

## NGHỊ QUYẾT

**Quy định về việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**

### ỦY BAN THƯỜNG VỤ QUỐC HỘI

*Căn cứ Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Nghị quyết số 203/2025/QH15;*

*Căn cứ Luật Tổ chức Quốc hội số 57/2014/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 65/2020/QH14 và Luật số 62/2025/QH15;*

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;*

*Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân số 121/2025/QH15;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 136/2025/QH15;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 42/2013/QH13, Luật số 81/2025/QH15, Luật số 84/2025/QH15 và Luật số 136/2025/QH15;*

*Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 59/2020/QH14, Luật số 81/2025/QH15, Luật số 84/2025/QH15 và Luật số 136/2025/QH15;*

## QUYẾT NGHỊ:

### Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Nghị quyết này quy định về trình tự, thủ tục, trách nhiệm của Quốc hội và Hội đồng nhân dân trong việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân; chế độ thông tin, báo cáo và điều kiện bảo đảm.

## **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

## **Chương II**

### **TIẾP CÔNG DÂN VÀ TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN CỦA HỘI ĐỒNG DÂN TỘC, ỦY BAN CỦA QUỐC HỘI, ĐOÀN ĐẠI BIỂU QUỐC HỘI, ĐẠI BIỂU QUỐC HỘI, THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN**

#### **Mục 1**

### **TIẾP CÔNG DÂN VÀ TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN CỦA HỘI ĐỒNG DÂN TỘC, ỦY BAN CỦA QUỐC HỘI, ĐOÀN ĐẠI BIỂU QUỐC HỘI, ĐẠI BIỂU QUỐC HỘI**

#### **Điều 3. Nơi tiếp công dân của Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, đại biểu Quốc hội**

1. Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội tiếp công dân tại các nơi tiếp công dân sau đây:

a) Trụ sở tiếp công dân ở trung ương;

b) Địa điểm tiếp công dân của Quốc hội do Ủy ban Thường vụ Quốc hội bố trí hoặc địa điểm khác do Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội lựa chọn khi cần thiết.

Việc lựa chọn địa điểm tiếp công dân phải bảo đảm thuận lợi cho việc tiếp công dân, không làm ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội.

2. Đại biểu Quốc hội thực hiện việc tiếp công dân tại các nơi tiếp công dân sau đây:

a) Trụ sở tiếp công dân của tỉnh, thành phố nơi đại biểu Quốc hội ứng cử;

b) Địa điểm khác do Đoàn đại biểu Quốc hội bố trí.

Trường hợp đại biểu Quốc hội chuyển sinh hoạt đến Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh, thành phố khác thì thực hiện việc tiếp công dân ở nơi chuyển đến;

c) Trường hợp cần thiết, đại biểu Quốc hội có thể tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương hoặc địa điểm tiếp công dân của Quốc hội.

3. Trường hợp cần thiết, Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, đại biểu Quốc hội có thể thực hiện việc tiếp công dân trực tuyến.

Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện theo quy định của Chính phủ.

#### **Điều 4. Việc tiếp công dân của Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội**

1. Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội có trách nhiệm tiếp công dân về các vấn đề thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách.

2. Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội cử đại diện để tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- a) Theo yêu cầu của Ủy ban Thường vụ Quốc hội;
- b) Theo đề nghị của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát khi xét thấy cần thiết;
- c) Theo đề nghị của công dân; trường hợp bất khả kháng hoặc có lý do chính đáng thì phối hợp với Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát cử người nhận đơn hoặc hẹn tiếp công dân vào thời gian thích hợp.

3. Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội có trách nhiệm thông báo dự kiến lịch tiếp công dân theo quy định tại điểm a và điểm c khoản 2 Điều này cho công dân đã đề nghị được tiếp biết, đồng thời thông báo đến Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát để phối hợp, bố trí nơi tiếp công dân và các điều kiện bảo đảm để tiếp công dân.

Trường hợp không thể tổ chức tiếp công dân theo lịch đã thông báo, Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội có trách nhiệm dự kiến thời gian thay đổi cụ thể, thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chậm nhất là 05 ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo, đồng thời thông báo đến Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát để phối hợp.

4. Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát có trách nhiệm phối hợp với Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội dự kiến lịch tiếp công dân theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều này và thông báo đến công dân đã đề nghị được tiếp biết; bố trí nơi tiếp công dân và các điều kiện bảo đảm để tiếp công dân.

Trường hợp không thể tổ chức tiếp công dân theo lịch đã thông báo, Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội có trách nhiệm dự kiến thời gian thay đổi cụ thể, thông báo đến Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát để thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chậm nhất là 05 ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo.

5. Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân; đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, cử đại diện tham gia tiếp công dân.

#### **Điều 5. Việc tiếp công dân của đại biểu Quốc hội**

1. Đại biểu Quốc hội tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- a) Tiếp công dân định kỳ theo sự phân công của Trưởng Đoàn đại biểu Quốc hội;
- b) Khi đại biểu Quốc hội xét thấy cần thiết;
- c) Theo đề nghị của công dân; trường hợp bất khả kháng hoặc có lý do chính đáng thì báo cáo với Trưởng Đoàn đại biểu Quốc hội hoặc thông báo đến

Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát cử người nhận đơn hoặc hẹn tiếp công dân vào thời gian thích hợp.

2. Lịch tiếp công dân của đại biểu Quốc hội theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều này được thông báo đến đại biểu Quốc hội chậm nhất là 10 ngày trước ngày có lịch tiếp.

Trường hợp tiếp công dân theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều này tại địa phương thì đại biểu Quốc hội có trách nhiệm báo cáo với Trưởng Đoàn đại biểu Quốc hội; tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương, địa điểm tiếp công dân của Quốc hội thì thông báo đến Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát để tổ chức việc tiếp công dân.

Trường hợp tiếp công dân theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều này thì đại biểu Quốc hội có trách nhiệm sắp xếp thời gian, báo cáo với Trưởng Đoàn đại biểu Quốc hội trong trường hợp tiếp công dân ở địa phương hoặc đề nghị Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát trong trường hợp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương, địa điểm tiếp công dân của Quốc hội để tổ chức việc tiếp công dân.

3. Trường hợp không thể tiếp công dân theo lịch đã thông báo, đại biểu Quốc hội có trách nhiệm dự kiến thời gian thay đổi cụ thể, báo cáo với Trưởng Đoàn đại biểu Quốc hội hoặc thông báo đến Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát chậm nhất là 05 ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo để thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

4. Đại biểu Quốc hội chịu trách nhiệm về việc thực hiện hoạt động tiếp công dân của mình.

#### **Điều 6. Trách nhiệm của Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát trong việc tiếp công dân và tổ chức việc tiếp công dân**

1. Giúp Ủy ban Thường vụ Quốc hội chỉ đạo, điều hòa, phối hợp công tác tiếp công dân của Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội; giữ mối quan hệ phối hợp với Chính phủ, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan về việc thực hiện tiếp công dân của Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội.

2. Đại diện cho Hội đồng Dân tộc, Ủy ban 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.

Phối hợp với Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội tổ chức tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 4 của Nghị quyết này. Khi công dân đề nghị được gặp trực tiếp đại diện Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội thì Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát có trách nhiệm chuyển đề nghị của công dân đến Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội theo lĩnh vực phụ trách. Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội có trách nhiệm xem xét đề nghị đó để trả lời công dân.

3. Tổ chức việc tiếp công dân của đại biểu Quốc hội khi có đề nghị.

4. Xây dựng kế hoạch, chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức việc tiếp công dân của Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội và đại biểu Quốc hội trong thời gian diễn ra kỳ họp Quốc hội.

Khi cần thiết và được sự đồng ý của Chủ tịch Quốc hội, Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát mời đại diện Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội và Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội tiếp công dân.

5. Phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan bảo đảm điều kiện để Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, đại biểu Quốc hội tiếp công dân.

6. Phối hợp với các cơ quan có liên quan rà soát, đôn đốc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, có dấu hiệu phức tạp về an ninh trật tự, an toàn xã hội.

7. Yêu cầu hoặc đề nghị cơ quan, tổ chức có liên quan cử người có trách nhiệm tham gia tiếp công dân.

8. Ban hành nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Quốc hội.

### **Điều 7. Trách nhiệm của Đoàn đại biểu Quốc hội trong tổ chức việc tiếp công dân của đại biểu Quốc hội trong Đoàn**

1. Sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu Quốc hội trong Đoàn tại địa phương; niêm yết lịch tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân, công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng ở địa phương, thông báo đến đại biểu Quốc hội và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Bố trí nơi tiếp công dân để đại biểu Quốc hội trong Đoàn thực hiện việc tiếp công dân.

3. Cử đại diện Đoàn đại biểu Quốc hội tham gia tiếp công dân trong thời gian diễn ra kỳ họp Quốc hội theo quy định tại khoản 4 Điều 6 của Nghị quyết này.

4. Cử đại biểu Quốc hội trong Đoàn tham gia tiếp công dân theo đề nghị của Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh.

5. Phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan ở trung ương và địa phương bảo đảm các điều kiện để đại biểu Quốc hội tiếp công dân.

6. Đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, cử đại diện tham gia tiếp công dân cùng đại biểu Quốc hội.

## **Mục 2**

### **TIẾP CÔNG DÂN VÀ TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN CỦA THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN**

#### **Điều 8. Nơi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh. Thường trực Hội đồng nhân dân cấp xã tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân cấp xã.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp tỉnh thực hiện việc tiếp công dân tại các nơi tiếp công dân sau đây:

a) Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh;

b) Nơi tiếp công dân ở địa phương mà đại biểu ứng cử theo sự bố trí của Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh.

Trường hợp đại biểu Hội đồng nhân dân cấp tỉnh chuyển sinh hoạt đến địa phương khác trong cùng đơn vị hành chính cấp tỉnh thì thực hiện việc tiếp công dân ở nơi chuyển đến.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp xã thực hiện việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân cấp xã.

4. Trường hợp cần thiết, Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có thể thực hiện việc tiếp công dân trực tuyến.

Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện theo quy định của Chính phủ.

### **Điều 9. Việc tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân cử đại diện tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

a) Tiếp công dân định kỳ;

b) Khi Thường trực Hội đồng nhân dân xét thấy cần thiết;

c) Theo đề nghị của công dân; trường hợp bất khả kháng hoặc có lý do chính đáng thì cử người nhận đơn hoặc hẹn tiếp công dân vào thời gian thích hợp.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân có trách nhiệm xây dựng lịch tiếp công dân của mình, bố trí nơi tiếp công dân; niêm yết công khai lịch tiếp công dân tại Trụ sở Hội đồng nhân dân và nơi tiếp công dân; thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng ở địa phương và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; trường hợp tiếp công dân theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều này thì thông báo đến công dân đã đề nghị được tiếp biết.

3. Trường hợp không thể tổ chức tiếp công dân theo lịch đã thông báo, Thường trực Hội đồng nhân dân có trách nhiệm dự kiến thời gian thay đổi cụ thể, thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chậm nhất là 05 ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo.

4. Thường trực Hội đồng nhân dân phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân; đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, cử đại diện tham gia tiếp công dân.

### **Điều 10. Việc tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân**

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

a) Tiếp công dân định kỳ theo sự phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân;

b) Khi đại biểu Hội đồng nhân dân xét thấy cần thiết;

c) Theo đề nghị của công dân; trường hợp bất khả kháng hoặc có lý do chính đáng thì báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân cử người nhận đơn hoặc hẹn tiếp công dân vào thời gian thích hợp.

2. Lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều này được thông báo đến đại biểu Hội đồng nhân dân chậm

nhất là 10 ngày trước ngày có lịch tiếp.

Trường hợp tiếp công dân theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều này thì đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân để tổ chức việc tiếp công dân.

Trường hợp tiếp công dân theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều này thì đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm sắp xếp thời gian, thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân để tổ chức việc tiếp công dân.

3. Trường hợp không thể tiếp công dân theo lịch đã thông báo, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm dự kiến thời gian thay đổi cụ thể, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân chậm nhất là 05 ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo để thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

4. Đại biểu Hội đồng nhân dân chịu trách nhiệm về việc thực hiện hoạt động tiếp công dân của mình.

### **Điều 11. Trách nhiệm của Thường trực Hội đồng nhân dân trong tổ chức việc tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân**

1. Sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân cùng cấp; niêm yết lịch tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân, công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng ở địa phương, thông báo đến đại biểu Hội đồng nhân dân và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Bố trí nơi tiếp công dân để đại biểu Hội đồng nhân dân thực hiện việc tiếp công dân.

3. Cử đại biểu Hội đồng nhân dân tham gia tiếp công dân theo đề nghị của Đoàn đại biểu Quốc hội.

4. Phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan ở địa phương bảo đảm các điều kiện để đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân.

5. Đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, cử đại diện tham gia tiếp công dân cùng đại biểu Hội đồng nhân dân.

## **Chương III**

### **ỦY BAN THƯỜNG VỤ QUỐC HỘI, HỘI ĐỒNG DÂN TỘC, ỦY BAN CỦA QUỐC HỘI, ĐOÀN ĐẠI BIỂU QUỐC HỘI, ĐẠI BIỂU QUỐC HỘI, THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, BAN CỦA HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN**

#### **Mục 1**

#### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN**

#### **Điều 12. Nguồn tiếp nhận đơn**

Đơn được tiếp nhận qua các nguồn sau đây:

1. Dịch vụ bưu chính;
2. Hoạt động tiếp công dân của Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân;
3. Hoạt động tiếp xúc cử tri của đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân;

4. Do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến;
5. Nguồn khác theo quy định của pháp luật.

### **Điều 13. Phân loại đơn**

Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý, trách nhiệm xử lý, thẩm quyền giám sát, cụ thể như sau:

1. Căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, bao gồm:

- a) Đơn khiếu nại;
- b) Đơn tố cáo;
- c) Đơn kiến nghị, phản ánh;
- d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau;

2. Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn dùng chữ viết là tiếng Việt, trường hợp đơn không dùng chữ viết là tiếng Việt thì phải kèm bản dịch bằng tiếng Việt; đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ tên, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn; đối với đơn khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức thì phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức và có chữ ký của người đại diện theo pháp luật. Đồng thời, đơn còn phải đáp ứng các điều kiện sau đây:

a) Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của người bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu có liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

b) Đơn tố cáo ghi rõ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và thông tin khác có liên quan.

Trường hợp đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người viết đơn hoặc sử dụng họ tên của người khác để tố cáo nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh theo quy định tại khoản 2 Điều 25 của Luật Tố cáo thì cũng được coi là đủ điều kiện xử lý;

- c) Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

3. Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

a) Đơn không đáp ứng yêu cầu quy định tại khoản 2 Điều này;

b) Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có thẩm quyền giải quyết;

c) Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cơ quan, tổ chức, cá nhân;

- d) Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không đọc được;

4. Phân loại đơn theo trách nhiệm xử lý, thẩm quyền giám sát của Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân.

#### **Điều 14. Trách nhiệm tiếp nhận, phân loại đơn**

1. Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến từ các nguồn quy định tại Điều 12 của Nghị quyết này.

2. Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát có trách nhiệm giúp Ủy ban Thường vụ Quốc hội tổ chức tiếp nhận, phân loại đơn gửi đến Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội.

Thường trực Hội đồng nhân dân có trách nhiệm giúp Hội đồng nhân dân tổ chức tiếp nhận, phân loại đơn gửi đến Hội đồng nhân dân cùng cấp.

### **Mục 2**

#### **ỦY BAN THƯỜNG VỤ QUỐC HỘI, THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG DÂN TỘC, THƯỜNG TRỰC ỦY BAN CỦA QUỐC HỘI, ĐOÀN ĐẠI BIỂU QUỐC HỘI, ĐẠI BIỂU QUỐC HỘI XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 15. Ủy ban Thường vụ Quốc hội xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Ủy ban Thường vụ Quốc hội có trách nhiệm xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội và đơn có nội dung liên quan đến lĩnh vực phụ trách của nhiều cơ quan của Quốc hội.

2. Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát giúp Ủy ban Thường vụ Quốc hội xử lý đơn quy định tại khoản 1 Điều này và đơn do Chủ tịch Quốc hội, Phó Chủ tịch Quốc hội chuyển đến.

Khi cần thiết, Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở địa phương thì thông báo đến Đoàn đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh ở địa phương đó để phối hợp theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân đến Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đối với kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải thông báo việc giải quyết đến

Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết để báo cáo Ủy ban Thường vụ Quốc hội.

3. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, Ủy ban Thường vụ Quốc hội có thể xem xét, quyết định việc giám sát theo quy định tại Điều 24 của Nghị quyết này.

**Điều 16. Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội có trách nhiệm xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến thuộc lĩnh vực phụ trách của Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội;

b) Đơn do Chủ tịch Quốc hội, Phó Chủ tịch Quốc hội yêu cầu xử lý;

c) Đơn do Chủ tịch Hội đồng Dân tộc, Chủ nhiệm Ủy ban của Quốc hội, Phó Chủ tịch Hội đồng Dân tộc, Phó Chủ nhiệm Ủy ban của Quốc hội, Ủy viên là đại biểu Quốc hội hoạt động chuyên trách tại Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội đề nghị xử lý.

2. Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để xem xét, giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở địa phương thì thông báo đến Đoàn đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh ở địa phương đó để phối hợp theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân đến Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đối với kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải thông báo việc giải quyết đến Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

3. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội có thể xem xét, quyết định việc giám sát theo quy định tại Điều 25 của Nghị quyết này.

4. Trường hợp đơn không thuộc trách nhiệm xử lý thì Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội chuyển đến Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban khác của Quốc hội để xử lý theo thẩm quyền khi cần thiết.

Trường hợp đơn có nội dung liên quan đến lĩnh vực phụ trách của nhiều cơ quan của Quốc hội thì chuyển đến Ủy ban Dân nguyện và Giám sát để xử lý theo thẩm quyền.

5. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 19 của Nghị quyết này.

**Điều 17. Đoàn đại biểu Quốc hội xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Đoàn đại biểu Quốc hội có trách nhiệm xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến Đoàn đại biểu Quốc hội;

b) Đơn mà đại biểu Quốc hội trong Đoàn nhận được qua hoạt động tiếp công dân, tiếp xúc cử tri ở địa phương đề nghị xử lý;

2. Đoàn đại biểu Quốc hội tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để xem xét giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở trung ương thì thông báo đến Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội theo lĩnh vực phụ trách để phối hợp theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở địa phương mình thì đồng thời thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh để phối hợp theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở địa phương khác thì đồng thời thông báo đến Đoàn đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh ở địa phương đó để phối hợp theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân đến Đoàn đại biểu Quốc hội theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đối với kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải thông báo việc giải quyết đến Đoàn đại biểu Quốc hội trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

3. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, Đoàn đại biểu Quốc hội có thể xem xét, quyết định như sau:

a) Thực hiện việc giám sát đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ở địa phương theo quy định tại Điều 26 của Nghị quyết này;

b) Kiến nghị Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội theo lĩnh vực phụ trách tổ chức giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở trung ương không giải quyết, không trả lời hoặc Đoàn đại biểu Quốc hội không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở trung ương;

c) Kiến nghị Đoàn đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh ở địa phương khác tổ chức giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở địa phương đó không giải quyết, không trả lời hoặc Đoàn đại biểu Quốc hội không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở địa phương đó.

4. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 19 của Nghị quyết này.

### **Điều 18. Đại biểu Quốc hội xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Đại biểu Quốc hội có trách nhiệm xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến đại biểu Quốc hội, trừ trường hợp quy định tại điểm b, điểm c khoản 1 Điều 16 và điểm b khoản 1 Điều 17 của Nghị quyết này.

2. Đại biểu Quốc hội nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết, đồng thời thông báo đến Đoàn đại biểu Quốc hội mà mình là thành viên để phối hợp theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân đến đại biểu Quốc hội theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đối với kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải thông báo việc giải quyết đến đại biểu Quốc hội trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

3. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, đại biểu Quốc hội có thể xem xét, quyết định việc giám sát theo quy định tại Điều 27 của Nghị quyết này.

4. Đại biểu Quốc hội chịu trách nhiệm về thực hiện việc xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến mình.

### **Điều 19. Việc lưu đơn**

1. Việc lưu đơn được thực hiện trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn không đủ điều kiện xử lý theo quy định tại khoản 3 Điều 13 của Nghị quyết này;

b) Đơn đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét, giải quyết, trả lời mà không có căn cứ để xem xét lại việc giải quyết, trả lời;

c) Đơn đã được nghiên cứu, xử lý và chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và đang trong quá trình theo dõi, đôn đốc việc giải quyết;

d) Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được giải quyết theo đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh không đồng ý, chuyển sang tố cáo nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ chứng minh cho nội dung tố cáo;

đ) Trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Thời hạn lưu đơn quy định tại khoản 1 Điều này là 01 năm. Việc tiêu hủy đơn được thực hiện theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn nhiều lần thuộc các trường hợp quy định tại các điểm b, c và d khoản 1 Điều này, khi xét thấy cần thiết thì Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân hướng dẫn, trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân đã gửi đơn biết.

### Mục 3

## THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, BAN CỦA HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

### **Điều 20. Thường trực Hội đồng nhân dân xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân có trách nhiệm xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương gửi đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân; đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân khác chuyển đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương;

b) Đơn do Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân đề nghị xử lý;

c) Đơn mà đại biểu Hội đồng nhân dân nhận được qua hoạt động tiếp công dân, tiếp xúc cử tri đề nghị xử lý;

d) Đơn có nội dung liên quan đến lĩnh vực phụ trách của nhiều Ban của Hội đồng nhân dân.

2. Ngoài các trường hợp quy định tại khoản 1 Điều này, Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm xử lý đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, tổ chức, cá nhân ở trung ương do Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp và Thường trực Hội đồng nhân dân cấp xã chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh.

3. Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn hoặc giao cho Ban của Hội đồng nhân dân cùng cấp xử lý; khi cần thiết, chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để xem xét, giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở trung ương thì thông báo đến Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội theo lĩnh vực phụ trách để phối hợp theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở cấp xã thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân cấp xã để phối hợp theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

4. Thường trực Hội đồng nhân dân cấp xã tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn hoặc giao cho Ban của Hội đồng nhân dân cùng cấp xử lý; khi cần thiết, chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để xem xét, giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết, trừ trường hợp đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền ở trung ương. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở cấp tỉnh thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh để theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền ở trung ương thì chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh để xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

5. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân đến Thường trực Hội đồng nhân dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đối với kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải thông báo việc giải quyết đến Thường trực Hội đồng nhân dân trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

6. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, Thường trực Hội đồng nhân dân có thể xem xét, quyết định như sau:

a) Thực hiện việc giám sát đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ở địa phương theo quy định tại Điều 29 của Nghị quyết này;

b) Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh kiến nghị Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội theo lĩnh vực phụ trách tổ chức giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở trung ương không giải quyết, không trả lời hoặc Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở trung ương;

c) Thường trực Hội đồng nhân dân cấp xã kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh tổ chức giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở cấp tỉnh không giải quyết, không trả lời hoặc Thường trực Hội đồng nhân dân cấp xã không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở cấp tỉnh.

7. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 19 của Nghị quyết này.

### **Điều 21. Ban của Hội đồng nhân dân xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Ban của Hội đồng nhân dân có trách nhiệm xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương gửi đến thuộc lĩnh vực phụ trách của Ban của Hội đồng nhân dân; đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương thuộc lĩnh vực Ban của Hội đồng nhân dân phụ trách;

b) Đơn do Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Trưởng Ban, Phó Trưởng Ban của Hội đồng nhân dân cùng cấp đề nghị xử lý.

2. Ban của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và

thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết, trừ trường hợp quy định tại khoản 4 Điều này. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở cấp xã thì đồng thời gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân cấp xã để phối hợp theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

3. Ban của Hội đồng nhân dân cấp xã tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết, trừ trường hợp quy định tại khoản 4 Điều này. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở cấp tỉnh thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh để theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

4. Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền ở trung ương thì Ban của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh, Ban của Hội đồng nhân dân cấp xã chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh để xem xét, xử lý.

5. Trường hợp đơn không thuộc trách nhiệm xử lý thì chuyển đến Ban khác của Hội đồng nhân dân cùng cấp để xử lý theo thẩm quyền. Trường hợp đơn có nội dung liên quan đến lĩnh vực phụ trách của nhiều Ban của Hội đồng nhân dân thì chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân để xử lý theo thẩm quyền.

6. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân đến Ban của Hội đồng nhân dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đối với kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải thông báo việc giải quyết đến Ban của Hội đồng nhân dân trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

7. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, Ban của Hội đồng nhân dân có thể xem xét, quyết định như sau:

a) Thực hiện việc giám sát đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ở địa phương theo quy định tại Điều 30 của Nghị quyết này;

b) Ban của Hội đồng nhân dân cấp xã kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh tổ chức giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở cấp tỉnh không giải quyết, không trả lời hoặc Ban của Hội đồng nhân dân cấp xã không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở cấp tỉnh.

8. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 19 của Nghị quyết này.

## **Điều 22. Đại biểu Hội đồng nhân dân xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương và đơn của cơ

quan, tổ chức, cá nhân khác thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở địa phương gửi đến đại biểu Hội đồng nhân dân, trừ trường hợp quy định tại điểm b, điểm c khoản 1 Điều 20 và điểm b khoản 1 Điều 21 của Nghị quyết này.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp tỉnh nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết, trừ trường hợp quy định tại khoản 4 Điều này. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở cấp xã thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân cấp xã để phối hợp theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp xã nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết, trừ trường hợp quy định tại khoản 4 Điều này. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở cấp tỉnh thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh để theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

4. Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền ở trung ương thì đại biểu Hội đồng nhân dân cấp tỉnh, đại biểu Hội đồng nhân dân cấp xã chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh để xem xét, xử lý.

5. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân đến đại biểu Hội đồng nhân dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đối với kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải thông báo việc giải quyết đến đại biểu Hội đồng nhân dân trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

6. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, đại biểu Hội đồng nhân dân có thể xem xét, quyết định như sau:

a) Thực hiện việc giám sát đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ở địa phương theo quy định tại Điều 31 của Nghị quyết này;

b) Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp xã kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh tổ chức giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở cấp tỉnh không giải quyết, không trả lời hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân cấp xã không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở cấp tỉnh.

7. Đại biểu Hội đồng nhân dân chịu trách nhiệm về thực hiện việc xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến mình.

## Chương IV

# QUỐC HỘI VÀ HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

## Mục 1

### ỦY BAN THƯỜNG VỤ QUỐC HỘI, HỘI ĐỒNG DÂN TỘC, ỦY BAN CỦA QUỐC HỘI, ĐOÀN ĐẠI BIỂU QUỐC HỘI, ĐẠI BIỂU QUỐC HỘI GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

#### **Điều 23. Đối tượng giám sát của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội**

1. Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giám sát quy định tại Điều 16 và Điều 19 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

2. Đoàn đại biểu Quốc hội giám sát hoạt động của Ủy ban nhân dân, cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân, Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, cơ quan thi hành án dân sự, tổ chức khác thuộc cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc ở địa phương và cơ quan khác của Nhà nước ở địa phương trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

3. Đại biểu Quốc hội giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giám sát quy định tại Điều 25 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

#### **Điều 24. Ủy ban Thường vụ Quốc hội giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**

1. Sau khi chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát có trách nhiệm giúp Ủy ban Thường vụ Quốc hội theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

2. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì Ủy ban Thường vụ Quốc hội có quyền:

a) Yêu cầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết và báo cáo kết quả giải quyết đến Ủy ban Thường vụ Quốc hội;

b) Trường hợp cần thiết, yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền báo cáo, giải trình, cung cấp thông tin, tài liệu; yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày và cung cấp thông tin, tài liệu; xem xét, xác minh về những vấn đề mà Ủy ban Thường vụ Quốc hội quan tâm;

c) Trường hợp cần thiết, tổ chức Đoàn giám sát hoặc giao Hội đồng Dân

tộc, Ủy ban của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trên cơ sở xem xét kết quả giám sát, Ủy ban Thường vụ Quốc hội thực hiện thẩm quyền quy định tại Điều 18 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

4. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì Ủy ban Thường vụ Quốc hội thực hiện thẩm quyền của chủ thể giám sát quy định tại khoản 4 Điều 4 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

**Điều 25. Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**

1. Sau khi chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

2. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội có quyền:

a) Kiến nghị người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết đến Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội;

b) Trường hợp cần thiết, yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền báo cáo, giải trình, cung cấp thông tin, tài liệu; yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày và cung cấp thông tin, tài liệu; xem xét, xác minh về những vấn đề mà Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội quan tâm;

c) Trường hợp cần thiết, tổ chức Đoàn giám sát để tiến hành giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

3. Trên cơ sở xem xét kết quả giám sát, Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội thực hiện thẩm quyền quy định tại Điều 21 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

4. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội thực hiện thẩm quyền của chủ thể giám sát quy định tại khoản 4 Điều 4 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

**Điều 26. Đoàn đại biểu Quốc hội giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**

1. Sau khi chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, Đoàn đại biểu Quốc hội có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

2. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì Đoàn đại biểu Quốc hội có quyền:

a) Kiến nghị người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết đến Đoàn đại biểu Quốc hội;

b) Khi cần thiết, yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền báo cáo, giải trình, cung cấp thông tin, tài liệu; yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày và cung cấp thông tin, tài liệu; xem xét, xác minh về những vấn đề mà Đoàn đại biểu Quốc hội quan tâm;

c) Trường hợp cần thiết, tổ chức Đoàn giám sát để tiến hành giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

3. Trên cơ sở xem xét kết quả giám sát, Đoàn đại biểu Quốc hội thực hiện thẩm quyền quy định tại Điều 24 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

4. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì Đoàn đại biểu Quốc hội thực hiện thẩm quyền của chủ thể giám sát quy định tại khoản 4 Điều 4 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

5. Trường hợp cần thiết, phối hợp với Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh thực hiện giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương.

### **Điều 27. Đại biểu Quốc hội giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**

1. Sau khi chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, đại biểu Quốc hội có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

2. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc trường hợp xét thấy việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng pháp luật thì đại biểu Quốc hội có quyền:

a) Gặp người đứng đầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để tìm hiểu, yêu cầu xem xét lại; khi cần thiết, đại biểu Quốc hội yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết đến đại biểu Quốc hội;

b) Trường hợp cần thiết, yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày và cung cấp thông tin, tài liệu; xem xét, xác minh về những vấn đề mà đại biểu Quốc hội quan tâm.

3. Trên cơ sở xem xét kết quả giám sát, đại biểu Quốc hội thực hiện thẩm quyền quy định tại Điều 26 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

4. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của

Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì đại biểu Quốc hội thực hiện thẩm quyền của chủ thể giám sát quy định tại khoản 4 Điều 4 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

5. Đại biểu Quốc hội chịu trách nhiệm về việc thực hiện các hoạt động giám sát và nội dung yêu cầu, kiến nghị giám sát của mình.

## **Mục 2**

### **THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, BAN CỦA HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**

**Điều 28. Đối tượng giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh giám sát hoạt động của Ủy ban nhân dân, cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân đặc khu nơi không tổ chức cấp chính quyền địa phương, Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, cơ quan thi hành án dân sự, tổ chức khác thuộc cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc ở địa phương và cơ quan khác của Nhà nước ở địa phương trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân cấp xã giám sát hoạt động của Ủy ban nhân dân, cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã và cơ quan khác của Nhà nước ở địa phương trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương.

**Điều 29. Thường trực Hội đồng nhân dân giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**

1. Sau khi chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, Thường trực Hội đồng nhân dân có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

2. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì Thường trực Hội đồng nhân dân có quyền:

a) Kiến nghị người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết đến Thường trực Hội đồng nhân dân;

b) Khi cần thiết, yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền báo cáo, giải trình, cung cấp thông tin, tài liệu; yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày và cung cấp thông tin, tài liệu; xem xét, xác minh về những vấn đề mà Thường trực Hội đồng nhân dân quan tâm;

c) Trường hợp cần thiết, tổ chức Đoàn giám sát hoặc giao Ban của Hội đồng nhân dân cùng cấp giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trên cơ sở xem xét kết quả giám sát, Thường trực Hội đồng nhân dân thực hiện thẩm quyền giám sát quy định tại Điều 32 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

4. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì Thường trực Hội đồng nhân dân thực hiện thẩm quyền của chủ thể giám sát quy định tại khoản 4 Điều 4 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

5. Trường hợp cần thiết, phối hợp với Đoàn đại biểu Quốc hội thực hiện giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương.

**Điều 30. Ban của Hội đồng nhân dân giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**

1. Sau khi chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, Ban của Hội đồng nhân dân có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

2. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì Ban của Hội đồng nhân dân có quyền:

a) Kiến nghị người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết đến Ban của Hội đồng nhân dân;

b) Khi cần thiết, yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền báo cáo, giải trình, cung cấp thông tin, tài liệu; yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày và cung cấp thông tin, tài liệu; xem xét, xác minh về những vấn đề mà Ban của Hội đồng nhân dân quan tâm;

c) Trường hợp cần thiết, tổ chức Đoàn giám sát để tiến hành giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

3. Trên cơ sở xem xét kết quả giám sát, Ban của Hội đồng nhân dân thực hiện thẩm quyền quy định tại Điều 35 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

4. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì Ban của Hội đồng nhân dân thực hiện thẩm quyền của chủ thể giám sát quy định tại khoản 4 Điều 4 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

**Điều 31. Đại biểu Hội đồng nhân dân giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**

1. Sau khi chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

2. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc trường hợp xét thấy việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng pháp luật thì đại biểu Hội đồng nhân dân có quyền:

a) Gặp người đứng đầu cơ quan, tổ chức có liên quan để tìm hiểu, yêu cầu xem xét lại; khi cần thiết, đại biểu Hội đồng nhân dân đề nghị người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết đến đại biểu Hội đồng nhân dân;

b) Trường hợp cần thiết, yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày và cung cấp thông tin, tài liệu; xem xét, xác minh về những vấn đề mà đại biểu Hội đồng nhân dân quan tâm.

3. Trên cơ sở xem xét kết quả giám sát, đại biểu Hội đồng nhân dân thực hiện thẩm quyền quy định tại Điều 38 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

4. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì đại biểu Hội đồng nhân dân thực hiện thẩm quyền của chủ thể giám sát quy định tại khoản 4 Điều 4 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

5. Đại biểu Hội đồng nhân dân chịu trách nhiệm về việc thực hiện các hoạt động giám sát và nội dung yêu cầu, kiến nghị giám sát của mình.

## **Chương V**

### **CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO VÀ ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM**

**Điều 32. Chế độ báo cáo về kết quả tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**

1. Định kỳ hằng tháng, hằng năm hoặc đột xuất, Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội báo cáo Ủy ban Thường vụ Quốc hội về kết quả tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân. Đại biểu Quốc hội báo cáo Đoàn đại biểu Quốc hội về kết quả tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân để tổng hợp, báo cáo Ủy ban Thường vụ Quốc hội. Báo

cáo được gửi đến Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát để tổng hợp, báo cáo Ủy ban Thường vụ Quốc hội.

2. Định kỳ hằng năm hoặc đột xuất, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân báo cáo Hội đồng nhân dân cùng cấp về kết quả tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân. Báo cáo của Ban của Hội đồng nhân dân được gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân để tổng hợp, báo cáo Hội đồng nhân dân cùng cấp. Đại biểu Hội đồng nhân dân báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân cùng cấp về kết quả tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân để tổng hợp, báo cáo Hội đồng nhân dân cùng cấp.

**Điều 33. Ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**

1. Văn phòng Quốc hội có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát, Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban khác của Quốc hội xây dựng và bảo đảm vận hành kỹ thuật hệ thống thông tin của Quốc hội về tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Ủy ban Dân nguyện và Giám sát chủ trì, phối hợp với các cơ quan chủ trì việc triển khai ứng dụng công nghệ, chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, bảo đảm sự liên thông, chia sẻ dữ liệu với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan để triển khai ứng dụng công nghệ, chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội đồng nhân dân, bảo đảm sự liên thông, chia sẻ dữ liệu với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

3. Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm cập nhật, khai thác hệ thống thông tin về tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Thanh tra Chính phủ, Tòa án nhân dân tối cao, Viện kiểm sát nhân dân tối cao và cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền khác có trách nhiệm ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để chia sẻ dữ liệu dùng chung, tạo điều kiện cho Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp cận thông tin phục vụ hoạt động xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

**Điều 34. Chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Việc chi hỗ trợ cán bộ, công chức tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thực hiện như sau:

a) Đối với cán bộ, công chức tiếp công dân và tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn gửi đến Quốc hội, cơ quan của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội thì thực hiện theo quy định của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về một số chế độ chi tiêu bảo đảm hoạt động của Quốc hội;

b) Đối với cán bộ, công chức tiếp công dân và tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn gửi đến Hội đồng nhân dân, cơ quan của Hội đồng nhân dân thì thực hiện tương tự như đối với cán bộ, công chức của cơ quan, tổ chức khác thực hiện tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn theo quy định của Chính phủ, chính quyền địa phương.

2. Việc bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thực hiện như sau:

a) Thường trực Ủy ban Dân nguyện và Giám sát chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức có liên quan xây dựng, ban hành nội dung chương trình bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ đối với cán bộ, công chức tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn tại Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân; phối hợp xây dựng, ban hành kế hoạch bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn tại Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội;

b) Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh phối hợp với cơ quan, tổ chức có liên quan thực hiện việc bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ đối với cán bộ, công chức tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn tại Hội đồng nhân dân ở địa phương;

c) Kinh phí thực hiện bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ đối với cán bộ, công chức tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn do ngân sách nhà nước bảo đảm theo quy định của pháp luật.

## **Chương VI**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN CÓ LIÊN QUAN**

**Điều 35. Trách nhiệm của Vụ chuyên môn trực thuộc Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội**

1. Tham mưu, phục vụ Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội tổ chức thực hiện hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Tổ chức cập nhật thường xuyên, kịp thời thông tin, tài liệu về hoạt động của Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, Thường trực Hội đồng Dân tộc,

Thường trực Ủy ban của Quốc hội trong việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

3. Phối hợp với các cơ quan có liên quan trong việc bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

**Điều 36. Trách nhiệm của Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân cấp tỉnh**

1. Tham mưu, phục vụ Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân cấp tỉnh tổ chức thực hiện hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Cử công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh theo quy định.

3. Tổ chức cập nhật thường xuyên, kịp thời thông tin, tài liệu về hoạt động của Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh trong việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

4. Phối hợp với các cơ quan có liên quan trong việc bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

**Điều 37. Trách nhiệm của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp xã**

1. Tham mưu, phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân cấp xã tổ chức thực hiện hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Cử công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân cấp xã theo quy định.

3. Tổ chức cập nhật thường xuyên, kịp thời thông tin, tài liệu về hoạt động của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân cấp xã trong việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

4. Phối hợp với các cơ quan có liên quan trong việc bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

**Chương VII**

**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 38. Hiệu lực thi hành**

1. Nghị quyết này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2026, trừ quy định tại khoản 2 Điều này.

2. Các quy định tại Chương IV của Nghị quyết này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 3 năm 2026.

3. Nghị quyết số 228/1999/NQ-UBTVQH10 ngày 27 tháng 10 năm 1999 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc đại biểu Quốc hội tiếp công dân, tiếp nhận, chuyên đơn, đôn đốc, theo dõi việc giải quyết khiếu nại, tố cáo và kiến nghị của công dân, Nghị quyết số 694/2008/NQ-UBTVQH12 ngày 15 tháng 10 năm 2008 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo và kiến nghị của công dân gửi Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội, Nghị quyết số 759/2014/UBTVQH13 ngày 15 tháng 5 năm 2014 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định chi tiết về hoạt động tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp hết hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2026, trừ các quy định về giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân của Quốc hội và Hội đồng nhân dân hết hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2026.

### **Điều 39. Tổ chức thi hành**

1. Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, Văn phòng Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thi hành Nghị quyết này.

2. Ủy ban Dân nguyện và Giám sát xây dựng, ban hành mẫu văn bản, quy trình thực hiện việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân.

3. Trường hợp cần thiết, Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân ban hành quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân phù hợp với tình hình thực tế của cơ quan, địa phương.

---

*Nghị quyết này được Ủy ban Thường vụ Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XV, Phiên họp thứ 52 thông qua ngày 24 tháng 12 năm 2025.*

**TM. ỦY BAN THƯỜNG VỤ QUỐC HỘI  
CHỦ TỊCH**

(Đã ký)

**Trần Thanh Mẫn**

