Số: 49/NQ-HĐND
Thời gian ký: 2026-11-09T14:44:51+07:00

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN **TỈNH AN GIANG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

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 Hội đồng nhân dân tỉnh An Giang khóa XI, nhiệm kỳ 2026 - 2031

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

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về hoạt động tiếp công dân, việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh An Giang.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh và đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân; có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Tuân thủ Hiến pháp, pháp luật và Quy chế này; bảo đảm đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh và đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh.

2. Bảo đảm khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời, chính xác; tạo điều kiện thuận lợi để các cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

3. Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn phải căn cứ vào nội dung đơn, thẩm quyền giải quyết và trách nhiệm giám sát; đảm bảo đơn được chuyển đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

4. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh thực hiện việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết; không thay thế hoặc can thiệp trái pháp luật vào hoạt động giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

5. Bảo đảm sự phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; bảo vệ bí mật thông tin người tố cáo và các thông tin thuộc diện bảo mật theo quy định của pháp luật.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN VÀ TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN CỦA THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, BAN CỦA HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN VÀ ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH

Mục 1

TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, Phó Trưởng các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh tiếp công dân tại:

a) Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

b) Địa điểm tiếp công dân của Hội đồng nhân dân tỉnh (địa bàn phường Rạch Giá hoặc địa bàn phường Long Xuyên) do Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh quyết định theo tình hình thực tế.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh không thuộc đối tượng tại khoản 1 Điều này thực hiện việc tiếp công dân tại nơi tiếp công dân ở cấp xã mà đại biểu ứng cử theo sự bố trí của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, do Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh tham mưu, trên cơ sở đề xuất của Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh.

Địa điểm tiếp công dân trong trường hợp này được bố trí luân phiên tại địa bàn cấp xã trong suốt nhiệm kỳ (không bố trí địa điểm cố định tại 01 địa bàn cấp xã).

Trường hợp đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh chuyển sinh hoạt đến địa phương khác (của cấp xã) thì thực hiện việc tiếp công dân ở nơi chuyển đến.

3. Trường hợp cần thiết, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh có thể thực hiện việc tiếp công dân trực tuyến theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Việc tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, Phó Trưởng các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh

1. Thường trực Hội đồng nhân dân cử đại diện Thường trực Hội đồng nhân dân, Phó Trưởng các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

a) Tiếp công dân định kỳ;

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

c) Theo đề nghị của công dân; trường hợp bất khả kháng hoặc có lý do chính đáng thì thông báo đến Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh cử người nhận đơn hoặc hẹn tiếp công dân vào thời gian thích hợp;

d) Theo đề nghị của Đoàn đại biểu Quốc hội.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh 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; trường hợp đột xuất hoặc bất khả kháng thì thông báo ngay sau khi có thay đổi.

4. Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh 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 6. Việc tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh

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

a) Tiếp công dân định kỳ mỗi quý ít nhất một lần;

b) Khi đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh hoặc thông báo đến Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh cử người nhận đơn hoặc hẹn tiếp công dân vào thời gian thích hợp;

d) Theo đề nghị của Đoàn đại biểu Quốc hội.

2. Lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều này được thông báo đến đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh có trách nhiệm thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh có trách nhiệm sắp xếp thời gian, thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh có trách nhiệm dự kiến thời gian thay đổi cụ thể, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh chịu trách nhiệm về việc thực hiện hoạt động tiếp công dân của mình.

Điều 7. Trách nhiệm của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh trong tổ chức việc tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh

1. Sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh; 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 tỉnh và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

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

3. Cử đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh 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 tỉnh.

Điều 8. Tiếp công dân định kỳ của Thường trực Hội đồng nhân dân, Phó Trưởng các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, Phó Trưởng các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 của tháng tại địa điểm tiếp công dân của Hội đồng nhân dân tỉnh.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy viên chuyên trách các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh, tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 của tháng cuối quý tại Trụ sở tiếp công dân cấp xã quy định tại khoản 2 Điều 4 của Quy chế này.

3. Trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày thứ Bảy, Chủ nhật, ngày lễ, ngày nghỉ hoặc có lịch công tác thì chuyển sang ngày làm việc kế tiếp hoặc ngày khác do Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh quyết định, trên cơ sở đề xuất của Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh hoặc Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh (đối với đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh không hoạt động chuyên trách và Ủy viên chuyên trách các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh).

4. Thời gian tiếp công dân:

- Buổi sáng: Từ 08 giờ đến 11 giờ;

- Buổi chiều: Từ 14 giờ đến 17 giờ.

Điều 9. Quy trình tiếp công dân

Quy trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

1. Xây dựng lịch tiếp công dân.

2. Ban hành lịch tiếp công dân.

3. Thay đổi lịch tiếp công dân (nếu có).

4. Tiếp công dân:

Trên cơ sở danh sách và hồ sơ, tài liệu của công dân đăng ký, việc tiếp công dân được tiến hành như sau:

a) Thực hiện việc đón tiếp công dân.

b) Xác định nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

c) Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý.

d) Đề nghị công dân trình bày hoặc cử đại diện trình bày (trường hợp nhiều công dân cùng kiến nghị về cùng một nội dung) khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

e) Ghi nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; giải thích, hướng dẫn công dân theo quy định hoặc tiếp nhận đơn (nếu có).

Mục 2
TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN

Điều 10. 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 Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh;

3. Hoạt động tiếp xúc cử tri của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh;

4. Do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến;

5. Nguồn khác theo quy định của pháp luật.

Điều 11. 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 Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh.

Điều 12. Trách nhiệm tiếp nhận, phân loại đơn

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến từ các nguồn quy định tại Điều 10 của Quy chế này.

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

Điều 13. Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh; đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân khác chuyển đến Hội đồng nhân dân tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh đề nghị xử lý;

c) Đơn mà đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh.

2. Ngoài các trường hợp quy định tại khoản 1 Điều này, Thường trực Hội đồng nhân dân 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 tỉnh.

3. Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn hoặc giao cho Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh 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. 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 tỉnh 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 tỉnh trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

5. 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 17 của Quy chế này;

b) Thường trực Hội đồng nhân dân 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 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.

6. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 16 của Quy chế này.

Điều 14. Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh; 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 tỉnh 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 tỉnh đề nghị xử lý.

2. Khi cần thiết, Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh chuyển đơn 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 3 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. 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 tỉnh chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh để xem xét, xử lý.

4. Trường hợp đơn không thuộc trách nhiệm xử lý thì chuyển đến Ban khác của Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh thì chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh để 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 Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh 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, Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh có thể xem xét, quyết định 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 17 của Quy chế này.

7. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 16 của Quy chế này.

Điều 15. Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh trừ trường hợp quy định tại điểm b, điểm c khoản 1 Điều 13 và điểm b khoản 1 Điều 14 của Quy chế này.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân 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 3 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. 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 tỉnh chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh để xem xét, xử lý.

4. 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 tỉnh 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 tỉnh trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

5. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh có thể xem xét, quyết định 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 17 của Quy chế này.

Điều 16. 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 11 của Quy chế 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 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.

Điều 17. Thời gian chuyển đơn, phản hồi việc tiếp nhận đơn

1. Trong thời hạn không quá 15 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo của công dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm xem xét, phân loại, xử lý đơn; trường hợp thuộc diện chuyển thì chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Trong thời hạn không quá 10 ngày kể từ ngày nhận được văn bản chuyển đơn khiếu nại từ các đối tượng chuyển đơn nêu tại khoản 1 Điều này, cơ quan có thẩm quyền phải thông báo bằng văn bản đến tổ chức, cá nhân đã chuyển đơn biết, theo quy định tại Điều 27 của Luật Khiếu nại; hoặc trong thời hạn không quá 20 ngày, đối với đơn tố cáo, theo quy định tại Điều 26 của Luật Tố cáo.

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

phản ánh về một trong các nội dung quy định tại khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân.

4. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm thông báo cho người khiếu nại, tố cáo về kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo trong trường hợp người đó đã có yêu cầu trước đó theo quy định tại khoản 2 Điều 28 Luật Tiếp công dân.

Chương III

GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 18. Đối tượng giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân 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 tỉnh, 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. Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh 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 19. Thực hiện quy trình giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân và các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh

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 và các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh 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 và các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh 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 và các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh;

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 và các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh quan tâm;

c) Trường hợp cần thiết, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh tổ chức Đoàn giám sát hoặc giao Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh giám sát; Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh 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 và các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh thực hiện thẩm quyền giám sát quy định tại Điều 32 hoặc 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 Thường trực Hội đồng nhân dân và các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh 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, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh phối hợp với Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh thực hiện giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân; việc phối hợp với Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh được thực hiện đối với các vụ việc có liên quan đến cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Trung ương hoặc các vụ việc phức tạp kéo dài, liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành cần có sự phối hợp trong hoạt động giám sát.

Điều 20. Thực hiện quy trình giám sát của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh

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 tỉnh 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 tỉnh 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 tỉnh 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 tỉnh;

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 tỉnh quan tâm.

3. Trên cơ sở xem xét kết quả giám sát, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh 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 tỉnh chịu trách nhiệm về việc thực hiện các hoạt động giám sát và nội dung yêu cầu, kiến nghị giám sát của mình.

Chương IV

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

Điều 21. 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 hàng quý, sau khi tiếp công dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh về kết quả tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc trách nhiệm của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh tại Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh.

2. Định kỳ hằng năm hoặc đột xuất, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh báo cáo Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh được gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Hội đồng nhân dân tỉnh. Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh.

Điều 22. 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

Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh, bảo đảm sự liên thông, chia sẻ dữ liệu với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 23. 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 thư thực hiện như sau:

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 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;

b) 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 V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 24. Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh

1. Tổ chức thực hiện hoạt động tiếp công dân theo Quy chế này.

2. Chỉ đạo Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh

a) Tham mưu, phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân 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;

b) Liên hệ Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh xác định nơi tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh không hoạt động chuyên trách, tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh thông báo lịch trình tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh không hoạt động chuyên trách;

c) Cử công chức tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh và thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại cơ quan Hội đồng nhân dân theo quy định của Luật Tiếp công dân và Nghị định 154/2026/NĐ-CP;

d) Hướng dẫn Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh về công tác báo cáo (nội dung, thời gian). Tổ chức cập nhật thường xuyên, kịp thời thông tin, tài liệu về 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; báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh hàng quý, 6 tháng, năm;

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

Điều 25. Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chỉ đạo Công an tỉnh có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh và Ban Tiếp công dân tỉnh đảm bảo an ninh trật tự tại các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh; chủ động phát hiện, đấu tranh ngăn chặn kịp thời, xử lý đúng quy định pháp luật đối với các trường hợp lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để thực hiện hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe doạ xúc phạm danh dự, nhân phẩm người tiếp công dân, người thi hành công vụ trong hoạt động tiếp công dân, những trường hợp tụ tập đông người gây mất an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh.

2. Chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Đảm bảo cơ sở vật chất, công chức tham mưu giúp việc, phục vụ hoạt động tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh tại địa phương;

b) Cử đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tại địa phương cùng tham dự tiếp công dân để tiếp nhận, xử lý các vấn đề có liên quan.

Điều 26. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề mới phát sinh do quy định của pháp luật liên quan có thay đổi; hoặc gặp khó khăn, vướng mắc, các đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan phản ánh đến Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh xem xét để báo cáo Hội đồng nhân dân tỉnh điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.