QUỐC HỘI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Luật số: 42/2013/QH13	*Hà Nội, ngày 25 tháng 11 năm 2013*

LUẬT
Tiếp công dân

Căn cứ Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;

Quốc hội ban hành Luật Tiếp công dân.

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Luật này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị và điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

2. Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, tiếp người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. *Tiếp công dân* là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân quy định tại Điều 4 của Luật này đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.

2. *Kiến nghị, phản ánh* là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

3. *Nơi tiếp công dân* bao gồm Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân hoặc nơi làm việc khác do cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân bố trí và phải được thông báo công khai hoặc thông báo trước cho người được tiếp.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Các cơ quan nhà nước có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân bao gồm:

a) Chính phủ;

b) Bộ, cơ quan ngang bộ; tổng cục và tổ chức tương đương; cục;

c) Ủy ban nhân dân các cấp;

d) Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh;

đ) Các cơ quan của Quốc hội;

e) Hội đồng nhân dân các cấp;

g) Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Kiểm toán nhà nước.

2. Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp có trách nhiệm tiếp công dân theo quy định của Luật này và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

3. Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, tổ chức chính trị, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội, cơ quan thuộc Chính phủ, đơn vị sự nghiệp công lập tổ chức việc tiếp công dân phù hợp với yêu cầu, quy mô, tính chất hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình.

Căn cứ vào quy định của Luật này, cơ quan trung ương của tổ chức chính trị, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội quy định về việc tiếp công dân trong cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống mình; Chính phủ quy định cụ thể việc tiếp công dân tại các cơ quan thuộc Chính phủ, đơn vị sự nghiệp công lập.

Điều 5. Quản lý công tác tiếp công dân

1. Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân; trực tiếp quản lý công tác tiếp công dân của các cơ quan hành chính nhà nước ở trung ương và địa phương.

Thanh tra Chính phủ chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân.

Các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các cấp thực hiện quản lý công tác tiếp công dân trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình.

2. Ủy ban thường vụ Quốc hội có trách nhiệm chỉ đạo, điều hòa, phối hợp việc tổ chức hoạt động tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội.

Tòa án nhân dân tối cao, Viện kiểm sát nhân dân tối cao, Kiểm toán nhà nước trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm tổ chức và quản lý công tác tiếp công dân của Tòa án nhân dân các cấp, Viện kiểm sát nhân dân các cấp, các đơn vị thuộc Kiểm toán nhà nước.

Các cơ quan quy định tại khoản này có trách nhiệm định kỳ tổng kết và thông báo kết quả tổ chức tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý của cơ quan mình cho Chính phủ để tổng hợp chung báo cáo Quốc hội.

Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương II
QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

c) 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; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

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;

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chương III
TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN Ở TRUNG ƯƠNG, TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN CẤP TỈNH, TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN CẤP HUYỆN; VIỆC TIẾP CÔNG DÂN Ở CẤP XÃ

Điều 10. Trụ sở tiếp công dân

1. Trụ sở tiếp công dân là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với lãnh đạo Đảng, Nhà nước ở trung ương hoặc lãnh đạo Đảng, chính quyền ở địa phương; có đại diện của một số cơ quan, tổ chức tại trung ương hoặc địa phương tham gia tiếp công dân thường xuyên và là nơi để lãnh đạo Đảng, Nhà nước ở trung ương hoặc địa phương trực tiếp tiếp công dân trong những trường hợp cần thiết.

2. Trụ sở tiếp công dân bao gồm:

a) Trụ sở tiếp công dân ở trung ương;

b) Trụ sở tiếp công dân ở tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (sau đây gọi chung là Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh);

c) Trụ sở tiếp công dân ở quận, huyện, thành phố, thị xã thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là Trụ sở tiếp công dân cấp huyện).

3. Ban tiếp công dân được thành lập để trực tiếp quản lý Trụ sở tiếp công dân ở mỗi cấp; phối hợp cùng đại diện cơ quan, tổ chức hữu quan tổ chức, thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân và thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn sau đây:

a) Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân;

b) Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

c) Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận tại Trụ sở tiếp công dân; thực hiện việc chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân;

d) Theo dõi, đôn đốc cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền xử lý, trả lời về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Ban tiếp công dân đã chuyển đến;

đ) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân; báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

4. Cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân có trách nhiệm cử đại diện tham gia thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên để tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về nội dung thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức mình tại Trụ sở tiếp công dân.

5. Chính phủ quy định chi tiết nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của các Ban tiếp công dân; việc bố trí cơ sở vật chất của Trụ sở tiếp công dân; quy chế phối hợp hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân.

Điều 11. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương

1. Trụ sở tiếp công dân ở trung ương được đặt tại Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh, là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với các cơ quan trung ương của Đảng, Chủ tịch nước, các cơ quan của Quốc hội, Chính phủ.

2. Ban tiếp công dân trung ương thuộc Thanh tra Chính phủ, chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý các Trụ sở tiếp công dân ở trung ương.

3. Văn phòng Trung ương Đảng, Ủy ban Kiểm tra Trung ương, Ban Nội chính Trung ương, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng Chính phủ, Ban dân nguyện thuộc Ủy ban thường vụ Quốc hội cử đại diện phối hợp cùng Ban tiếp công dân trung ương thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương.

4. Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương được thực hiện theo quy định sau đây:

a) Đại diện Văn phòng Trung ương Đảng tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng và những vấn đề khác thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của các ban đảng trung ương, trừ các nội dung quy định tại điểm b và điểm c khoản này;

b) Đại diện Ủy ban Kiểm tra Trung ương tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban Kiểm tra Đảng các cấp; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ, đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra Trung ương;

c) Đại diện Ban Nội chính Trung ương tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Nội chính các cấp; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực nội chính và phòng, chống tham nhũng;

d) Đại diện Ban dân nguyện thuộc Ủy ban thường vụ Quốc hội tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Chủ tịch Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội;

đ) Đại diện Văn phòng Chủ tịch nước tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Chủ tịch nước;

e) Đại diện Văn phòng Chính phủ tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chủ trương, chính sách, quyết định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, đến trách nhiệm của nhiều bộ, nhiều ngành;

g) Ban tiếp công dân trung ương tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định tại các điểm a, b, c, d, đ và e khoản này.

5. Tổng Thanh tra Chính phủ, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương ít nhất 01 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật này.

6. Tổng Thanh tra Chính phủ quy định nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương.

Điều 12. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh

1. Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh được tổ chức ở mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Tỉnh ủy, Thành ủy (sau đây gọi chung là Tỉnh ủy), Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

2. Ban tiếp công dân cấp tỉnh do Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thành lập, trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, do một Phó Chánh Văn phòng phụ trách, chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh.

3. Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân cấp tỉnh cử đại diện phối hợp cùng Ban tiếp công dân cấp tỉnh thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh.

4. Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh được thực hiện theo quy định sau đây:

a) Đại diện Văn phòng Tỉnh ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng và những vấn đề khác thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của Tỉnh ủy;

b) Đại diện Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban kiểm tra Đảng cấp mình và cấp dưới; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ, đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy;

c) Đại diện Ban Nội chính cấp tỉnh tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Nội chính cấp tỉnh; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực nội chính và phòng, chống tham nhũng thuộc thẩm quyền của Ban Nội chính cấp tỉnh;

d) Đại diện Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với đại biểu Quốc hội thuộc Đoàn đại biểu Quốc hội ở địa phương, với Hội đồng nhân dân cấp tỉnh liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Quốc hội, Hội đồng nhân dân;

đ) Ban tiếp công dân cấp tỉnh tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến trách nhiệm của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cho ý kiến chỉ đạo; về chủ trương, quyết định của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định tại các điểm a, b, c và d khoản này.

5. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh ít nhất 01 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật này.

6. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh.

Điều 13. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện

1. Trụ sở tiếp công dân cấp huyện được thành lập ở mỗi huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Huyện ủy, Quận ủy, Thị ủy, Thành ủy (sau đây gọi chung là Huyện ủy), Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp huyện.

2. Ban tiếp công dân cấp huyện do Ủy ban nhân dân cấp huyện thành lập, trực thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, do một Phó Chánh Văn phòng phụ trách, chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý Trụ sở tiếp công dân cấp huyện.

3. Văn phòng Huyện ủy, Ủy ban kiểm tra Huyện ủy cử đại diện phối hợp cùng Ban tiếp công dân cấp huyện thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện.

4. Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện được thực hiện theo quy định sau đây:

a) Đại diện Văn phòng Huyện ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng thuộc thẩm quyền của Huyện ủy;

b) Đại diện Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh những vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban Kiểm tra Đảng cấp huyện và cấp dưới; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ, đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy;

c) Ban tiếp công dân cấp huyện tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các nội dung liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân cấp huyện; trách nhiệm của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện cho ý kiến chỉ đạo; về chủ trương, quyết định của Ủy ban nhân dân cấp huyện và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định tại điểm a và điểm b khoản này.

5. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện ít nhất 02 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật này.

6. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện ban hành nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện.

Điều 14. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trưởng Ban tiếp công dân

1. Quản lý, điều hành hoạt động tại Trụ sở tiếp công dân; điều hành, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của người tiếp công dân của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân.

2. Phân công công chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân.

3. Chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân và cơ quan, tổ chức hữu quan khác chuẩn bị cho lãnh đạo cơ quan Đảng, Nhà nước ở trung ương, cấp tỉnh, cấp huyện, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân.

4. Yêu cầu hoặc đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan cử người có trách nhiệm đến Trụ sở tiếp công dân để phối hợp tham gia tiếp công dân khi có vụ việc phức tạp hoặc trong trường hợp cần thiết khác.

5. Yêu cầu hoặc đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền xử lý đối với người có hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân.

Điều 15. Việc tiếp công dân ở xã, phường, thị trấn

1. Việc tiếp công dân của cấp ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn được thực hiện tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã).

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân ở cấp xã và thực hiện các nhiệm vụ sau đây:

a) Ban hành nội quy tiếp công dân;

b) Bố trí địa điểm thuận lợi và các điều kiện cần thiết khác cho việc tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã;

c) Phân công người tiếp công dân;

d) Trực tiếp tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã ít nhất 01 ngày trong 01 tuần và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật này;

đ) Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;

e) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

Chương IV
TIẾP CÔNG DÂN TẠI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC; TẠI TÒA ÁN NHÂN DÂN, VIỆN KIỂM SÁT NHÂN DÂN, KIỂM TOÁN NHÀ NƯỚC

Điều 16. Việc tổ chức tiếp công dân tại cơ quan hành chính nhà nước

1. Bộ, cơ quan ngang bộ thành lập bộ phận tiếp công dân hoặc bố trí công chức thuộc Thanh tra bộ làm công tác tiếp công dân.

Việc tiếp công dân của tổ chức trực thuộc bộ, cơ quan ngang bộ do Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ quy định phù hợp với yêu cầu, tính chất tổ chức và hoạt động của từng tổ chức.

2. Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh bố trí công chức thuộc Thanh tra cơ quan làm công tác tiếp công dân.

Việc tiếp công dân của cơ quan trực thuộc cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và việc tiếp công dân của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quy định phù hợp với yêu cầu, tính chất tổ chức và hoạt động của từng cơ quan.

3. Chính phủ, Thanh tra Chính phủ, Văn phòng Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện đã tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương, Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh, cấp huyện thì không bố trí địa điểm tiếp công dân thường xuyên tại cơ quan mình.

Điều 17. Việc tổ chức tiếp công dân tại Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Kiểm toán nhà nước

1. Tòa án nhân dân tối cao, Tòa án nhân dân các cấp, Viện kiểm sát nhân dân tối cao, Viện kiểm sát nhân dân các cấp, Kiểm toán nhà nước, Kiểm toán nhà nước khu vực có trách nhiệm tổ chức việc tiếp công dân và bố trí địa điểm tiếp công dân của cơ quan mình để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán nhà nước trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình quy định cụ thể việc tổ chức tiếp công dân của cơ quan mình, của Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân các cấp, của Kiểm toán nhà nước khu vực.

Điều 18. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan trong việc tiếp công dân

1. Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của cơ quan mình:

a) Ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân;

b) Bố trí địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân; bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân;

c) Phân công cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên;

d) Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung;

đ) Kiểm tra, đôn đốc cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có trách nhiệm thuộc quyền quản lý của mình thực hiện các quy định của pháp luật trong việc tiếp công dân;

e) Có trách nhiệm bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;

g) Báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan mình.

3. Thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

4. Khi tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo

cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

Điều 19. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị phải được bố trí tại vị trí thuận tiện, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

Tại địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết rõ ràng nội quy tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và các thông tin quy định tại khoản 2 Điều 24 của Luật này.

2. Chính phủ quy định chi tiết việc bố trí cơ sở vật chất của địa điểm tiếp công dân.

Chương V
TIẾP CÔNG DÂN CỦA CÁC CƠ QUAN CỦA QUỐC HỘI, ĐẠI BIỂU QUỐC HỘI, CỦA HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN VÀ ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN CÁC CẤP

Điều 20. Tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội

1. Các cơ quan của Quốc hội có trách nhiệm tổ chức việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Quốc hội hoặc nơi tiếp công dân do các cơ quan của Quốc hội lựa chọn khi cần thiết để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cử tri.

2. Ủy ban thường vụ Quốc hội có trách nhiệm chỉ đạo, điều hòa, phối hợp và tổ chức việc tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội.

Ban dân nguyện thuộc Ủy ban thường vụ Quốc hội có trách nhiệm giúp Ủy ban thường vụ Quốc hội trong việc tổ chức công tác tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội; đại diện cho các cơ quan của Quốc hội thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương và địa điểm tiếp công dân của Quốc hội.

3. Hội đồng dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội có trách nhiệm phân công đại diện Thường trực Hội đồng, Thường trực Ủy ban tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nghiên cứu và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực Hội đồng dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội phụ trách; phối hợp với Ban dân nguyện và các cơ quan hữu quan trong việc tiếp công dân khi cần thiết.

Điều 21. Tiếp công dân của đại biểu Quốc hội

1. Đại biểu Quốc hội thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh hoặc nơi tiếp công dân do Đoàn đại biểu Quốc hội bố trí theo sự phân công của Trưởng đoàn đại biểu Quốc hội hoặc khi thấy cần thiết.

Lịch tiếp công dân của đại biểu Quốc hội được thông báo cho đại biểu Quốc hội biết chậm nhất là 10 ngày làm việc, trước ngày có lịch tiếp. Trường

hợp không thể tham gia tiếp công dân theo lịch đã được thông báo, đại biểu Quốc hội báo cáo với Trưởng Đoàn đại biểu Quốc hội chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày có lịch tiếp.

2. Khi công dân có yêu cầu gặp đại biểu Quốc hội để trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì đại biểu Quốc hội có trách nhiệm sắp xếp thời gian tiếp công dân; trường hợp chưa thể tiếp công dân được thì đại biểu Quốc hội cử người nhận đơn hoặc hẹn tiếp công dân vào thời gian thích hợp.

3. Đoàn đại biểu Quốc hội có trách nhiệm tổ chức để đại biểu Quốc hội thực hiện việc tiếp công dân; giúp đại biểu Quốc hội chuyển đơn và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân mà đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội đã chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

Điều 22. Tiếp công dân của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cùng cấp hoặc tại nơi tiếp công dân ở địa phương mà đại biểu ứng cử theo sự bố trí của Thường trực Hội đồng nhân dân cùng cấp.

Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp xã thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân cùng cấp.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Hội đồng nhân dân cấp xã có trách nhiệm tổ chức để đại biểu Hội đồng nhân dân cấp mình tiếp công dân; sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân; cử công chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh, cấp huyện; tổ chức để đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân tại nơi tiếp công dân ở địa phương mà đại biểu ứng cử.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân thực hiện tiếp công dân theo lịch đã được phân công. Khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm nghiên cứu, hướng dẫn công dân gửi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Trong trường hợp cần thiết, đại biểu Hội đồng nhân dân trực tiếp hoặc thông qua Thường trực Hội đồng nhân dân cùng cấp, ở cấp xã thì thông qua Chủ tịch Hội đồng nhân dân chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

Điều 23. Quy định chi tiết việc tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp

Ủy ban thường vụ Quốc hội quy định chi tiết việc tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp.

Chương VI
HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA CƠ QUAN,

TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN

Điều 24. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân

1. Ban tiếp công dân ở trung ương, Ban tiếp công dân cấp tỉnh, Ban tiếp công dân cấp huyện có trách nhiệm niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân lịch tiếp công dân của lãnh đạo các cơ quan Đảng và Nhà nước ở trung ương hoặc địa phương, danh sách các cơ quan, tổ chức, đơn vị có đại diện cùng tham dự buổi tiếp công dân và nội dung tập trung giải quyết tại từng buổi tiếp công dân.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình tại trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị, tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, tổ chức, đơn vị (nếu có).

Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

a) Nơi tiếp công dân;

b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;

c) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

3. Lịch tiếp công dân của đại diện Hội đồng dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân được niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân của Quốc hội, của Đoàn đại biểu Quốc hội, nơi tiếp công dân của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã.

4. Lịch tiếp công dân quy định tại khoản 1, điểm c khoản 2 và khoản 3 Điều này được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân; trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

Điều 25. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm; số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 26. Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết

1. Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý;

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết;

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo;

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết;

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

Điều 27. Trách nhiệm thông báo cho Ban tiếp công dân, người tiếp công dân về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được chuyển đến

1. Khi nhận được nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do bộ phận tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình chuyển đến, người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm xem xét, xử lý hoặc phân công bộ phận chuyên môn xem xét, xử lý và thông báo kết quả xử lý cho người tiếp công dân để thông báo lại cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại khoản 1 Điều 28 của Luật này.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị nhận được khiếu nại, tố cáo do cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ban tiếp công dân chuyển đến có trách nhiệm xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật và thông báo kết quả cho cơ quan, người đã chuyển đơn biết trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày vụ việc được giải quyết; trường hợp vụ việc đã được giải quyết trước đó thì thông báo ngay cho cơ quan, người đã chuyển đơn biết.

Điều 28. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;

b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo;

c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;

d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông báo quy định tại khoản 2 Điều 27 của Luật này, cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ban tiếp công dân có trách nhiệm thông báo cho người khiếu nại, tố cáo về kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo trong trường hợp người đó đã có yêu cầu trước đó.

Chương VII

TRÁCH NHIỆM TIẾP VÀ XỬ LÝ TRƯỜNG HỢP NHIỀU NGƯỜI CÙNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VỀ MỘT NỘI DUNG

Điều 29. Cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

Điều 30. Tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân

1. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, Trưởng Ban tiếp công dân nơi có nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung có trách nhiệm trực tiếp tiếp hoặc cử người đại diện cho mình tiếp đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ảnh để lắng nghe người đại diện trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu do họ cung cấp.

Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện viết thành văn bản hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung vụ việc do người đại diện trình bày, đọc lại cho họ nghe và yêu cầu ký hoặc điểm chỉ để xác nhận.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận, xem xét thụ lý để giải quyết và thông báo cho đại diện của những người khiếu nại, tố cáo về kết quả xử lý theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì chuyển đơn hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, có nhiều nội dung, thuộc trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành, đã qua nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, giải quyết hoặc vụ việc có rất nhiều người tham gia, diễn biến phức tạp thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc Trưởng Ban tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Chủ trì hoặc phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan hoặc đại diện Ủy ban nhân dân địa phương nơi phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu; cử người có trách nhiệm tham gia tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trường hợp những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc Trưởng Ban tiếp công dân, người phụ trách địa điểm tiếp công dân phải kịp thời tăng cường người tiếp công dân; yêu cầu cơ quan công an hoặc cơ quan chức năng có biện pháp xử lý kịp thời.

Điều 31. Trách nhiệm phối hợp của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi nhận được yêu cầu của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc của Trưởng Ban tiếp công dân, người phụ trách địa điểm tiếp công dân thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan có trách nhiệm:

a) Cử người có trách nhiệm hoặc trực tiếp tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của người có thẩm quyền;

c) Giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền hoặc chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý của mình giải quyết vụ việc theo quy định của pháp luật;

d) Chủ trì vận động, thuyết phục, có biện pháp để công dân trở về địa phương.

2. Thủ trưởng cơ quan công an trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm thực hiện hoặc phối hợp với Ban tiếp công dân, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan áp dụng các biện pháp bảo đảm trật tự công cộng tại nơi có nhiều người cùng đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

Điều 32. Trách nhiệm của Tổng Thanh tra Chính phủ, Bộ trưởng Bộ Công an, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh

1. Tổng Thanh tra Chính phủ, Bộ trưởng Bộ Công an trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Chủ tịch Ủy ban nhân dân, cơ quan công an, cơ quan thanh tra các cấp và các cơ quan khác của Nhà nước trong việc xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh có trách nhiệm hỗ trợ, phối hợp với Thanh tra Chính phủ, Bộ Công an trong việc xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương khi được yêu cầu.

Chương VIII
ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 33. Điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân

1. Nhà nước có chính sách, bảo đảm kinh phí đối với hoạt động tiếp công dân, áp dụng công nghệ thông tin và các phương tiện kỹ thuật khác để xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân phục vụ công tác tiếp công dân.

2. Chính phủ quy định chi tiết về các điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

Điều 34. Tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân

1. Người tiếp công dân phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

2. Người làm công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của Chính phủ.

Chương XI
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 35. Hiệu lực thi hành

Luật này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2014.

Những quy định về tiếp công dân tại Chương V 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, Chương V của Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 hết hiệu lực thi hành kể từ ngày Luật này có hiệu lực.

Điều 36. Quy định chi tiết

Ủy ban thường vụ Quốc hội, Chính phủ, các cơ quan, tổ chức khác có thẩm quyền quy định chi tiết các điều, khoản được giao trong Luật.

Luật này đã được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XIII, kỳ họp thứ 6 thông qua ngày 25 tháng 11 năm 2013./.

CHỦ TỊCH QUỐC HỘI

(Đã ký)

Nguyễn Sinh Hùng