Số: 49/NQ-HĐND
Thời gian ký: 2026-11-09T14:44:38+07:00

Phụ lục II

QUY TRÌNH 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 GỬI ĐẾN HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG

(Kèm theo Nghị quyết số /NQ-HĐND ngày 30 tháng 10 năm 2026 của Hội đồng nhân dân tỉnh An Giang)

TT	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc	Mô tả công việc	Biểu mẫu[1]
1	**Việc tổ chức tiếp công dân**			
1.1	Chuyên viên	***Xây dựng lịch tiếp công dân:***		
		Dự thảo lịch tiếp công dân	Dự kiến thời gian, địa điểm, người tiếp công dân.	
		Tham mưu đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu liên quan; hẹn lịch tiếp công dân	Theo Phiếu hẹn	BM.01
		Tham mưu đề nghị cử đại diện tham gia tiếp công dân	Khi xét thấy cần thiết	
1.2	Lãnh đạo Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh	Thông qua lịch tiếp công dân	Trình Thường trực Hội đồng nhân dân, Trưởng Ban của Hội đồng nhân dân phê duyệt	
1.3	Người tiếp công dân	Sắp xếp thời gian tiếp công dân	Báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân, Trưởng Ban của Hội đồng nhân dân xem xét, quyết định	
1.4	Thường trực Hội đồng nhân dân, Trưởng Ban của Hội đồng nhân dân	***Ban hành lịch tiếp công dân:***		
		Ban hành lịch tiếp công dân	Ký ban hành lịch	
		Hẹn lịch tiếp công dân	Ký Phiếu hẹn	BM.01
		Cử đại diện tiếp công dân	Theo đề nghị của cơ quan, tổ chức hữu quan (khi xét thấy cần thiết)	
		Xem xét trả lời đề nghị tiếp công dân	Do cơ quan, tổ chức hữu quan chuyển đến	
1.5	Chuyên viên	Phát hành lịch tiếp công dân	Thông báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan	
		Phát hành Phiếu hẹn tiếp công dân		BM.01

[1] Các biểu, mẫu trong quy trình: Thực hiện theo quy định tại Nghị quyết số 2746/NQ-UBDNGS15 ngày 01 tháng 4 năm 2026 của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc Hội.

TT	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc	Mô tả công việc	Biểu mẫu[1]
1.6	Người tiếp công dân	***Thay đổi lịch tiếp công dân:***		
		Dự kiến thời gian tiếp công dân tiếp theo	Báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân, Trưởng Ban của Hội đồng nhân dân phê duyệt	
1.7	Chuyên viên	Điều chỉnh lịch tiếp công dân		
1.8	Lãnh đạo Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh	Thông qua lịch đã điều chỉnh	Trình Thường trực Hội đồng nhân dân, Trưởng Ban của Hội đồng nhân dân phê duyệt	
1.9	Thường trực Hội đồng nhân dân, Trưởng Ban của Hội đồng nhân dân	Ký ban hành lịch đã điều chỉnh		
1.10	Chuyên viên	Phát hành lịch đã điều chỉnh	Thông báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan	
2	**Việc tiếp công dân**			
	Người tiếp công dân	Thực hiện việc đón tiếp công dân	Ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân (theo mẫu của Thủ tướng Chính phủ) và thể hiện tại Biên bản tiếp công dân; cập nhật vào phần mềm quản lý tiếp công dân (nếu có). Khi các cơ quan của Quốc hội, đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất thì việc tiếp công dân có thể lập Biên bản tiếp công dân.	BM.02
		Xác định nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh		
		Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý		
		Đề nghị công dân cử đại diện trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung		
3	**Việc tiếp nhận, phân loại khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân**			
	Người tiếp công dân	Hướng dẫn công dân viết đơn/viết lại đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	Ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân (theo mẫu của Thủ tướng Chính phủ) và thể hiện tại Biên bản tiếp công dân; cập nhật vào phần mềm quản lý tiếp công dân (nếu có)	
		Hướng dẫn công dân cung cấp bổ sung thông tin, tài liệu cần thiết		
		Hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền		BM.03

TT	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc	Mô tả công việc	Biểu mẫu[1]
		giải quyết		
		Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; thông tin, tài liệu liên quan		BM.04
		Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo; yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo		
4	**Việc xử lý đơn sau khi kết thúc tiếp công dân**			
	Người tiếp công dân	Chuyển đơn của công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết	Người tiếp công dân báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân, Trưởng Ban của Hội đồng nhân dân xem xét, chuyển đơn	BM.05
			Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân tự mình chuyển đơn theo Phiếu chuyển đơn	BM.06
		Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết đơn của cơ quan có thẩm quyền	Thực hiện theo trách nhiệm của chủ thể tiếp công dân	BM.10 BM.11
		Khi cần thiết, thông báo kết quả xử lý, giải quyết đơn cho công dân		
5	**Việc tiếp nhận, phân loại đơn gửi đến Quốc hội và Hội đồng nhân dân**			
5.1	Chuyên viên (Phụ trách Văn thư)	Tiếp nhận đơn, vào Sổ văn thư và chuyển đến bộ phận đầu mối phân loại, xử lý đơn	Đối với đơn gửi đến cơ quan mình	
		Tiếp nhận đơn, vào Sổ văn thư và chuyển đến người đứng đầu cơ quan để chỉ đạo phân loại, xử lý đơn	Đối với đơn do lãnh đạo Đảng và Nhà nước yêu cầu xử lý; đơn gửi trực tiếp đến người đứng đầu cơ quan; đơn do các thành viên khác của Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân đề nghị xử lý	
5.2	Chuyên viên (thuộc bộ phận đầu mối phân loại, xử lý đơn)	Tiến hành phân loại đơn	Theo lĩnh vực phụ trách của từng bộ phận chuyên môn khác	
		Chuyển đơn đến bộ phận chuyên môn khác theo lĩnh vực phụ trách	Đối với đơn thuộc trách nhiệm xử lý	

TT	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc	Mô tả công việc	Biểu mẫu[1]
		Cập nhật thông tin trên phần mềm quản lý đơn	Nếu có	
		Tập hợp, chuyển đơn đến cơ quan có trách nhiệm xử lý	Đối với đơn không thuộc trách nhiệm xử lý	BM.12
5.3	Lãnh đạo Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh	Phân công Chuyên viên phân loại, nghiên cứu, xử lý đơn		
		Báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân, Trưởng Ban của Hội đồng nhân dân phê duyệt		
6	**Việc phân loại, xử lý đơn gửi đến Quốc hội và Hội đồng nhân dân**			
6.1	Chuyên viên (được phân công xử lý đơn)	Tiến hành phân loại đơn	Theo các tiêu chí quy định tại Điều 13 của Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15	
		Cập nhật thông tin trên phần mềm quản lý đơn	Nếu có	
		Nghiên cứu, đề xuất hướng xử lý đơn:		
		Lưu đơn	Theo Phiếu đề xuất xử lý đơn	BM.07
		Chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết		BM.05
		Hướng dẫn, trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân đã gửi đơn	Theo Giấy báo tin Văn bản hướng dẫn	BM.08 BM.03
		Đề xuất tổ chức làm việc với người có đơn	Khi xét thấy cần thiết	
		Đề xuất tổ chức làm việc với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết	Khi xét thấy cần thiết	
6.2	Lãnh đạo Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh	Xem xét, đánh giá đề xuất xử lý đơn	Báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân, Trưởng Ban của Hội đồng nhân dân xem xét, quyết định	
6.3	Thường trực Hội đồng nhân dân, Trưởng Ban của Hội đồng nhân dân	***Quyết định việc xử lý đơn:***		
		Lưu đơn	Ký lưu đơn theo Phiếu đề xuất xử lý đơn	BM.07
		Chuyển đơn	Ký văn bản chuyển đơn	BM.05
		Hướng dẫn, trả lời đơn	Ký Giấy báo tin Văn bản hướng dẫn	BM.08 BM.03
			Kết luận bằng văn bản	BM.09

TT	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc	Mô tả công việc	Biểu mẫu[1]
		Khi cần thiết, tổ chức cuộc họp trao đổi và đánh giá về nội dung, quá trình, kết quả xem xét, giải quyết đơn		
		Chỉ đạo theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết đơn:		
		Ban hành văn bản đôn đốc, yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền tiếp tục xem xét giải quyết, trả lời đơn	Đối với trường hợp đơn đã chuyển quá thời hạn pháp luật quy định mà chưa được xem xét, giải quyết, trả lời, đương sự tiếp tục khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gay gắt, kéo dài	BM.10
		Ban hành văn bản đề nghị, yêu cầu áp dụng các biện pháp cần thiết kịp thời chấm dứt vi phạm	Đối với trường hợp 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	BM về giám sát
		Tiến hành giám sát hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	Đối với trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời	BM về giám sát