải quyết khiếu nại;

b) Quyết định áp dụng, hủy bỏ biện pháp khẩn cấp theo quy định tại Điều 35 của Luật này;

c) Triệu tập cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia đối thoại;

d) Trưng cầu giám định;

đ) Tham khảo ý kiến của Hội đồng tư vấn khi xét thấy cần thiết.

2. Người giải quyết khiếu nại lần hai có các nghĩa vụ sau đây:

a) Tiếp nhận, thụ lý, lập hồ sơ vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết;

b) Kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại;

c) Tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan;

d) Ra quyết định giải quyết khiếu nại và công bố quyết định giải quyết khiếu nại;

đ) Cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại khi người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc Tòa án yêu cầu.

3. Người giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện các quyền, nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Quyền, nghĩa vụ của luật sư, trợ giúp viên pháp lý

1. Luật sư, trợ giúp viên pháp lý có các quyền sau đây:

a) Tham gia vào quá trình giải quyết khiếu nại theo đề nghị của người khiếu nại;

b) Thực hiện các quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại khi được ủy quyền;

c) Xác minh, thu thập chứng cứ có liên quan đến nội dung khiếu nại theo yêu cầu của người khiếu nại và cung cấp chứng cứ cho người giải quyết khiếu nại;

d) Nghiên cứu hồ sơ vụ việc, sao chụp, sao chép các tài liệu, chứng cứ có liên quan đến nội dung khiếu nại để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước.

2. Luật sư, trợ giúp viên pháp lý tham gia giải quyết khiếu nại có nghĩa vụ sau đây:

a) Xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và quyết định phân công trợ giúp pháp lý, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại;

b) Thực hiện đúng nội dung, phạm vi mà người khiếu nại đã ủy quyền;

3. Luật sư, trợ giúp viên pháp lý thực hiện các quyền, nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG III
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Mục 1
THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 17. Thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn và Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã); Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là cấp huyện) có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp.

Điều 18. Thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện

1. Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình.

2. Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

Điều 19. Thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan thuộc sở và cấp tương đương

Thủ trưởng cơ quan thuộc sở và cấp tương đương có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp.

Điều 20. Thẩm quyền của Giám đốc sở và cấp tương đương

1. Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp.

2. Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Thủ trưởng cơ quan thuộc sở và cấp tương đương đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

Điều 21. Thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh

1. Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình.

2. Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Giám đốc sở và cấp tương đương đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

3. Giải quyết tranh chấp về thẩm quyền giải quyết khiếu nại giữa các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của mình.

Điều 22. Thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan thuộc bộ, thuộc cơ quan ngang bộ, thuộc cơ quan thuộc Chính phủ

Thủ trưởng cơ quan thuộc bộ, thuộc cơ quan ngang bộ, thuộc cơ quan thuộc Chính phủ (sau đây gọi chung là Thủ trưởng cơ quan thuộc bộ) có thẩm quyền giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp.

Điều 23. Thẩm quyền của Bộ trưởng

1. Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp.

2. Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Thủ trưởng cơ quan thuộc bộ đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

3. Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có nội dung thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước của bộ, ngành đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

4. Giải quyết tranh chấp về thẩm quyền giải quyết khiếu nại giữa các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của mình.

Điều 24. Thẩm quyền của Tổng thanh tra Chính phủ

1. Giúp Thủ tướng Chính phủ theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

2. Trường hợp phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật về khiếu nại gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức thì kiến nghị Thủ tướng Chính phủ hoặc kiến nghị người có thẩm quyền áp dụng biện pháp cần thiết để chấm dứt vi phạm, xem xét trách nhiệm, xử lý đối với người vi phạm.

Điều 25. Thẩm quyền của Chánh thanh tra các cấp

1. Giúp thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp tiến hành kiểm tra, xác minh, kết luận, kiến nghị việc giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp khi được giao.

2. Giúp thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan thuộc quyền quản lý trực tiếp của thủ trưởng trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

Trường hợp phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về khiếu nại gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức thì kiến nghị thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp hoặc kiến nghị người có thẩm quyền áp dụng biện pháp cần thiết để chấm dứt vi phạm, xem xét trách nhiệm, xử lý đối với người vi phạm.

Điều 26. Thẩm quyền của Thủ tướng Chính phủ

1. Lãnh đạo công tác giải quyết khiếu nại của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp.

2. Xử lý các kiến nghị của Tổng thanh tra Chính phủ quy định tại khoản 2 Điều 24 của Luật này.

3. Chỉ đạo, xử lý tranh chấp về thẩm quyền giải quyết khiếu nại giữa các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

Mục 2
TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU

Điều 27. Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật này, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải thụ lý giải quyết; thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền 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.

Điều 28. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu

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 có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Điều 29. Xác minh nội dung khiếu nại

1. Trong thời hạn quy định tại Điều 28 của Luật này, 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. 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.

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.

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.

Điều 30. Tổ chức đối thoại

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

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

Điều 31. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

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

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 khiếu nại (nếu có);

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

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 để 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.

Điều 32. 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.

Điều 33. Khiếu nại lần hai hoặc khởi kiện vụ án hành chính

1. Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại Điều 28 của Luật 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.

2. Hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại Điều 28 của Luật 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.

Điều 34. Hồ sơ giải quyết khiếu nại

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.

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 35. Áp dụng biện pháp khẩn cấp

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, thì người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định đó. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết. Quyết định tạm đình chỉ phải được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan và những người có trách nhiệm thi hành khác. Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì phải hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ đó.

Mục 3
TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN HAI

Điều 36. Thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai

1. 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 Điều 11 của Luật 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.

2. 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.

Điều 37. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai

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.

Điều 38. 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, 3 và 4 Điều 29 của Luật này.

Điều 39. Tổ chức đối thoại lần hai

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 Điều 30 của Luật này.

Điều 40. Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

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

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 Toà án.

Điều 41. Gửi, công bố quyết định giải quyết khiếu nại

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 chuyển khiếu nại đến.

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.

3. Chính phủ quy định chi tiết việc công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

Điều 42. Khởi kiện vụ án hành chính

Hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại Điều 37 của Luật 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.

Điều 43. Hồ sơ giải quyết khiếu nại lần hai

Việc giải quyết khiếu nại lần hai phải được lập thành hồ sơ theo quy định tại Điều 34 của Luật này, kèm theo ý kiến bằng văn bản của Hội đồng tư vấn (nếu có).

Mục 4
THI HÀNH QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CÓ HIỆU LỰC PHÁP LUẬT

Điều 44. Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật

1. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu có hiệu lực pháp luật sau 30 ngày, kể từ ngày ban hành mà người khiếu nại không 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.

2. Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai có hiệu lực pháp luật sau 30 ngày, kể từ ngày ban hành; đối với vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày.

3. Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật tố tụng hành chính.

4. Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật có hiệu lực thi hành ngay.

Điều 45. Người có trách nhiệm thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật

1. Người giải quyết khiếu nại.

2. Người khiếu nại.

3. Người bị khiếu nại.

4. Người có quyền, nghĩa vụ liên quan.

5. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 46. Thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật

1. Người giải quyết khiếu nại trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm chỉ đạo cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc quyền quản lý tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; trường hợp cần thiết, yêu cầu cơ quan chức năng có biện pháp để bảo đảm việc thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; tổ chức thi hành hoặc chủ trì, phối hợp với tổ chức, cơ quan hữu quan thực hiện biện pháp nhằm khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; kiến nghị cơ quan, tổ chức khác giải quyết những vấn đề liên quan đến việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại (nếu có).

2. Khi quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, người khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan có trách nhiệm sau đây:

a) Cộng tác với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của mình đã bị quyết định hành chính, hành vi hành chính trái pháp luật xâm phạm;

b) Chấp hành quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết công nhận quyết định hành chính, hành vi hành chính đó đúng pháp luật;

c) Chấp hành quyết định xử lý của cơ quan có thẩm quyền để thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

3. Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm chấp hành các quyết định hành chính của cơ quan có thẩm quyền để thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật khi được yêu cầu.

4. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

CHƯƠNG IV
KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI QUYẾT ĐỊNH KỶ LUẬT CÁN BỘ, CÔNG CHỨC

Điều 47. Khiếu nại quyết định kỷ luật

Khiếu nại quyết định kỷ luật là việc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật này quy định đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định đó là trái pháp luật, xâm phạm trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

Điều 48. Thời hiệu khiếu nại

Thời hiệu khiếu nại lần đầu là 15 ngày, kể từ ngày cán bộ, công chức nhận được quyết định kỷ luật.

Thời hiệu khiếu nại lần hai là 10 ngày, kể từ ngày cán bộ, công chức nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu; đối với quyết định kỷ luật buộc thôi việc thì thời hiệu khiếu nại lần hai là 30 ngày, kể từ ngày cán bộ, công chức nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

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.

Điều 49. Hình thức khiếu nại

Việc khiếu nại phải được thực hiện bằng đơn. Trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại,

yêu cầu của người khiếu nại và có chữ ký của người khiếu nại. Đơn khiếu nại lần đầu phải được gửi đến người đã ra quyết định kỷ luật. Đơn khiếu nại lần hai được gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.

Điều 50. Thời hạn thụ lý và giải quyết khiếu nại

Thời hạn thụ lý và giải quyết khiếu nại lần đầu, lần hai như sau:

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải thụ lý để giải quyết và thông báo cho người khiếu nại biết.

Thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 30 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 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Điều 51. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại

1. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền quản lý cán bộ, công chức theo phân cấp có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định kỷ luật do mình ban hành.

2. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của cơ quan, tổ chức quản lý cán bộ, công chức có thẩm quyền giải quyết trong trường hợp còn khiếu nại tiếp.

3. Bộ trưởng Bộ Nội vụ có thẩm quyền giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật mà Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

Điều 52. Xác minh nội dung khiếu nại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm sau đây:

1. Trực tiếp hoặc phân công người có trách nhiệm kiểm tra lại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại, xem xét nội dung khiếu nại. Nếu xét thấy nội dung khiếu nại đã rõ thì yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét để đề nghị người có thẩm quyền giải quyết;

2. Trường hợp nội dung khiếu nại chưa được xác định rõ thì tự mình hoặc giao người có trách nhiệm xác minh, kết luận nội dung khiếu nại. Người có trách nhiệm xác minh có các quyền, nghĩa vụ theo quy định tại khoản 3 Điều 29 của Luật này.

Việc xác minh nội dung khiếu nại phải lập thành văn bản, báo cáo người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại. Sau khi có kết quả xác minh nội dung khiếu nại thì yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét để đề nghị người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

Điều 53. Tổ chức đối thoại

1. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, trước khi ra quyết định giải quyết khiếu nại phải tổ chức đối thoại với người khiếu nại.

Thành phần tham gia đối thoại bao gồm người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại chủ trì, người khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh, những người khác có liên quan.

2. 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.

3. 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 của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký xác nhận thì phải ghi rõ lý do; biên bản này được lưu vào hồ sơ giải quyết khiếu nại.

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

Điều 54. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

1. Người giải quyết khiếu nại lần đầu phải ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản. Quyết định giải quyết khiếu nại 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 xác minh nội dung khiếu nại;

đ) Kết quả đối thoại;

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

g) Kết luận nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ;

h) Giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định kỷ luật bị khiếu nại;

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

k) Quyền khiếu nại lần hai hoặc quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án đối với quyết định kỷ luật buộc thôi việc.

2. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải được gửi cho người khiếu nại và cơ quan, tổ chức hữu quan.

Điều 55. Giải quyết khiếu nại lần hai

Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai có trách nhiệm sau đây:

1. Yêu cầu người ban hành quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại báo cáo việc xem xét kỷ luật và giải quyết khiếu nại của người bị kỷ luật;

2. Tự mình hoặc giao cho người có trách nhiệm xác minh tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại. Việc xác minh nội dung khiếu nại phải lập thành văn bản và báo cáo người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại;

3. Chủ trì tổ chức đối thoại với người khiếu nại. Thành phần tham gia đối thoại bao gồm:

a) Người khiếu nại;

b) Người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại;

c) Người bị khiếu nại.

4. Nội dung đối thoại theo quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều 53 của Luật này.

Điều 56. Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

1. Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai phải có những 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 xác minh;

đ) Kết quả đối thoại;

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

g) Kết luận về từng vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại của người bị kỷ luật và việc giải quyết của người giải quyết khiếu nại lần đầu;

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

i) Quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án đối với quyết định kỷ luật buộc thôi việc.

2. Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai phải được gửi cho người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày ban hành.

Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phải được gửi cho Tổng thanh tra Chính phủ và Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

Điều 57. Hiệu lực của quyết định giải quyết khiếu nại, khởi kiện vụ án hành chính

1. Quyết định giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức có hiệu lực pháp luật bao gồm:

a) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu có hiệu lực pháp luật sau 30 ngày, kể từ ngày ban hành mà người khiếu nại không khiếu nại lần hai;

b) Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai có hiệu lực pháp luật sau 30 ngày, kể từ ngày ban hành.

2. Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật có hiệu lực thi hành ngay.

3. Trường hợp công chức giữ chức vụ từ Tổng cục trưởng và tương đương trở xuống bị kỷ luật buộc thôi việc mà không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật buộc thôi việc hoặc hết thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu, lần hai theo quy định tại Điều 50 của Luật này 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 58. Thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức có hiệu lực pháp luật

1. Khi quyết định giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức có hiệu lực pháp luật thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi cán bộ, công chức làm việc có trách nhiệm công bố công khai quyết định giải quyết đến toàn thể cán bộ, công chức của cơ quan, tổ chức, đơn vị; áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền hoặc phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đó; bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật.

2. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

CHƯƠNG V
TIẾP CÔNG DÂN

Điều 59. Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân

1. Trụ sở tiếp công dân của Đảng và Nhà nước được tổ chức ở trung ương và địa phương để tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

Địa điểm tiếp công dân là nơi tiếp công dân do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền bố trí để tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân; bảo đảm các điều kiện cần thiết để tiếp công dân; bố trí cán bộ có đủ phẩm chất,

năng lực, trình độ, kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 60. Quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ quy chế tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.

2. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình và ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản xác nhận những nội dung đã trình bày.

3. Được hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo.

4. Cử đại diện để trình bày với người tiếp công dân trong trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo về một nội dung.

5. Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân.

Điều 61. Trách nhiệm tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức

1. Thủ trưởng cơ quan nhà nước, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp trực tiếp tiếp công dân định kỳ như sau:

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã mỗi tuần ít nhất một ngày;

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện mỗi tháng ít nhất hai ngày;

c) Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh mỗi tháng ít nhất một ngày;

d) Thủ trưởng cơ quan nhà nước khác mỗi tháng ít nhất một ngày.

2. Việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng cơ quan nhà nước phải gắn với việc giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền và chỉ đạo giải quyết khiếu nại theo thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan nhà nước do mình quản lý.

3. Chánh thanh tra các cấp có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân thường xuyên theo quy định của pháp luật.

4. Người đứng đầu tổ chức khác có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân ít nhất mỗi tháng một ngày.

5. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, người đứng đầu cơ quan, tổ chức phải tiếp công dân khi có yêu cầu cấp thiết.

Điều 62. Trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân, người phụ trách trụ sở, địa điểm tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; phân loại và chuyển đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Hướng dẫn, giải thích cho công dân về chính sách, pháp luật có liên quan đến nội dung yêu cầu của công dân.

3. Cán bộ tiếp công dân có quyền từ chối tiếp trong các trường hợp sau đây:

a) Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được kiểm tra xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ;

b) Người vi phạm quy chế tiếp công dân.

4. Người phụ trách trụ sở, địa điểm tiếp công dân trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của người có thẩm quyền; xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị

cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo của người có trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo.

CHƯƠNG VI
TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ THẨM QUYỀN TRONG VIỆC QUẢN LÝ CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 63. Trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại

1. Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại của các cơ quan hành chính nhà nước trong phạm vi cả nước.

Thanh tra Chính phủ chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại trong phạm vi cả nước.

2. Các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các cấp thực hiện quản lý nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại trong phạm vi quản lý của mình.

3. Thanh tra bộ, cơ quan ngang bộ, thanh tra tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, thanh tra sở, thanh tra huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh giúp thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp quản lý công tác giải quyết khiếu nại.

Điều 64. Trách nhiệm của Toà án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Kiểm toán Nhà nước, Văn phòng Quốc hội, Văn phòng Chủ tịch nước, các cơ quan khác của Nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội

1. Toà án nhân dân tối cao, Viện kiểm sát nhân dân tối cao, Kiểm toán nhà nước, Văn phòng Quốc hội, Văn phòng Chủ tịch nước, các cơ quan khác của Nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình quản lý công tác giải quyết khiếu nại, định kỳ thông báo với Chính phủ về công tác giải quyết khiếu nại của cơ quan, tổ chức mình.

2. Toà án nhân dân địa phương, Viện kiểm sát nhân dân địa phương, các cơ quan của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội ở địa phương trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình quản lý công tác giải quyết khiếu nại, định kỳ thông báo với Ủy ban nhân dân cùng cấp về công tác giải quyết khiếu nại của cơ quan, tổ chức mình.

Điều 65. Trách nhiệm phối hợp trong công tác giải quyết khiếu nại

1. Trường hợp cần thiết, Thủ tướng Chính phủ làm việc với Chánh án Toà án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán Nhà nước, người đứng đầu các cơ quan khác của Nhà nước; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh làm việc với Chánh án Toà án nhân dân, Viện trưởng Viện kiểm sát nhân dân cùng cấp để phối hợp trong công tác giải quyết khiếu nại.

2. Chính phủ, Toà án nhân dân tối cao, Viện kiểm sát nhân dân tối cao định kỳ báo cáo Quốc hội, Ủy ban thường vụ Quốc hội, Chủ tịch nước và thông báo đến Ủy ban trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam về công tác giải quyết khiếu nại.

Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh báo cáo Chính phủ về công tác giải quyết khiếu nại của cơ quan, địa phương mình theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của Chính phủ.

3. Ủy ban nhân dân, Toà án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân địa phương định kỳ báo cáo Hội đồng nhân dân và thông báo đến Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp về tình hình khiếu nại, khởi kiện vụ án hành chính và công tác giải quyết khiếu nại, xét xử vụ án hành chính trong phạm vi địa phương mình.

Điều 66. Giám sát của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức thành viên của Mặt trận

1. Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức thành viên của Mặt trận có trách nhiệm giám sát việc thi hành pháp luật về khiếu nại theo quy định của Luật này; động viên nhân dân nghiêm chỉnh thi hành pháp luật về khiếu nại; tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại; khi nhận được khiếu nại thì nghiên cứu, hướng dẫn người khiếu nại đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

2. Khiếu nại do Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức thành viên của Mặt trận chuyển đến phải được người giải quyết khiếu nại xem xét, giải quyết và trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết phải thông báo bằng văn bản cho tổ chức đã chuyển đơn biết kết quả giải quyết; nếu không đồng ý với kết quả giải quyết đó thì tổ chức đã chuyển đơn có quyền kiến nghị cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết; cơ quan, tổ chức nhận được kiến nghị có trách nhiệm trả lời kiến nghị đó trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết.

CHƯƠNG VII
XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 67. Xử lý hành vi vi phạm pháp luật của người giải quyết khiếu nại

Người giải quyết khiếu nại có một trong các hành vi quy định tại các khoản 1, 2, 3 và 4 Điều 6 của Luật này hoặc vi phạm các quy định khác của pháp luật trong việc giải quyết khiếu nại thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường hoặc bồi hoàn theo quy định của pháp luật.

Điều 68. Xử lý hành vi vi phạm pháp luật về khiếu nại đối với người khiếu nại và những người khác có liên quan

Người nào có một trong các hành vi quy định tại các khoản 5, 6, 7 và 8 Điều 6 của Luật này hoặc vi phạm các quy định khác của pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý vi phạm hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG VIII
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 69. Hiệu lực thi hành và điều khoản chuyển tiếp

1. Luật này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2012.

Những quy định về khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Luật khiếu nại, tố cáo số 09/1998/QH10 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 26/2004/QH11 và Luật số 58/2005/QH11 hết hiệu lực thi hành kể từ ngày Luật này có hiệu lực.

2. Đối với khiếu nại đã được thụ lý giải quyết trước ngày Luật này có hiệu lực thì thực hiện theo quy định của Luật khiếu nại, tố cáo số 09/1998/QH10 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 26/2004/QH11 và Luật số 58/2005/QH11.

Điều 70. Quy định chi tiết

Chính phủ quy định chi tiết các điều, khoản được giao và Chương V của Luật này.

Luật này đã được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XIII, kỳ họp thứ 2 thông qua ngày 11 tháng 11 năm 2011.

CHỦ TỊCH QUỐC HỘI

(Đã ký)
Nguyễn Sinh Hùng