

# TÌM HIỂU VỀ NHỮNG NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA LUẬT TIẾP CÔNG DÂN NĂM 2013, ĐƯỢC SỬA ĐỔI, BỔ SUNG NĂM 2025

(Nội dung về Luật Tiếp công dân, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/7/2026)

## PHẦN I

### MỘT SỐ QUY ĐỊNH CHUNG

**Câu 1. Luật Tiếp công dân được sửa đổi, bổ sung vào năm nào? Có hiệu lực kể từ ngày nào?**

**Trả lời:**

Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 được Quốc hội khóa XIII, kỳ họp thứ 6 thông qua ngày 25/11/2013, có hiệu lực kể từ ngày 01/7/2014 (Sau đây gọi là Luật số 42/2013/QH13).

Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo số 136/2025/QH15 được Quốc hội khóa XV, Kỳ họp thứ 10 thông qua ngày 10/12/2025, có hiệu lực kể từ ngày 01/7/2026 ((Sau đây gọi là Luật số 136/2025/QH15).

**Câu 2. Phạm vi điều chỉnh của Luật Tiếp công dân?**

**Trả lời:**

Điều 1 Luật số 42/2013/QH13 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 điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

Điều 2 Luật số 42/2013/QH13 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.

**Câu 3. Tiếp công dân là gì?**

**Trả lời:**

Khoản 1 Điều 2 Luật số 42/2013/QH13 quy định: *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.

**Câu 4. Kiến nghị, phản ánh là gì?**

**Trả lời:**

Khoản 2 Điều 2 Luật số 42/2013/QH13 quy định: *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.

**Câu 5. Tiếp công dân gồm mấy hình thức?****Trả lời:**

Điều 3a Luật số 42/2013/QH13 (được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15) quy định:

1. Cơ quan, tổ chức, đơn vị tổ chức tiếp công dân theo các hình thức sau đây: a) Tiếp công dân trực tiếp; b) Tiếp công dân trực tuyến.
2. Chính phủ quy định việc tiếp công dân trực tuyến.

**Câu 6. Những cơ quan nào có trách nhiệm tiếp công dân?****Trả lời:**

Điều 4 Luật số 42/2013/QH13 (được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15) quy định:

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;
  - 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.

### **Câu 7. Các hành vi nào bị nghiêm cấm?**

**Trả lời:**

Điều 6 Luật số 42/2013/QH13 quy định:

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**

**Câu 8. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có quyền và nghĩa vụ gì?**

**Trả lời:**

Điều 7 Luật số 42/2013/QH13 (được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15) quy định:

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, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp;
- 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.

### **Câu 9. Người tiếp công dân có trách nhiệm gì?**

#### **Trả lời:**

Điều 8 Luật số 42/2013/QH13 (được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15) quy định:

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, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; 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 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.

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.

### **Câu 10. Những trường hợp nào được từ chối tiếp công dân?**

#### **Trả lời:**

Điều 9 Luật số 42/2013/QH13 (được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15) quy định 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.

Chính phủ quy định chi tiết khoản này.

### **Chương III**

## **TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN Ở TRUNG ƯƠNG, TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN CẤP TỈNH; VIỆC TIẾP CÔNG DÂN Ở CẤP XÃ**

**Câu 11. Trụ sở tiếp công dân bao gồm những nơi nào?****Trả lời:**

Khoản 2 Điều 10 Luật số 42/2013/QH13 (được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15) quy định 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);

**Câu 12. Việc tiếp công dân ở xã, phường, đặc khu được quy định như thế nào?****Trả lời:**

Điều 15 Luật số 42/2013/QH13 (được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15) quy định:

1. Việc tiếp công dân của cấp ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu được thực hiện tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp xã) hoặc địa điểm tiếp công dân do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định (sau đây gọi là địa điểm tiếp công 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, quy chế tiếp công dân;

b) Bố trí địa điểm thuận lợi và các điều kiện cần thiết khác cho việc tiếp công dân ở cấp xã;

c) Trực tiếp tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân 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;

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; bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;

đ) Báo cáo công tác tiếp công dân định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã giao đơn vị phù hợp thực hiện các nhiệm vụ sau đây:

a) Tham mưu việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất; tham mưu phân công công chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân cấp xã;

b) Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; yêu cầu công dân chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật;

c) Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

d) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã;

đ) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thuộc phạm vi trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

#### **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**

**Câu 13. Việc tổ chức tiếp công dân tại cơ quan hành chính nhà nước được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 16 Luật số 42/2013/QH13 (được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15) quy định:

1. Bộ Quốc phòng, Bộ Công an, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam giao cơ quan thanh tra bố trí công chức làm công tác tiếp công dân. Bộ không có Thanh tra Bộ giao đơn vị phù hợp bố trí công chức làm công tác tiếp công dân.

Việc tiếp công dân của đơn vị thuộc Bộ, cơ quan ngang Bộ do Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ quy định phù hợp với tổ chức và hoạt động của từng đơn vị.

2. Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh giao đơn vị phù hợp trực thuộc bố trí công chức làm công tác tiếp công dân.

Việc tiếp công dân của đơn vị thuộc cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quy định phù hợp với tổ chức và hoạt động của từng đơn vị.

**Câu 14. Việc tổ chức tiếp công dân tại Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Kiểm toán nhà nước được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 17 Luật số 42/2013/QH13 quy định:

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.

## **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**

**Câu 15. Tiếp công dân của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp được thực hiện như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 22 Luật số 42/2013/QH13 (được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15) quy định:

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp tỉnh 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 địa điểm tiếp công dân cấp xã.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh, cấp xã có trách nhiệm tổ chức công tác tiếp công dân của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân cấp mình; trực tiếp tiếp công dân thuộc trách nhiệm của Hội đồng nhân dân cùng cấp.

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 chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

Điều 23 Luật số 42/2013/QH13 quy định 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**

**Câu 16. 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 được thực hiện như thế nào?**

**Trả lời:**

Khoản 1 Điều 26 Luật số 42/2013/QH13 (được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15) quy định:

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 hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết 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.

**Câu 17. 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 thế nào?**

**Trả lời:**

Khoản 2 Điều 26 Luật số 42/2013/QH13 quy định:

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

đề 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 đề nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

## **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**

**Câu 18. 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 được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 30 Luật số 42/2013/QH13 quy định:

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 ánh 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.

## **Chương VIII**

### **ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

**Câu 19. Pháp luật quy định điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 33 Luật số 42/2013/QH13 (được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15) quy định:

1. Nhà nước có chính sách bảo đảm kinh phí, cơ sở vật chất, nhân lực đối với hoạt động tiếp công dân; ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số, xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo để phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

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

**Câu 20. Tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân được quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 34 Luật số 42/2013/QH13 quy định:

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./.