

TÀI LIỆU GIỚI THIỆU LUẬT TIẾP CÔNG DÂN

I. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG LUẬT TIẾP CÔNG DÂN

1. Ý nghĩa và tầm quan trọng của công tác tiếp công dân

Tiếp công dân là công tác quan trọng trong các hoạt động của Đảng, Nhà nước và các cơ quan, tổ chức trong hệ thống chính trị ở nước ta. Thông qua việc tiếp công dân, Nhà nước và các cơ quan, tổ chức tiếp nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của nhân dân liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật để có các biện pháp xử lý, khắc phục kịp thời. Làm tốt công tác tiếp công dân là thể hiện bản chất Nhà nước của dân, do dân và vì dân, tăng cường mối quan hệ giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước. Mặt khác, thông qua công tác tiếp công dân giúp cho Đảng và Nhà nước tiếp nhận được những thông tin phản hồi từ thực tế, những vấn đề nảy sinh từ cuộc sống, từ đó đề ra những chủ trương, quyết sách đúng đắn, hợp lòng dân.

Nhận thức rõ được tầm quan trọng của công tác này, thời gian qua, Đảng và Nhà nước đã ban hành nhiều nghị quyết, chỉ thị, văn bản pháp luật về tiếp công dân; các cơ quan, tổ chức đã triển khai, thực hiện có hiệu quả công tác này. Chính vì vậy, công tác tiếp công dân đã thu được những kết quả nhất định: các cấp ủy đảng, chính quyền, đoàn thể đã nhận thức đầy đủ hơn về trách nhiệm tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, coi đây là một trong những nhiệm vụ chính trị của mình; nhiều đồng chí lãnh đạo đã trực tiếp tiếp công dân theo quy định, từng bước khắc phục tình trạng khoán trắng cho một số cơ quan chuyên môn; tổ chức đối thoại, chỉ đạo giải quyết các vụ việc phức tạp ngay từ nơi phát sinh; chấn chỉnh những việc làm sai trái của cán bộ, cơ quan cấp dưới; hướng dẫn công dân thực hiện đúng chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Nhiều nơi đã thành lập Trụ sở, ban hành nội quy, quy chế tiếp công

dân, bố trí công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, đầu tư cơ sở, trang thiết bị cho Trụ sở, công tác tiếp công dân đã dần dần đi vào nề nếp. Hàng năm, Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng, Nhà nước và các cấp, các ngành đã tiếp và hướng dẫn hàng chục nghìn lượt người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trong đó có nhiều đoàn khiếu kiện đông người, phức tạp.

2. Những hạn chế, bất cập trong công tác tiếp công dân thời gian qua

Bên cạnh những kết quả nêu trên, công tác tiếp công dân của các cấp, các ngành và Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước còn có những hạn chế, yếu kém, chưa đáp ứng được yêu cầu, cụ thể là:

a) Lãnh đạo một số cơ quan, tổ chức chưa nhận thức đầy đủ ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác tiếp công dân, chưa quan tâm đúng mức đến công tác này, chưa đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, tổ chức trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

b) Việc tiếp công dân còn hình thức, chưa hiệu quả; có nơi còn biểu hiện thiếu tinh thần trách nhiệm, thái độ không đúng mực đối với người dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tình trạng né tránh trách nhiệm, hướng dẫn công dân không đúng quy định vẫn còn xảy ra;

c) Tên gọi, mô hình tổ chức của tổ chức tiếp công dân, cơ cấu thành phần tại nơi tiếp công dân; số lượng cán bộ, điều kiện làm việc, chế độ chính sách đối với công chức tiếp công dân còn thiếu thống nhất từ Trung ương đến địa phương. Việc phối, kết hợp giữa Trụ sở tiếp công dân ở Trung ương với địa phương, giữa các cơ quan, tổ chức thường trực tại Trụ sở tiếp công dân; giữa Trụ sở tiếp công dân với các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cũng thiếu chặt chẽ; ở một số nơi, việc tiếp công dân chưa gắn với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp công dân ở Trụ sở chưa gắn với theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc tiếp thu, xem xét, giải quyết của các cơ quan, tổ chức;

d) Trong hoạt động tiếp công dân, chưa phân định rõ việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo với kiến nghị, phản ánh; chưa quy định rõ việc tiếp công dân của người đứng đầu với việc tiếp công dân của công chức, giữa việc tiếp công dân thường xuyên với việc tiếp công dân theo yêu cầu khẩn thiết đối với vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia;

đ) Chế độ thông tin về tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân, cơ quan, tổ chức, đơn vị chưa được đầy đủ, kịp thời; công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân chưa được quan tâm đúng mức;

e) Đội ngũ công chức làm công tác tiếp công dân nhiều nơi chưa đáp ứng yêu cầu, còn hạn chế về hiểu biết pháp luật, kinh nghiệm quản lý, khả năng giao tiếp, phương pháp vận động, thuyết phục quần chúng. Công tác đào tạo chuyên môn cho công chức làm công tác tiếp công dân chưa được quan tâm đúng mức; chế độ, chính sách đãi ngộ đối với công chức làm công tác tiếp công dân còn nhiều bất cập.

Những tồn tại trên có nhiều nguyên nhân, trong đó nguyên nhân chủ yếu là chưa có văn bản pháp luật có giá trị pháp lý cao để điều chỉnh các quan hệ xã hội trong lĩnh vực tiếp công dân.

3. Thực trạng các quy định pháp luật về công tác tiếp công dân

Trong những năm qua, Nhà nước ta đã ban hành một số văn bản về công tác tiếp công dân như: Nghị định số 89/CP ngày 07/8/1997 ban hành kèm theo Quy chế tổ chức tiếp công dân; Luật khiếu nại, tố cáo 1998; Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo và các luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo; Quyết định số 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới công tác tiếp công dân; Luật khiếu nại 2011, Luật tố cáo 2011, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại, Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày

03/10/2012 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tố cáo... Bên cạnh đó, một số cơ quan, tổ chức ban hành văn bản quy định về tổ chức và hoạt động tiếp công dân trong cơ quan, tổ chức mình như Tòa án nhân dân tối cao, Viện kiểm sát nhân dân tối cao, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận... Tuy nhiên, quy định về tổ chức, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ chế hoạt động của Trụ sở, bộ phận làm công tác tiếp dân giữa các văn bản này còn có sự khác nhau, thiếu thống nhất; nhiệm vụ, quyền hạn của Trụ sở tiếp công dân, người phụ trách Trụ sở tiếp công dân, công chức làm công tác tiếp công dân chưa được quy định đầy đủ và rõ ràng; phạm vi trách nhiệm, sự phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức thường trực tại Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng, của Trụ sở tiếp công dân các cấp chưa rõ ràng; mối quan hệ giữa Trụ sở tiếp công dân ở Trung ương với cơ quan thường trực tiếp dân ở địa phương và mối quan hệ giữa Trụ sở tiếp công dân với cơ quan thanh tra, cơ quan, tổ chức có thẩm quyền chưa đầy đủ, thiếu rõ ràng; quyền và nghĩa vụ của công chức tiếp công dân, của người phụ trách Trụ sở tiếp công dân; tiêu chuẩn, chế độ chính sách đối với công chức tiếp công dân; trình tự, thủ tục tiếp công dân, công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân... chưa được quy định đầy đủ và cụ thể.

4. Việc xây dựng Luật tiếp công dân nhằm quán triệt quan điểm của Đảng về công tác tiếp công dân

Đề đổi mới công tác tiếp công dân, nâng cao hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, ngày 10/01/2008, Bộ Chính trị có Thông báo kết luận số 130-TB/TW về tình hình, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo từ năm 2006 đến nay và giải pháp trong thời gian tới. Tiếp theo đó, Ban Bí thư Trung ương có Thông báo số 307-TB/TW ngày 10/2/2010 về Đề án đổi mới công tác tiếp công dân, trong đó chỉ rõ: trách nhiệm của các cấp ủy Đảng phải tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo đối với các cấp chính quyền, đoàn thể trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; xác định rõ trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan nhà nước, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp trong việc tổ chức công tác tiếp công

dân và trực tiếp tiếp công dân; phát huy vai trò của Mặt trận và các tổ chức đoàn thể nhân dân, tăng cường công tác của Quốc hội, Hội đồng nhân dân trong việc giám sát công tác tiếp công dân; đồng thời “Tập trung xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đẩy nhanh việc đánh giá, rà soát, sửa đổi, bổ sung pháp luật liên quan trực tiếp đến công tác tiếp công dân, trong đó có Nghị định 89/CP ngày 07/8/1997 của Chính phủ ban hành kèm theo Quy chế tổ chức tiếp công dân và pháp luật khiếu nại, tố cáo có liên quan”. Vì vậy, các cấp ủy đảng, chính quyền, đoàn thể cần đổi mới một cách toàn diện và triệt để công tác tiếp công dân.

Từ những lý do nêu trên, việc ban hành Luật tiếp công dân là cần thiết.

II. QUAN ĐIỂM, NGUYÊN TẮC XÂY DỰNG LUẬT TIẾP CÔNG DÂN

1. Quán triệt và cụ thể hóa đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về công tác tiếp công dân để đổi mới một cách toàn diện về tổ chức và hoạt động tiếp công dân nhằm thể hiện bản chất dân chủ của Nhà nước ta “Nhà nước của dân, do dân và vì dân”.

2. Luật tiếp công dân phải góp phần giải quyết những bất cập đang đặt ra trong thực tiễn về công tác tiếp công dân; xây dựng cơ chế hữu hiệu, tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh một cách đầy đủ, công khai và minh bạch; đề cao trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong công tác tiếp công dân, gắn việc tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

3. Luật Tiếp công dân phải xác định rõ mô hình tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức trong hệ thống chính trị của nước ta; quy định rõ tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan tiếp công dân, người phụ trách cơ quan tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân; mối quan hệ giữa các cơ quan tiếp công dân, giữa cơ quan tiếp công dân với các cơ quan, tổ chức; quy định rõ hoạt động

tiếp công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; điều kiện bảo đảm hoạt động tiếp công dân, quản lý về công tác tiếp công dân.

4. Luật tiếp công dân được xây dựng trên cơ sở tổng kết thực tiễn tình hình tiếp công dân, kế thừa các quy định còn phù hợp của Luật khiếu nại, Luật tố cáo, Nghị định số 89/NĐ-CP ngày 08/7/1997 về ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân và các văn bản pháp luật khác quy định về vấn đề này;

5. Luật tiếp công dân phải có cơ cấu, bố cục hợp lý, nội dung khả thi; đảm bảo tính hợp hiến, hợp pháp, sự thống nhất, đồng bộ của hệ thống pháp luật.

II. BỐ CỤC VÀ NHỮNG NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA LUẬT TIẾP CÔNG DÂN

1. Bố cục của Luật tiếp công dân

Luật gồm 9 chương với tổng số 36 điều, cụ thể như sau:

Chương I: “Quy định chung”, gồm 9 điều, từ Điều 1 đến Điều 6. Chương này quy định về phạm vi điều chỉnh, giải thích từ ngữ, nguyên tắc tiếp công dân, trách nhiệm tiếp công dân, quản lý công tác tiếp công dân và các hành vi bị nghiêm cấm.

Chương II: “Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm của người tiếp công dân”, gồm 3 điều, từ Điều 7 đến Điều 9. Chương này quy định về quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm của người tiếp công dân và những trường hợp được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân.

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 cấp xã” (gồm 6 điều, từ Điều 10 đến Điều 15). Chương này quy định về Trụ sở tiếp công dân, tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân ở Trung ương; tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh; tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp

huyện; nhiệm vụ, quyền hạn của Trưởng Ban tiếp công dân; việc tiếp công dân ở xã, phường, thị trấn.

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” gồm 4 điều, từ Điều 16 đến Điều 19. Chương này quy định về việc tổ chức tiếp công dân tại cơ quan hành chính nhà nước, tại Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Kiểm toán Nhà nước, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan trong việc tiếp công dân, 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”, gồm 4 điều, từ Điều 20 đến Điều 23. Chương này quy định về việc 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, đồng thời giao Ủy ban thường vụ Quốc hội quy định chi tiết các vấn đề này.

Chương VI: “Hoạt động tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân”, gồm 5 điều, từ Điều 24 đến Điều 28, trong đó quy định về công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân; tiếp và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết; 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; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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”, gồm 4 điều, từ Điều 29 đến Điều 32. Chương này quy định về trách nhiệm tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; 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; 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; 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.

Chương VIII: “Điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân”, gồm 2 điều, từ Điều 33 đến Điều 34, trong đó quy định về điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân và tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân.

Chương IX: “Điều khoản thi hành”, gồm 2 điều, Điều 35 quy định về hiệu lực thi hành và Điều 36 quy định về hướng dẫn thi hành Luật tiếp công dân.

2. Nội dung cơ bản của Luật tiếp công dân

a) Phạm vi điều chỉnh

Khi xây dựng bất kỳ một dự án Luật nào, vấn đề quan trọng đầu tiên mà cơ quan chủ trì soạn thảo quan tâm là phạm vi điều chỉnh của dự án luật đó. Phạm vi điều chỉnh của một văn bản pháp luật tức là những nội dung được quy định trong văn bản pháp luật đó. Để xác định được nội dung cần điều chỉnh trong Luật tiếp công dân, trong quá trình nghiên cứu, xây dựng, cơ quan chủ trì soạn thảo và các cơ quan liên quan đã triển khai nhiều hoạt động phân tích chính sách đối với dự án luật này nhằm xác định yêu cầu của việc ban hành và phạm vi điều chỉnh của Luật tiếp công dân. Cuối cùng, Quốc hội cho rằng, việc ban hành Luật này là để tạo cơ sở pháp lý chung, thống nhất về tổ chức, hoạt động tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm tiếp công dân. Vì vậy, phạm vi điều chỉnh của Luật là phải những vấn đề cơ bản nhất về tổ chức và hoạt động tiếp công dân, gồm các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân và trách nhiệm của người tiếp công dân, trụ sở tiếp công dân, trình tự, thủ tục tiếp công dân; các điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân (kinh phí, chế độ chính sách đối với người tiếp công dân). Với tinh thần đó, khoản 1 Điều 1 Luật tiếp công dân quy định:

“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 các điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân”.

Ngoài ra, Luật cũng quy định 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.

b) Trách nhiệm tiếp công dân

Điều 4 của Luật đã quy định một cách đầy đủ về các cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân. Theo đó, các cơ quan nhà nước có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân bao gồm:

- Chính phủ;
- Bộ, cơ quan ngang bộ; tổng cục và tổ chức tương đương; cục;
- Ủy ban nhân dân các cấp;
- 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;
- Các cơ quan của Quốc hội;
- Hội đồng nhân dân các cấp;
- Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Kiểm toán Nhà nước.

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.

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.

c. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trách nhiệm của người tiếp công dân

Trên cơ sở kế thừa các quy định còn phù hợp của Nghị định 89/CP ngày 07/8/1997 về việc ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân và Chương V của Luật khiếu nại năm 2011 quy định về tiếp công dân, Luật đã quy định về quyền, nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quyền, nghĩa vụ của người tiếp công dân.

**** Về quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh***

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho công dân trong việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đồng thời cũng xác định rõ các nghĩa vụ của họ trong việc thực hiện các quyền này, Điều 7 của Luật quy định cụ thể về quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Theo đó, khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Được hướng dẫn, giải thích về những nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

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

- 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;

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

Tương ứng với các quyền, khoản 2 Điều 7 của Luật cũng quy định về nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, bao gồm:

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

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

- 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;

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

- 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;

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

**** Về trách nhiệm của người tiếp công dân:***

Điều 8 của Luật cũng quy định về trách nhiệm của người tiếp công dân, đó là:

- 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.

- 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.

- Có thái độ đúng 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.

- 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.

- 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.

- 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.

Các quy định này nhằm nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong hoạt động tiếp công dân, đồng thời đảm bảo thiết lập trật tự kỷ cương tại nơi tiếp công dân và ngăn chặn trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự công cộng.

d. Trụ sở tiếp công dân, việc tiếp công dân ở cấp xã

Trên cơ sở kế thừa các quy định về tiếp công dân còn phù hợp trong các nghị định của Chính phủ về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là nội dung của Quyết định 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án đổi mới công tác tiếp công dân, Chương III của

Luật đã quy định về việc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân ở Trung ương, cấp tỉnh, cấp huyện và việc tiếp công dân tại cấp xã.

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.

Trụ sở tiếp công dân bao gồm:

- Trụ sở tiếp công dân ở Trung ương;
- Trụ sở tiếp công dân ở tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương
- Trụ sở tiếp công dân ở quận, huyện, thành phố, thị xã thuộc tỉnh.

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 các cơ quan, tổ chức hữu quan tổ chức, thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân. 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. 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. 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.

Ở cấp xã, việc tiếp công dân của cấp ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp xã được thực hiện tại trụ sở Ủy ban nhân dân. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân.

Để xác định rõ trách nhiệm tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức, cá nhân tại Trụ sở tiếp công dân, Luật cũng quy định về các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân các cấp (khoản 3 Điều 11; khoản 3 Điều 12, khoản 3 Điều 13); nhiệm vụ, quyền hạn của Ban tiếp công dân (khoản 3 Điều 10); phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân các cấp (khoản 4 Điều 11, khoản 4 Điều 12; khoản 4 Điều 13); nhiệm vụ, quyền hạn của Trưởng Ban tiếp công dân (Điều 14).

d. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan trong công tác tiếp công dân

Trên thực tế, ở một số nơi, người đứng đầu cơ quan chưa thực sự quan tâm đến công tác tiếp công dân, chưa nghiêm túc thực hiện nhiệm vụ trực tiếp tiếp công dân theo quy định. Để nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, Điều 18 của Luật đã quy định cụ thể trách nhiệm của họ trong công tác tiếp công dân. Theo đó, người đứng đầu các cơ quan có trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của cơ quan mình; đồng thời trực tiếp tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan mình. Ngoài ra, người đứng đầu cơ quan còn có trách nhiệm tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp nhất định. Luật cũng quy định 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 các 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 18). Quy định này nhằm xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong công tác tiếp công dân, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, qua đó góp phần nâng cao hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

e) Tiếp công dân tại cơ quan hành chính nhà nước, tại Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Kiểm toán Nhà nước

Đối với cơ quan hành chính nhà nước, Điều 16 của Luật quy định: 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 các 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. Ở địa phương, 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 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.

Cùng với việc quy định về việc tiếp công dân của các cơ quan hành chính nhà nước, Luật còn quy định về trách nhiệm tiếp công dân của Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Kiểm toán Nhà nước (Điều 17). Theo đó, 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. Luật cũng giao 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.

g) Tiếp công dân của các cơ quan Quốc hội, đại biểu Quốc hội, của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân.

Điều 20 Luật tiếp công dân quy định 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.

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.

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.

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.

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.

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 các 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.

i) Hoạt động tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân

Để thuận tiện cho công dân cũng như các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc tiếp công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Chương VI Luật quy định cụ thể về hoạt động tiếp công dân, bao gồm các quy định về công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân (Điều 24); tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 25); phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết (Điều 26); 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 (Điều 27); thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 28).

Để công khai hoạt động tiếp công dân, tạo thuận lợi cho công dân trong việc thực hiện các quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Luật quy định về việc công bố thông tin về việc tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức, đơn vị. Theo đó, 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 có đại diện cùng tham dự buổi tiếp công dân và nội dung tập trung giải quyết tại từng buổi tiếp công dân.

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:

- Nơi tiếp công dân;
- Thời gian tiếp công dân thường xuyên;

- 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.

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.

Lịch tiếp công dân của những người quy định tại khoản 1, điểm c khoản 2 và khoản 3 Điều 24 của Luật 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.

Những quy định đó nhằm đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân mang tính công khai, minh bạch, tạo thuận lợi cho công dân trong việc tiếp cận các thông tin liên quan đến hoạt động tiếp công dân của những người có thẩm quyền, đồng thời nâng cao trách nhiệm tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

Về việc tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Thực tế cho thấy một số cán bộ tiếp công dân còn lúng túng trong việc tiếp nhận và xử lý đơn của công dân. Bên cạnh đó, nhiều trường hợp người dân còn không biết viết đơn hoặc gửi đơn không đúng thẩm quyền hoặc đơn viết nội dung không rõ ràng, còn lẫn lộn các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Để đảm bảo cho người tiếp công dân tiếp nhận và xử lý đơn của công dân được thực hiện thống nhất, Điều 25 của Luật quy định, 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 trình bày họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc 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.

Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm: số thứ tự, ngày tiếp, họ và 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 điếm 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.

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 các 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.

Sau khi tiếp nhận đơn thư, công việc tiếp theo của hoạt động tiếp công dân là phân loại đơn và chuyển đơn đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết. *Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân* được thực hiện như sau (Điều 26):

- 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;

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì hướng dẫn người đến 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;

- 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;

- 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.

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

- 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;

- 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.

Bên cạnh đó, để nâng cao trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, Điều 28 của Luật *quy định về việc thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh*. Cụ thể là, 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:

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

- 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;

- 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;

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

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, 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

k) Trách nhiệm tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

Để nâng cao hiệu quả việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhiều người, nhất là khi việc phối hợp xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung còn không ít vướng mắc trong thực tiễn, Chương VII của Luật quy định về trách nhiệm tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung. Theo đó, quy định cụ thể về việc cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (Điều 29); 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 (Điều 30); 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 (Điều 31); 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 (Điều 32).

i) Những vấn đề khác

Ngoài những nội dung chính nêu trên, Luật tiếp công dân còn quy định về nguyên tắc tiếp công dân, quản lý công tác tiếp công dân, các hành vi bị nghiêm cấm, những trường hợp được từ chối tiếp công dân, điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân và điều khoản thi hành.