

HĐND TỈNH LÀO CAI
BAN PHÁP CHẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BPC-VP
V/v xin ý kiến tham gia vào dự
thảo Nghị quyết của HĐND tỉnh.

Lào Cai, ngày tháng 10 năm 2026

Kính gửi:

- Các Ban của HĐND tỉnh;
- Các Tổ đại biểu HĐND tỉnh;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh.

Thực hiện sự phân công của Thường trực HĐND tỉnh về việc xây dựng **Nghị quyết 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 Hội đồng nhân dân tỉnh Lào Cai**; trong đó, giao Ban Pháp chế HĐND tỉnh tham mưu xây dựng hồ sơ dự thảo Nghị quyết.

Để hoàn thiện hồ sơ trình HĐND tỉnh theo quy định, Ban Pháp chế HĐND tỉnh trân trọng đề nghị các cơ quan, đơn vị tham gia ý kiến bằng văn bản đối với hồ sơ dự thảo Nghị quyết của HĐND tỉnh (*Có dự thảo Tờ trình, Nghị quyết và Quy chế kèm theo*); ý kiến tham gia của các cơ quan, đơn vị đề nghị gửi về Ban Pháp chế HĐND tỉnh trước ngày **15/10/2026** để tổng hợp hoàn thiện dự thảo báo cáo Thường trực HĐND tỉnh.

Trân trọng đề nghị các cơ quan, đơn vị quan tâm phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- Lãnh đạo Ban Pháp chế;
- VP Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Phòng Công tác HĐND; TTDN;
- Lưu VT, CV^{pc}

**TM. BAN PHÁP CHẾ
TRƯỞNG BAN**

Đỗ Phi Hải

Số: /TTr-BPC

Lào Cai, ngày tháng 10 năm 2026

TỜ TRÌNH

Về dự thảo Nghị quyết 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 Hội đồng nhân dân tỉnh Lào Cai

Kính gửi: Hội đồng nhân dân tỉnh Lào Cai.

Căn cứ quy định tại khoản 3 Điều 39 Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 ngày 24 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân tỉnh kính trình Hội đồng nhân dân tỉnh xem xét, ban hành **Nghị quyết 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 Hội đồng nhân dân tỉnh Lào Cai**, với các nội dung cụ thể như sau:

I. SỰ CẦN THIẾT BAN HÀNH NGHỊ QUYẾT

1. Cơ sở chính trị

- Căn cứ Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26 tháng 5 năm 2014 của Ban Chấp hành Trung ương về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo;

- Căn cứ Quy định số 11-Qđi/TW ngày 18 tháng 02 năm 2019 của Ban Chấp hành Trung ương về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân;

2. Cơ sở pháp lý

- Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

- Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân ngày 10 tháng 12 năm 2025;

- Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

- Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

- Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

- Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10 tháng 12 năm 2025;

- Căn cứ Nghị quyết số 114/2025/UBTVQH15 ngày 24 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân về hoạt động giám sát của Hội đồng nhân dân;

- Căn cứ Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 ngày 24 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội 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;

- Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

- Căn cứ Nghị định số 197/2026/NĐ-CP ngày 03 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

- Căn cứ Nghị quyết số 2746/NQ-UBDNGS15 ngày 01 tháng 4 năm 2026 của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội ban hành mẫu văn bản, quy trình thực hiện 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 gửi đến Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

3. Cơ sở thực tiễn

Ngày 24 tháng 12 năm 2025, Ủy ban Thường vụ Quốc hội đã ban hành Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 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, theo đó tại khoản 3 Điều 39 có quy định “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”. Do đó, để 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 thực hiện đúng theo quy định, tạo cơ sở pháp lý đầy đủ, thống nhất trong xác định cụ thể trách nhiệm, trình tự, phương thức phối hợp giữa Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh, Tổ đại biểu và đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đồng thời nâng cao chất lượng hoạt động của cơ quan dân cử; bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân; tăng cường trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì việc Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành *Nghị quyết 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 Hội đồng nhân dân tỉnh Lào Cai* là cần thiết, đáp ứng yêu cầu của thực tiễn và thẩm quyền Trung ương giao.

II. MỤC ĐÍCH BAN HÀNH NGHỊ QUYẾT

1. Cụ thể hóa và tổ chức thực hiện thống nhất các quy định của pháp luật 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 trong hoạt động của Hội đồng nhân dân tỉnh.

2. Xác định rõ trách nhiệm, thẩm quyền và mối quan hệ phối hợp giữa Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh, Tổ đại biểu và đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh.

3. Bảo đảm việc tiếp công dân được thực hiện công khai, dân chủ, kịp thời, đúng pháp luật; tạo điều kiện để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đồng thời hướng dẫn công dân thực hiện quyền đúng cơ quan, đúng thẩm quyền.

4. Nâng cao chất lượng theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; kịp thời phát hiện những vụ việc phức tạp, kéo dài, giải quyết chậm, có dấu hiệu chưa đúng pháp luật để thực hiện các hoạt động giám sát phù hợp.

III. QUAN ĐIỂM, NGUYÊN TẮC XÂY DỰNG NGHỊ QUYẾT

1. Bảo đảm phù hợp với Hiến pháp, các luật, nghị quyết của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

2. Bảo đảm đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban, Tổ đại biểu và đại biểu Hội đồng nhân dân; không làm thay chức năng quản lý nhà nước và chức năng giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, người có thẩm quyền.

3. Quy định rõ trách nhiệm của từng chủ thể, đồng thời bảo đảm cơ chế phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức có liên quan.

4. Bảo đảm công khai, minh bạch, thuận tiện cho công dân; đồng thời bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật thông tin người tố cáo, dữ liệu cá nhân và các thông tin thuộc phạm vi phải bảo vệ.

5. Gắn công tác tiếp công dân, xử lý đơn với hoạt động giám sát của Hội đồng nhân dân; lấy kết quả giải quyết vụ việc và mức độ bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của công dân làm một trong những cơ sở để lựa chọn nội dung giám sát.

IV. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG DỰ THẢO NGHỊ QUYẾT

Thực hiện chỉ đạo của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân tỉnh đã phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiên cứu các quy định của pháp luật hiện hành, xây dựng dự thảo Nghị quyết và dự thảo Quy chế.

Trong quá trình xây dựng dự thảo, đã tổ chức lấy ý kiến tham gia góp ý của các cơ quan, đơn vị: Các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Công an tỉnh, Thanh tra tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh và các cơ quan có liên quan; đồng thời tiếp thu, giải trình, hoàn thiện dự thảo theo quy định.

Ban Pháp chế đã báo cáo và được sự nhất trí của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh. Sau khi hoàn thiện hồ sơ theo quy định, Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh xem xét, quyết định thông qua theo thẩm quyền.

V. BỐ CỤC VÀ NỘI DUNG CHỦ YẾU CỦA NGHỊ QUYẾT

1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

a) Về phạm vi điều chỉnh: Quy định về nguyên tắc, trình tự, thủ tục, trách nhiệm của Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh Lào Cai 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.

b) Đối tượng áp dụng: Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh, các Tổ đại biểu và đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh. Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

2. Bố cục

a) Dự thảo Nghị quyết 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 Hội đồng nhân dân tỉnh Lào Cai, gồm có 02 điều quy định về việc ban hành Quy chế và trách nhiệm thực hiện nghị quyết.

b) Dự thảo 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 Lào Cai, ban hành kèm theo Nghị quyết để cụ thể hóa các quy định của Luật Tổ chức chính quyền địa phương; Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân; Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội và các quy định của pháp luật khác có liên quan đến 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 Hội đồng nhân dân, dự thảo Quy chế gồm có 5 chương và 29 điều, cụ thể:

- Chương I: Quy định chung (*Gồm 3 điều, từ Điều 1 đến Điều 3*).
- Chương II: Tiếp công dân và trách nhiệm tổ chức tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh (*Gồm 6 điều, từ Điều 4 đến Điều 9*).
- Chương III: tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị và phản ánh (*Gồm 8 điều, từ Điều 10 đến Điều 17*).
- Chương IV: Giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân (*Gồm 4 điều, từ Điều 18 đến Điều 21*).
- Chương V: Trách nhiệm phối hợp và tổ chức thực hiện (*Gồm 8 điều, từ Điều 22 đến Điều 29*).

3. Nội dung cơ bản của dự thảo Nghị quyết

- Quy định cụ thể về địa điểm, hình thức, lịch tiếp công dân; tiếp công dân định kỳ, đột xuất và trực tuyến; chuẩn bị nội dung; trình tự cuộc tiếp công dân; thông báo kết luận tiếp công dân.

- Quy định về nguồn tiếp nhận đơn; tiếp nhận, đăng ký và quản lý ban đầu; phân loại đơn; xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xử lý đơn có nhiều nội dung, đơn trùng lặp và các trường hợp đặc thù; thẩm quyền và hình thức ban hành văn bản xử lý; thông báo việc tiếp nhận, xử lý và kết quả giải quyết; việc lưu đơn; quản lý hồ sơ lưu trữ. Quy định việc theo dõi, đôn đốc đối với đơn đã chuyển và cơ chế giám sát đối với những vụ việc không được giải quyết, giải quyết chậm hoặc có căn cứ cho rằng việc giải quyết chưa đúng pháp luật.

Quy định trách nhiệm của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh, các Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc phối hợp và tổ chức thực hiện.

Trên đây là Tờ trình về dự thảo ***Nghị quyết 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 Hội đồng nhân dân tỉnh Lào Cai***. Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân tỉnh kính trình Hội đồng nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

(Gửi kèm Tờ trình: Dự thảo Nghị quyết; dự thảo 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 Lào Cai; Tổng hợp ý kiến tham gia góp ý của các cơ quan, đơn vị).

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Các Ban của HĐND tỉnh;
- Các Tổ đại biểu HĐND tỉnh;
- VP Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Lưu VT, CT^{pc}.

**TM. BAN PHÁP CHẾ
TRƯỞNG BAN**

Đỗ Phi Hải

NGHỊ QUYẾT

**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 Hội đồng nhân dân tỉnh Lào Cai**

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH LÀO CAI
KHÓA XVII - KỲ HỌP THỨ 6**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Nghị quyết số 114/2025/UBTVQH15 ngày 24 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân về hoạt động giám sát của Hội đồng nhân dân;

Căn cứ Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 ngày 24 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội 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;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 197/2026/NĐ-CP ngày 03 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ Nghị quyết số 2746/NQ-UBDNGS15 ngày 01 tháng 4 năm 2026 của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội ban hành mẫu văn bản, quy trình thực hiện 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 gửi đến Quốc hội và Hội đồng nhân dân;

Xét Tờ trình số/TTr-BPC ngày ... tháng 10 năm 2026 của Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân tỉnh Lào Cai về việc 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 Hội đồng nhân dân tỉnh Lào Cai; Báo cáo thẩm tra số/BC-BDT ngày... tháng 10 năm 2026 của Ban Dân tộc Hội đồng nhân dân tỉnh; ý kiến thảo luận của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh tại kỳ họp.

QUYẾT NGHỊ:

Điều 1. Ban hành kèm theo Nghị quyết này 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 Lào Cai.

Điều 2. Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh, các Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Nghị quyết.

Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân tỉnh Lào Cai khóa XVII, kỳ họp thứ 6 (Kỳ họp chuyên đề) thông qua ngày.... tháng 10 năm 2026./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Ủy ban Thường vụ Quốc hội;
- Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Đảng ủy HĐND tỉnh;
- Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Các cơ quan, ban, ngành, đoàn thể cấp tỉnh;
- Thường trực HĐND các xã, phường;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Công báo;
- Lưu: VT, CVPC.

CHỦ TỊCH

Hoàng Giang

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 Lào Cai

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

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về nguyên tắc, trình tự, thủ tục, trách nhiệm của Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh Lào Cai 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.

2. Những nội dung không quy định tại Quy chế này thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân; Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 ngày 24 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

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

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

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; giám sát việc 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 thực hiện

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 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 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; bảo đảm đơn được chuyển đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

4. Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu 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 TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN CỦA THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH

Điều 4. Nơi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh

1. Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

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

a) Trụ sở tiếp công dân 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 tỉnh và Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh. Trường hợp đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh chuyển sinh hoạt đến địa phương khác trong tỉnh thì thực hiện việc tiếp công dân ở nơi chuyển đến.

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

Điều 5. Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh

1. Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh tổ chức tiếp công dân trực tiếp định kỳ vào ngày mùng năm (05) hằng tháng tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh; trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết hoặc có lý do cần thiết khác thì chuyển sang ngày làm việc phù hợp và thông báo công khai.

2. Chủ tịch Hội đồng nhân dân tỉnh tiếp công dân hoặc phân công Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy viên Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh chủ trì các cuộc tiếp công dân.

3. Lịch tiếp công dân được xây dựng theo năm và thông báo cụ thể hằng tháng; niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh, Trụ sở Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh, đăng trên Cổng Thông tin điện tử Đại biểu dân cử tỉnh Lào Cai và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

4. 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.

Điều 6. 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 theo sự phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh;

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 cử Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh nhận đơn hoặc hẹn tiếp công dân vào thời gian thích hợp.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh tiếp công dân định kỳ theo sự phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, tiếp công dân tại địa phương mà đại biểu ứng cử và trong phạm vi hoạt động của Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh nơi đại biểu sinh hoạt. Lịch tiếp công dân được thông báo đến đại biểu Hội đồng nhân dân chậm nhất là mười (10) ngày trước ngày có lịch tiếp công dân. Thời gian tiếp công dân cụ thể do Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh thống nhất với Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân địa phương nơi tiếp công dân để tổ chức hoạt động tiếp công dân theo quy định.

3. Trường hợp tiếp công dân theo quy định tại điểm b, điểm c khoản 1 Điều này, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh và Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh nơi sinh hoạt để tổ chức việc tiếp công dân.

4. 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 và Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh nơi sinh hoạt

chậm nhất là năm (05) ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo để thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

5. 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

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. Chỉ đạo Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh phối hợp với Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp xã bảo đảm các điều kiện cần thiết để tổ chức cho đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân tại nơi ứng cử theo quy định.

4. 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.

Điều 8. Trình tự thực hiện cuộc tiếp công dân

1. Công chức được giao tham mưu tiếp công dân kiểm tra họ tên, địa chỉ, giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền hoặc giấy tờ chứng minh việc đại diện; lập danh sách công dân và thành phần tham dự. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì hướng dẫn cử người đại diện để trình bày nội dung vụ việc theo quy định của pháp luật.

2. Công chức được giao tham mưu tiếp công dân báo cáo thành phần, nội dung, hồ sơ vụ việc; người chủ trì phổ biến nội quy, quyền và nghĩa vụ của người tham gia.

3. Công dân trình bày nội dung, yêu cầu và cung cấp tài liệu, chứng cứ; cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan báo cáo, giải trình theo chức năng, nhiệm vụ; công dân được trình bày ý kiến phản hồi.

4. Người chủ trì trao đổi, giải thích, hướng dẫn, yêu cầu làm rõ nội dung và kết luận về việc tiếp nhận đơn, chuyển đơn, yêu cầu báo cáo, đôn đốc, kiến nghị hoặc xem xét đưa vào hoạt động giám sát; không kết luận thay cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

5. Trường hợp hết thời gian mà chưa tiếp hết công dân đã đăng ký, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh báo cáo người chủ trì bố trí cuộc tiếp tiếp theo hoặc hướng dẫn thực hiện quyền theo quy định.

6. Kết thúc buổi tiếp công dân; thông báo cho công dân biết hướng xử lý và thời hạn thực hiện (nếu có) .

Điều 9. Thông báo kết luận tiếp công dân

1. Sau khi kết thúc buổi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh xây dựng, hoàn thiện dự thảo thông báo kết luận, trình người chủ trì tiếp công dân xem xét, ký ban hành. Trường hợp được Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh giao, lãnh đạo Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh ký ban hành thông báo kết luận; đôn đốc, tổng hợp và tham mưu cho Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh xử lý các nội dung chưa được giải quyết tại buổi tiếp công dân.

2. Thông báo kết luận xác định rõ nội dung vụ việc, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân, yêu cầu hoặc kiến nghị, thời hạn thực hiện và trách nhiệm theo dõi. Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan khác thì thực hiện chuyên đơn, chuyển thông tin theo quy định.

Chương III **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN** **KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ VÀ PHẢN ÁNH**

Điều 10. Nguồn tiếp nhận đơn

Đơn gửi đến Hội đồng nhân dân tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh và đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh được tiếp nhận từ các nguồn theo quy định tại Điều 12 Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15.

Điều 11. Phân loại đơn

1. Đơn được phân loại theo nội dung đơn, gồm: Đơn khiếu nại; đơn tố cáo; đơn kiến nghị, phản ánh; đơn có nhiều nội dung khác nhau.

2. Đơn được phân loại theo điều kiện xử lý, thẩm quyền giải quyết, lĩnh vực, địa bàn, tình trạng giải quyết, số lượng người đứng tên và mức độ cần theo dõi, đôn đốc, giám sát.

3. Việc xác định đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý, đơn trùng lặp, đơn đã được giải quyết và trường hợp đặc thù thực hiện theo quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 13 Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 và quy định của pháp luật có liên quan.

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 tỉnh tổ chức tiếp nhận, phân loại đơn gửi đến Hội đồng nhân dân cùng cấp.

3. Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh có trách nhiệm làm đầu mối tham mưu giúp Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh tổ chức tiếp nhận, phân loại đơn gửi đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh. Đồng thời, theo dõi thời hạn xử lý đơn; tổng hợp các vụ việc đang xử lý, vụ việc quá hạn để định kỳ báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh.

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 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 gửi đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh;
- b) Đơn do Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân tỉnh đề nghị xử lý;
- c) Đơn do 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 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 tỉnh tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn hoặc giao Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh xử lý:

- a) Trường hợp giao Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh xử lý thì phải xác định rõ nội dung cần xử lý, thời hạn thực hiện và trách nhiệm báo cáo kết quả với Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh. Khi cần thiết, chuyển đơn 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;
- b) 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;
- c) 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. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh 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 19 của Quy chế 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 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.

5. Đối với vụ việc phức tạp, đông người, kéo dài hoặc được dư luận xã hội quan tâm, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh xem xét yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền báo cáo, giải trình; giao Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh theo dõi hoặc quyết định giám sát theo quy định của pháp luật.

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, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân tỉnh; Trưởng Ban, Phó Trưởng Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh đề nghị xử lý.

2. Ban của Hội đồng nhân dân 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 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 Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, 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 năm (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 20 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.

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 Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, 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 trong thời hạn năm (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 21 của Quy chế này.

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

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;
 - 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. Việc quản lý, bảo quản, lưu trữ và tiêu hủy đơn được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và các quy định pháp luật có liên quan.
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 Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh hướng dẫn, trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân đã gửi đơn biết.

Điều 17. Quản lý hồ sơ và lưu trữ

1. Hồ sơ xử lý đơn và các tài liệu có liên quan được quản lý, lưu trữ theo quy định của pháp luật về lưu trữ, bảo vệ bí mật nhà nước và quy định của pháp luật có liên quan.
2. Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh chịu trách nhiệm quản lý, lưu trữ hồ sơ; cập nhật đầy đủ quá trình tiếp nhận, xử lý, chuyển đơn và kết quả giải quyết để phục vụ công tác theo dõi, giám sát, tổng hợp, báo cáo.
3. Việc khai thác, sử dụng hồ sơ phải đúng mục đích, đúng thẩm quyền và bảo đảm an toàn thông tin theo quy định của pháp luật.

Chương IV

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. Thường trực 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

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 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 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 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 tỉnh quan tâm;

c) Trường hợp cần thiết, tổ chức Đoàn giám sát hoặc giao 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 tỉnh 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 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, 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. 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 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 Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh xem xét, quyết định:

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 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 Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh 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 tỉnh 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 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.

Điều 21. 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 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 xem xét, quyết định:

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 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

TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh

Có trách nhiệm chỉ đạo, tổ chức triển khai 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 theo Quy chế này.

Điều 23. Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chỉ đạo Công an tỉnh 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 dọa 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 các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc quyền quản lý chủ động phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh, các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh trong công tác tiếp công dân; chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu và cử đại diện lãnh đạo có thẩm quyền tham gia các buổi tiếp công

dân của Lãnh đạo Hội đồng nhân dân tỉnh hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh khi có yêu cầu.

3. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc nghiêm túc tiếp nhận, thụ lý và giải quyết kịp thời, đúng thời hạn quy định của pháp luật đối với các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh chuyển đến.

4. Chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Bố trí cơ sở vật chất, địa điểm tiếp công dân an toàn, bảo đảm an ninh, trật tự cho các buổi tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh tại địa phương;

b) Cử đại diện các 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;

c) Bố trí công chức tham mưu giúp việc, phục vụ hoạt động tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh tại địa phương.

Điều 24. Các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh

1. Phối hợp chuẩn bị và tham dự cuộc tiếp công dân theo phân công; nghiên cứu hồ sơ, tham mưu nội dung thuộc lĩnh vực phụ trách.

Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn gửi trực tiếp đến Ban; theo dõi kết quả giải quyết; trường hợp cần thiết tổ chức họp trao đổi, làm việc, khảo sát, yêu cầu giải trình hoặc đề xuất giám sát.

2. Phối hợp với Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh trong việc rà soát vụ việc; gửi văn bản xử lý, báo cáo kết quả và kiến nghị về Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh để tổng hợp.

3. Đề xuất đưa vụ việc, nhóm vấn đề qua tiếp công dân và xử lý đơn vào nội dung thẩm tra, giám sát, giải trình, chất vấn hoặc kiến nghị xây dựng, sửa đổi chính sách.

Điều 25. Các Tổ đại biểu và đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh

1. Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh có trách nhiệm chủ trì phối hợp xây dựng lịch tiếp công dân, đề nghị địa phương bảo đảm điều kiện tiếp công dân; theo dõi, tổng hợp và báo cáo kết quả hoạt động tiếp công dân của Tổ.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh có trách nhiệm thực hiện nghiêm lịch tiếp công dân; nghiên cứu, hướng dẫn, tiếp nhận đơn và tài liệu; xử lý trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn; theo dõi, đôn đốc và thông báo kết quả cho người đã gửi đơn.

3. Khi phát hiện việc giải quyết chậm, không đúng pháp luật hoặc vấn đề ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của Nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét, đề nghị Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh tổ chức giám sát.

4. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo; bàn giao hồ sơ cho Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh để quản lý, cập nhật và phối hợp xử lý.

Điều 26. Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh

1. Là cơ quan đầu mối tham mưu, giúp Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. 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 theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

3. Tham mưu xây dựng thông báo lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh và đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh; Công khai lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh trên Cổng Thông tin điện tử Đại biểu dân cử tỉnh Lào Cai.

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

5. Tham mưu 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 Hội đồng nhân dân tỉnh. Tham mưu việc khai thác, sử dụng thông tin, dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo phạm vi, thẩm quyền được giao; ưu tiên phương thức điện tử trong tra cứu, theo dõi tiến độ, đối chiếu, kiểm soát trùng lặp vụ việc và phục vụ hoạt động giám sát. Tham mưu quản lý, khai thác hồ sơ điện tử và dữ liệu phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn, theo dõi, đôn đốc và giám sát theo quy định.

6. Tổ chức cập nhật thường xuyên, kịp thời thông tin, tài liệu về hoạt động của Hội đồng nhân dân tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh, đại biểu Hội đồng nhân dân 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. Hồ sơ, tài liệu tiếp nhận bằng giấy được thực hiện số hóa, quản lý theo quy định; phối hợp cung cấp thông tin, dữ liệu cho cơ quan có trách nhiệm cập nhật vào Cơ sở dữ liệu quốc gia khi có yêu cầu, bảo đảm tính đầy đủ, chính xác của thông tin, dữ liệu do Văn phòng cung cấp. Thực hiện quản lý thống nhất hồ sơ, dữ liệu điện tử thuộc phạm vi tham mưu, phục vụ.

7. Phối hợp với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan bảo đảm điều kiện, cơ sở vật chất, an ninh, trật tự cho hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh theo kế hoạch hoặc khi đại biểu yêu cầu.

Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận, xử lý thông tin đăng ký của công dân; tham mưu văn bản đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên

quan báo cáo, giải trình, cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu phục vụ việc tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh; chuẩn bị nội dung và các điều kiện đảm bảo tổ chức hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh; ban hành thông báo kết luận các buổi tiếp công dân của thành viên Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh sau khi có ý kiến nhất trí của người tiếp công dân; tham mưu việc theo dõi, đôn đốc, giám sát (nếu có) việc thực hiện kết luận tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh; tham mưu tổng hợp, báo cáo kết quả hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh theo quy định.

8. Tham mưu tổng hợp, theo dõi, đôn đốc cơ quan có trách nhiệm giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân; định kỳ hằng tháng, quý, 6 tháng, năm tổng hợp báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh về hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân. Theo dõi thời hạn giải quyết; tổng hợp các vụ việc kéo dài, quá hạn để báo cáo, tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo theo thẩm quyền.

9. Tham mưu xây dựng, cập nhật quy trình nghiệp vụ, biểu mẫu và hướng dẫn nghiệp vụ về tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tham mưu ứng dụng chuyên đổi số trong tổ chức thực hiện Quy chế này.

10. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh giao theo quy định của pháp luật.

Điều 27. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Các Tổ đại biểu và đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh Hội đồng nhân dân tỉnh có trách nhiệm báo cáo kết quả tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn theo quý, 06 tháng, hằng năm hoặc khi có yêu cầu gửi Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh).

2. Các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh có trách nhiệm báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý đơn, theo dõi, giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực phụ trách hằng tháng, hằng quý, 06 tháng, hằng năm hoặc đột xuất khi có yêu cầu gửi Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh).

3. Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh báo cáo Hội đồng nhân dân tỉnh về kết quả tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh tại kỳ họp thường lệ giữa năm, kỳ họp thường lệ cuối năm hoặc đột xuất khi có yêu cầu.

4. Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh có trách nhiệm tham mưu tổng hợp xây dựng báo cáo nhanh hằng tuần về kết quả tiếp nhận,

xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh; xây dựng báo cáo định kỳ hằng tháng, hằng quý, 06 tháng, hằng năm và báo cáo đột xuất khi có yêu cầu.

5. Báo cáo phải phản ánh đầy đủ tình hình tiếp công dân; số lượng đơn tiếp nhận; kết quả phân loại, xử lý; kết quả giải quyết; số vụ việc đang theo dõi; số vụ việc quá hạn; vụ việc kéo dài; kết quả giám sát; những khó khăn, vướng mắc và kiến nghị, đề xuất. Báo cáo phải bảo đảm trung thực, khách quan, đầy đủ, đúng thời gian theo quy định. Khuyến khích thực hiện chế độ báo cáo điện tử; từng bước xây dựng, cập nhật cơ sở dữ liệu phục vụ công tác quản lý, theo dõi, thống kê và giám sát theo quy định của pháp luật.

Điều 28. Kinh phí và chế độ bảo đảm

1. Kinh phí phục vụ cho công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh do ngân sách nhà nước đảm bảo theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. Chế độ bồi dưỡng đối với người tiếp công dân, người trực tiếp phục vụ và các khoản chi liên quan thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 29. Tổ chức thực hiện

1. Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh, các Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh có trách nhiệm tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh tổ chức triển khai thực hiện Quy chế; định kỳ rà soát, tổng hợp những khó khăn, vướng mắc, đề xuất sửa đổi, bổ sung Quy chế khi cần thiết.

3. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung, các cơ quan, đơn vị liên quan và đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh có trách nhiệm phản ánh, kiến nghị về Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh) để tổng hợp, trình Hội đồng nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.