

UBND TỈNH LÀO CAI  
SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

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

Số: 1407/SKH-KTN

Lào Cai, ngày 12 tháng 7 năm 2019

V/v tham gia ý kiến về Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri trên địa bàn tỉnh Lào Cai.

Kính gửi:

- Văn phòng HĐND, UBND, Đoàn ĐB Quốc hội tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ VN tỉnh, Hội Phụ nữ tỉnh, Hội Nông dân tỉnh, Tỉnh đoàn, Liên đoàn Lao động tỉnh;
- Các cơ quan: Công an tỉnh; Bộ Chỉ huy quân sự tỉnh, Bộ Chỉ huy bộ đội biên phòng tỉnh, Cục Hải quan, Cục Quản lý thị trường, Cục Thống kê, Cục Thuế, Ngân hàng Nhà nước VN Chi nhánh tỉnh Lào Cai, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố.

Thực hiện Văn bản số 2609/UBND-TH ngày 12/6/2019 của UBND tỉnh V/v tổng hợp, trả lời các ý kiến, kiến nghị của cử tri, trong đó có giao Sở Kế hoạch và Đầu tư chủ trì phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan liên quan nghiên cứu, tham mưu trình UBND tỉnh văn bản hướng dẫn tổ chức thực hiện quy chế về việc tiếp nhận, giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri.

Sở Kế hoạch và Đầu tư dự thảo Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri trên địa bàn tỉnh Lào Cai; Đề nghị các sở, ngành, UBND các huyện, thành phố tham gia ý kiến vào dự thảo Quy chế (có gửi kèm trên Hệ thống quản lý văn bản điều hành của tỉnh và trên cổng thông tin điện tử Sở Kế hoạch và Đầu tư).

Thời gian gửi về Sở Kế hoạch và Đầu tư trước ngày 22/7/2019 (bản mềm gửi vào địa chỉ: phongktn-skhd@laocai.gov.vn).

Sở Kế hoạch và Đầu tư đề nghị các Sở, ngành; UBND các huyện, thành phố phối hợp thực hiện.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Công TTĐT Sở;
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu VT, KTN.

GIÁM ĐỐC



Hoàng Quốc Khánh

Số: /2019/QĐ-UBND

Lào Cai, ngày tháng năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, giải quyết và  
trả lời kiến nghị của cử tri trên địa bàn tỉnh Lào Cai**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LÀO CAI**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và HĐND ngày 20 tháng 11 năm 2015;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Quyết định số 33/2017/QĐ-TTg ngày 25 tháng 7 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri do Quốc hội chuyển đến;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Kế hoạch và Đầu tư tại Tờ trình số /TTr-SKH ngày tháng năm 2019.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri trên địa bàn tỉnh Lào Cai.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 12 năm 2018.

**Điều 3.** Giám đốc các sở, Thủ trưởng các cơ quan thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, xã, phường, thị trấn; người đứng đầu các cơ quan, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Cục Kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp;
- Vụ CQĐP-Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Trung tâm Thông tin;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT. NC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

## QUY CHẾ

### Tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri trên địa bàn tỉnh Lào Cai

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2019/QĐ-UBND  
ngày / /2019/2018 của UBND tỉnh)

## Chương I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

##### 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về công tác tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri do Thường trực HĐND, các Ban của HĐND, Đại biểu HĐND, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam và các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền chuyển đến UBND, Chủ tịch UBND các cấp để xem xét giải quyết, trả lời cử tri.

2. Kiến nghị của cử tri (*sau đây gọi tắt là kiến nghị*) là ý kiến bày tỏ tâm tư, nguyện vọng hoặc đề xuất, yêu cầu của cử tri về đời sống, kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh, đối ngoại của địa phương do Thường trực HĐND, các Ban của HĐND, Đại biểu HĐND, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam và các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền chuyển đến bao gồm: Các ý kiến, kiến nghị, phản ánh của cử tri trên địa bàn tỉnh thông qua các đợt tiếp xúc cử tri trước và sau mỗi kỳ họp, các đợt tiếp xúc cử tri theo Chuyên đề, tiếp xúc cử tri tại nơi công tác, nơi cư trú và kết quả giám sát của Thường trực HĐND đã được tổng hợp và gửi đến UBND các cấp, các cơ quan, đơn vị, địa phương để giải quyết, trả lời theo thẩm quyền.

3. Đối với các kiến nghị do Đoàn đại biểu Quốc hội, Đại biểu Quốc hội chuyển đến thực hiện theo quy định tại Quyết định số 33/2017/QĐ-TTg ngày 25 tháng 7 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri do Quốc hội chuyển đến.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị có liên quan (*sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị*) trong việc phối hợp, thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri.

#### Điều 3. Nguyên tắc chung

1. Các kiến nghị của cử tri phải được các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết, trả lời theo đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao; có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị trong quá trình giải quyết.

2. Các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri phải bảo đảm dân chủ, công khai, khách quan, đầy đủ, đúng trọng tâm, kịp thời báo cáo kết quả với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

3. Việc tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri là nhiệm vụ quan trọng của các cơ quan, đơn vị. Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm về việc giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri đúng các quy định của pháp luật và quy định của Quy chế này. Kết quả việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri là một trong những tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị.

#### **Điều 4. Phân loại kiến nghị**

##### **1. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết**

a) Kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh là kiến nghị có nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

b) Kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của các Sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh là những kiến nghị có nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước chuyên ngành của các sở và cơ quan tương đương sở.

c) Kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của UBND, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố là những kiến nghị có nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của UBND, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố.

d) Kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của UBND, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn là những kiến nghị có nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của UBND, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn.

##### **2. Phân loại theo kết quả giải quyết**

a) Kiến nghị đã được giải quyết xong là những kiến nghị đã được các cơ quan, đơn vị giải quyết dứt điểm trên thực tế hoặc đã ban hành văn bản giải quyết, trả lời theo đúng chức năng, nhiệm vụ được giao và quy định của pháp luật.

b) Kiến nghị đang giải quyết là những kiến nghị mà các cơ quan, đơn vị đang thực hiện trong quá trình xem xét, giải quyết trong thời gian theo quy định pháp luật hiện hành.

c) Kiến nghị sẽ giải quyết là những kiến nghị dự kiến sẽ được giải quyết trên cơ sở đã có kế hoạch ban hành, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ chính sách, pháp luật hoặc đã có kế hoạch bố trí nguồn lực thực hiện.

d) Kiến nghị giải trình, thông tin lại với cử tri là những kiến nghị có nội dung đã được các cơ quan, đơn vị giải quyết, trả lời hoặc nội dung có liên quan cơ chế, chính sách, pháp luật đã được quy định trong các văn bản pháp luật và quy định của các cơ quan có thẩm quyền; các kiến nghị chưa thể giải quyết được do chưa có quy định hoặc không phù hợp với các quy định của pháp luật hoặc của cơ quan có thẩm quyền hoặc do chưa có nguồn lực, khả năng để thực hiện, chưa xác định được thời gian cụ thể.

## **Chương II**

### **TRÁCH NHIỆM TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 5. Trách nhiệm Văn phòng UBND tỉnh**

1. Tiếp nhận, phân loại kiến nghị do cơ quan tổng hợp kiến nghị chuyển đến thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh. Trong thời gian 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản, Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm phân loại kiến nghị, tham mưu cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh phân công các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết trả lời cử tri.

2. Đối với các kiến nghị được chuyển đến có nội dung chưa rõ ràng, trùng lặp, Văn phòng UBND tỉnh chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan làm rõ nội dung, phân loại kiến nghị trước khi tham mưu cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh phân công các cơ quan, đơn vị xem xét, giải quyết trả lời cử tri.

3. Đối với các kiến nghị có nội dung rộng, liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, Văn phòng UBND tỉnh chủ trì hoặc tham mưu cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh phân công một cơ quan, đơn vị chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh biện pháp giải quyết và trả lời cử tri.

4. Đối với kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và đã được tiếp nhận, giải quyết, trả lời theo đúng quy định của pháp luật từ các kỳ họp trước nhưng cử tri vẫn tiếp tục kiến nghị thì Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, tổng hợp và trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản chuyển kiến nghị phải tham mưu cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh có văn bản thông báo đến cử tri (*gửi kèm theo văn bản đã thông báo kết quả giải quyết, trả lời trước đó*).

#### **Điều 6. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành**

1. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh phân loại, làm rõ nội dung kiến nghị của cử tri có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các sở, ban, ngành. Tiếp nhận kiến nghị của cử tri do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh phân công theo từng lĩnh vực quản lý nhà nước của sở, ban, ngành để xử lý.

2. Trường hợp các kiến nghị được phân công có nội dung chưa rõ ràng hoặc không thuộc chức năng, nhiệm vụ giải quyết của các sở, ban, ngành thì trong thời hạn chậm nhất 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản; các sở, ban, ngành có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh để làm rõ

nội dung kiến nghị hoặc chuyển lại Văn phòng UBND tỉnh để điều chỉnh, chuyển đến các sở, ban, ngành khác có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

3. Đối với kiến nghị đã được các sở, ban, ngành tiếp nhận, giải quyết, trả lời theo đúng quy định của pháp luật nhưng cử tri vẫn tiếp tục kiến nghị, trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị các sở, ban, ngành phải có văn bản và gửi kèm theo văn bản đã thông báo kết quả giải quyết, trả lời trước đó đến UBND tỉnh để thông báo cho địa phương nơi có cử tri kiến nghị và các cơ quan liên quan biết, trả lời cử tri.

4. Đối với những kiến nghị đã được các sở, ban, ngành tiếp nhận, giải quyết nhưng nội dung trả lời chưa chính xác, chưa đầy đủ, chưa phù hợp với quy định của pháp luật thì trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị do Văn phòng UBND tỉnh chuyển đến các sở, ban, ngành phải có trách nhiệm rà soát, điều chỉnh lại và có văn bản đính chính, bổ sung gửi UBND tỉnh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

5. Đối với những kiến nghị của cử tri có liên quan đến nhiều ngành, nhiều lĩnh vực thì sở, ban, ngành được giao chủ trì có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri. Các cơ quan, đơn vị khi nhận được yêu cầu phối hợp của sở, ban, ngành chủ trì có trách nhiệm phối hợp bằng văn bản theo nội dung được đề nghị.

#### **Điều 7. Trách nhiệm của UBND cấp huyện**

1. Trong thời gian Đại biểu HĐND tỉnh, huyện tổ chức tiếp xúc cử tri tại địa phương, UBND cấp huyện có trách nhiệm cử đại diện Lãnh đạo UBND tham gia hội nghị để kịp thời nắm bắt tình hình, trực tiếp giải quyết, trả lời các kiến nghị của cử tri thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc tiếp nhận để chỉ đạo các bộ phận liên quan phối hợp, giải quyết, trả lời cử tri.

2. UBND cấp huyện có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp thực hiện nhiệm vụ phân loại kiến nghị đầy đủ, chính xác, rõ ràng và đúng thẩm quyền giải quyết trước khi chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết hoặc phân công cho các cơ quan chức năng tham mưu giải quyết trả lời cử tri theo quy định.

#### **Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện**

1. Tham mưu cho UBND cấp huyện phân loại kiến nghị đầy đủ, chính xác, rõ ràng và đúng thẩm quyền giải quyết trước khi chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết hoặc phân công cho các cơ quan chức năng tham mưu giải quyết trả lời cử tri theo quy định.

2. Tiếp nhận, phân loại kiến nghị do cơ quan tổng hợp kiến nghị chuyển đến thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện. Trong thời gian 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản, Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện có trách nhiệm phân loại kiến nghị, tham mưu, đề xuất với UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện phân công các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết trả lời cử tri.

3. Đối với các kiến nghị được chuyển đến có nội dung chưa rõ ràng, trùng lặp, Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan làm rõ nội dung, phân loại kiến nghị trước khi tham mưu cho UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện phân công các cơ quan, đơn vị xem xét, giải quyết trả lời cử tri.

4. Đối với các kiến nghị có nội dung rộng, liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện chủ trì hoặc tham mưu cho UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện phân công một cơ quan, đơn vị chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, đề xuất UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện biện pháp giải quyết và trả lời cử tri.

5. Đối với kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện và đã được tiếp nhận, giải quyết, trả lời theo đúng quy định của pháp luật từ các kỳ họp trước nhưng cử tri vẫn tiếp tục kiến nghị thì Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, tổng hợp và trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản chuyển kiến nghị phải tham mưu cho UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện có văn bản thông báo đến cử tri (*gửi kèm theo văn bản đã thông báo kết quả giải quyết, trả lời trước đó*).

#### **Điều 9.** Trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện

1. Phối hợp với Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện phân loại, làm rõ nội dung kiến nghị của cử tri có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan chuyên môn. Tiếp nhận kiến nghị của cử tri do UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện phân công theo từng lĩnh vực quản lý nhà nước của các cơ quan chuyên môn để xử lý.

2. Trường hợp các kiến nghị được phân công có nội dung chưa rõ ràng hoặc không thuộc chức năng, nhiệm vụ giải quyết của các cơ quan chuyên môn thì trong thời hạn chậm nhất 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản; các cơ quan chuyên môn có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện để làm rõ nội dung kiến nghị hoặc chuyển lại Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện để điều chỉnh, chuyển đến các cơ quan chuyên môn khác có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

3. Đối với kiến nghị đã được các cơ quan chuyên môn tiếp nhận, giải quyết, trả lời theo đúng quy định của pháp luật nhưng cử tri vẫn tiếp tục kiến nghị, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị các cơ quan chuyên môn phải có văn bản và gửi kèm theo văn bản đã thông báo kết quả giải quyết, trả lời trước đó đến UBND huyện để thông báo cho nơi có cử tri kiến nghị và các cơ quan liên quan biết, trả lời cử tri.

4. Đối với những kiến nghị đã được các cơ quan chuyên môn tiếp nhận, giải quyết nhưng nội dung trả lời chưa chính xác, chưa đầy đủ, chưa phù hợp với quy định của pháp luật thì trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị do Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện chuyển đến các cơ quan chuyên môn phải có trách nhiệm rà soát, điều chỉnh lại và có văn bản đính chính, bổ sung gửi UBND huyện và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

5. Đối với những kiến nghị của cử tri có liên quan đến nhiều ngành, nhiều lĩnh vực thì cơ quan chuyên môn được giao chủ trì có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri. Các cơ quan, đơn vị khi nhận được yêu cầu phối hợp của cơ quan chuyên môn chủ trì có trách nhiệm phối hợp bằng văn bản theo nội dung được đề nghị.

**Điều 10.** Trách nhiệm của UBND xã, phường, thị trấn (gọi chung là cấp xã)

1. Trong thời gian Đại biểu HĐND tỉnh, huyện, xã tổ chức tiếp xúc cử tri tại địa phương, UBND cấp xã có trách nhiệm cử đại diện Lãnh đạo UBND tham gia Hội nghị để kịp thời nắm bắt tình hình, trực tiếp giải quyết, trả lời các kiến nghị của cử tri thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc tiếp nhận để chỉ đạo các bộ phận liên quan phối hợp, giải quyết, trả lời cử tri.

2. UBND cấp xã có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp thực hiện nhiệm vụ phân loại kiến nghị đầy đủ, chính xác, rõ ràng và đúng thẩm quyền giải quyết trước khi chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết hoặc phân công cho bộ phận có liên quan tham mưu giải quyết trả lời cử tri theo quy định.

### **Chương III**

## **TRÁCH NHIỆM GIẢI QUYẾT TRẢ LỜI, BÁO CÁO KẾT QUẢ TRẢ LỜI KIẾN NGHỊ CỦA CỬ TRI**

**Điều 11.** Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

1. Giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết, trả lời kiến nghị; đề nghị các cơ quan, đơn vị báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về tình hình giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri đã được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao hoặc do các cơ quan có thẩm quyền chuyển trực tiếp đến các cơ quan, đơn vị; chịu trách nhiệm tổng hợp, tham mưu cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh báo cáo tổng hợp kết quả giải quyết kiến nghị của cử tri gửi Thường trực HĐND tỉnh.

2. Đối với kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh quy định tại Điểm a, Khoản 1, Điều 4 Quy chế này.

Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị nghiên cứu giải quyết, trả lời cử tri hoặc báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh giao cho một cơ quan, đơn vị chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiên cứu, giải quyết, trả lời cử tri. Các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì phải gửi văn bản về việc giải quyết, trả lời cử tri đến Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

3. Trường hợp phát hiện thông tin, số liệu về việc giải quyết, trả lời cử tri của các cơ quan, đơn vị chưa chính xác hoặc không thống nhất với các tài liệu, báo cáo khác, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày phát hiện được thông tin số liệu không chính xác hoặc không thống nhất. Văn phòng UBND tỉnh phải kịp thời trao đổi với các cơ quan, đơn vị bằng văn bản để rà soát, chuẩn xác lại.



4. Trong quá trình phối hợp, theo dõi, đôn đốc nếu nhận được thông tin phản hồi của các cơ quan, tổ chức, cá nhân về việc các cơ quan, đơn vị giải quyết, trả lời cử tri không đúng quy định của pháp luật hoặc việc triển khai các công việc không đúng với cam kết đã trả lời, thông tin với cử tri.

Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm kiểm tra các thông tin phản hồi và trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin phản hồi phải của các cơ quan, tổ chức, cá nhân phải có văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện hoặc báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, đồng thời gửi đến cơ quan, tổ chức, cử tri cung cấp thông tin phản hồi để biết.

Trường hợp kiểm tra phát hiện thông tin phản hồi chưa chính xác, Văn phòng UBND tỉnh có văn bản thông báo cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin phản hồi biết.

5. Thực hiện đăng tải kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị cử tri trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành văn bản trả lời cử tri; chủ động cung cấp thông tin về kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri cho Báo Lào Cai, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh để đăng tải trên chuyên mục “Diễn đàn cử tri” đồng thời gửi kết quả giải quyết kiến nghị cử tri đến địa phương có cử tri kiến nghị để thông báo cho cử tri.

Tổng hợp kết quả giải quyết trả lời kiến nghị của cử tri của các cơ quan, đơn vị báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh vào cuối năm để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị; người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị.

## **Điều 12.** Trách nhiệm của các sở, ban, ngành

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về việc giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri đúng các quy định của pháp luật và quy định của Quy chế này; tổng hợp báo cáo đầy đủ về kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, các cơ quan, tổ chức liên quan có liên quan.

2. Các sở, ban, ngành được giao chủ trì giải quyết, trả lời kiến nghị phải chủ động, thường xuyên phối hợp, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết các kiến nghị đã được giao cho cơ quan mình và các cơ quan phối hợp, không để kiến nghị tồn đọng, kéo dài

a) Kiến nghị liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của nhiều Sở, ban, ngành được giao cho một sở, ban, ngành chủ trì nghiên cứu giải quyết trả lời thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được kiến nghị; sở, ban, ngành được giao chủ trì giải quyết, trả lời phải có văn bản gửi đến các cơ quan, đơn vị có liên quan đề nghị phối hợp giải quyết, trả lời kiến nghị.

b) Các cơ quan, đơn vị được giao phối hợp có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với sở, ban, ngành được giao chủ trì để giải quyết, trả lời cử tri, trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị phối hợp của sở, ban, ngành chủ trì thì các cơ quan, đơn vị được đề nghị phối hợp phải có văn bản trả lời gửi

đến sở, ban, ngành được giao chủ trì giải quyết, trả lời cử tri theo đúng quy định của pháp luật và của Quy chế này.

c) Đối với các kiến nghị mà việc giải quyết liên quan đến nhiều sở, ban, ngành vượt quá khả năng, điều kiện hoặc có khó khăn, vướng mắc thì sở, ban, ngành được giao chủ trì phải chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan và trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị phải có văn bản gửi Chủ tịch UBND tỉnh (*thông qua Văn phòng UBND tỉnh*) để xem xét, cho ý kiến chỉ đạo.

3. Đối với kiến nghị liên quan đến việc ban hành, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các cơ chế, chính sách pháp luật cần có nhiều thời gian để nghiên cứu, tổng kết, đánh giá, tuân thủ các quy trình, thủ tục xây dựng văn bản hoặc kiến nghị khi thực hiện giải quyết cần phải có nguồn lực phụ thuộc vào điều kiện kinh tế - xã hội, khả năng cân đối ngân sách, chưa xác định được thời gian giải quyết thì các sở, ban, ngành phải giải trình, nêu rõ lý do, dự kiến lộ trình, phương hướng giải quyết, trả lời để cử tri biết.

4. Hướng dẫn, phối hợp, theo dõi, đôn đốc và kịp thời điều chỉnh, khắc phục những sai sót theo thẩm quyền trong việc thực hiện giải quyết các kiến nghị đã được giao cho UBND các huyện, thành phố và các cơ quan liên quan thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực được phân công.

Thường xuyên chủ động rà soát, tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết kiến nghị do Văn phòng UBND tỉnh chuyển đến; báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch UBND tỉnh và các cơ quan có thẩm quyền.

5. Trường hợp nội dung giải quyết, trả lời kiến nghị không chính xác, chưa đầy đủ, chưa phù hợp với đặc điểm tình hình của địa phương hoặc số liệu chưa nhất quán thì trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin từ Văn phòng UBND tỉnh hoặc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; các sở, ban, ngành phải rà soát, điều chỉnh lại và có văn bản đính chính, bổ sung gửi Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

6. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị của các huyện, thành phố liên quan đến các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của chính quyền địa phương nhưng vượt quá khả năng hoặc có khó khăn, vướng mắc liên quan đến thẩm quyền của sở, ban, ngành hoặc của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh; sở, ban, ngành phải có văn bản trả lời địa phương hoặc phải có văn bản đề xuất, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh cho ý kiến chỉ đạo.

7. Văn bản trả lời cử tri phải được gửi đến Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Thường trực HĐND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện nơi có cử tri kiến nghị để thông báo cho cử tri; trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành văn bản trả lời cử tri; sở, ban, ngành chủ trì giải quyết có trách nhiệm đăng tải trên Trang Thông tin điện tử của sở, ban, ngành (nếu có) trừ trường hợp kiến nghị có nội dung, thông tin quy định tại Điều 19 Quy chế này.

**Điều 13.** Trách nhiệm của UBND các huyện, thành phố

Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh, UBND tỉnh về việc giải quyết, trả lời kiến nghị theo thẩm quyền, đúng quy định của pháp luật và của Quy chế này. Chủ động phối hợp, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết kiến nghị đã được giao cho UBND huyện và các cơ quan, đơn vị có liên quan bảo đảm việc giải quyết, trả lời cử tri đúng quy định, đúng thời hạn.

**Điều 14.** Trách nhiệm của Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện

1. Giúp UBND, Chủ tịch UBND cấp huyện theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết, trả lời kiến nghị; đề nghị các cơ quan, đơn vị báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về tình hình giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri đã được UBND, Chủ tịch UBND tỉnh, huyện giao hoặc do các cơ quan có thẩm quyền chuyển trực tiếp đến UBND.

Chủ tịch UBND cấp huyện; chịu trách nhiệm tổng hợp, tham mưu cho UBND, Chủ tịch UBND cấp huyện báo cáo tổng hợp kết quả giải quyết kiến nghị của cử tri gửi Thường trực HĐND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, Thường trực HĐND huyện và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Đối với các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của các sở, ngành có liên quan đến địa phương nhưng việc giải quyết không đúng thời hạn quy định, không đúng quy định của pháp luật hoặc chưa đúng yêu cầu và chưa phù hợp với đặc điểm, tình hình của địa phương thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được văn bản trả lời cử tri của các sở, ban, ngành. Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện có trách nhiệm tham mưu cho UBND cấp huyện có văn bản kiến nghị, đề xuất ý kiến kịp thời với sở, ban, ngành để điều chỉnh, đồng thời gửi Văn phòng UBND tỉnh để có cơ sở đôn đốc các sở, ngành liên quan triển khai thực hiện.

3. Đối với các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của các sở, ban, ngành. Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản trả lời kiến nghị của các sở, ban, ngành. Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện có trách nhiệm tham mưu cho UBND cấp huyện gửi thông báo cho UBND cấp xã nơi có cử tri kiến nghị và tiến hành niêm yết công khai tại trụ sở UBND cấp xã, trừ trường hợp kiến nghị có nội dung, thông tin quy định tại Điều 19 Quy chế này.

4. Đối với các kiến nghị do sở, ban, ngành chủ trì nhưng phải phối hợp với UBND cấp huyện để giải quyết, trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị phối hợp của sở, ngành. Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện có trách nhiệm tham mưu cho UBND cấp huyện có văn bản trả lời.

5. Đối với các kiến nghị mà việc giải quyết vượt quá khả năng, điều kiện hoặc có khó khăn, vướng mắc liên quan đến thẩm quyền của các sở, ban, ngành thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị. Sau khi thống nhất với các cơ quan chuyên môn có liên quan. Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện có trách nhiệm tham mưu cho UBND cấp huyện chủ động liên hệ với các sở, ban, ngành liên quan để phối hợp giải quyết, xử lý hoặc đề xuất, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, cho ý kiến chỉ đạo.

6. Đối với các kiến nghị liên quan đến việc ban hành văn bản quy phạm pháp luật; sửa đổi, bổ sung các quy định thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện cần có nhiều thời gian để nghiên cứu, tổng kết, đánh giá và tuân thủ các quy trình, thủ tục xây dựng văn bản hoặc kiến nghị khi thực hiện giải quyết cần phải có nguồn lực phụ thuộc vào điều kiện kinh tế - xã hội, khả năng cân đối ngân sách của địa phương hoặc phụ thuộc vào điều kiện hỗ trợ của tỉnh nên rất khó xác định mốc thời gian giải quyết. Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện có trách nhiệm tham mưu cho UBND cấp huyện có văn bản giải trình cụ thể về tình hình khó khăn, điều kiện và nguồn lực để thực hiện, xác định rõ lộ trình, phương hướng giải quyết, báo cáo để cử tri biết.

7. Đối với kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của UBND, Chủ tịch UBND cấp huyện quy định tại Điểm c, Khoản 1, Điều 4 Quy chế này. Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị nghiên cứu giải quyết, trả lời cử tri hoặc báo cáo Chủ tịch UBND cấp huyện giao cho một cơ quan, đơn vị chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiên cứu, giải quyết, trả lời cử tri. Các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì phải gửi văn bản về việc giải quyết, trả lời cử tri đến Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện để tổng hợp, báo cáo UBND, Chủ tịch UBND cấp huyện và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

8. Trường hợp phát hiện thông tin, số liệu về việc giải quyết, trả lời cử tri của các cơ quan, đơn vị chưa chính xác hoặc không thống nhất với các tài liệu, báo cáo khác, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày phát hiện được thông tin số liệu không chính xác hoặc không thống nhất. Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện phải kịp thời trao đổi với các cơ quan, đơn vị bằng văn bản để rà soát, chuẩn xác lại.

9. Trong quá trình phối hợp, theo dõi, đôn đốc, nếu nhận được thông tin phản hồi của các cơ quan, tổ chức, cá nhân về việc các cơ quan, đơn vị giải quyết, trả lời cử tri không đúng quy định của pháp luật hoặc việc triển khai các công việc không đúng với cam kết đã trả lời, thông tin với cử tri.

Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện có trách nhiệm kiểm tra các thông tin phản hồi và trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin phản hồi phải của các cơ quan, tổ chức, cá nhân phải có văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện hoặc báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND cấp huyện, đồng thời gửi đến cơ quan, tổ chức, cử tri cung cấp thông tin phản hồi để biết. Trường hợp kiểm tra phát hiện thông tin phản hồi chưa chính xác, Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện có văn bản thông báo cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin phản hồi biết.

10. Thực hiện đăng tải kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị cử tri trên Cổng Thông tin điện tử của huyện, thành phố trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành văn bản trả lời cử tri; chủ động cung cấp thông tin về kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri cho Trung tâm truyền thông văn hóa của huyện, thành phố, để đăng tải và thông tin đến cử tri.

Tổng hợp kết quả giải quyết trả lời kiến nghị của cử tri của các cơ quan, đơn vị báo cáo UBND, Chủ tịch UBND cấp huyện vào cuối năm để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị; người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị.

**Điều 15.** Trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn chịu trách nhiệm trước UBND, Chủ tịch UBND cấp huyện về việc giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri đúng các quy định của pháp luật và quy định của Quy chế này.

Tổng hợp báo cáo đầy đủ về kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị cho UBND, Chủ tịch UBND cấp huyện, các cơ quan, tổ chức có liên quan.

2. Cơ quan chuyên môn được giao chủ trì giải quyết, trả lời kiến nghị phải chủ động, thường xuyên phối hợp, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết các kiến nghị đã được giao cho cơ quan mình và cơ quan phối hợp, không để kiến nghị tồn đọng, kéo dài

a) Kiến nghị liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của nhiều cơ quan chuyên môn được giao cho một cơ quan chuyên môn chủ trì nghiên cứu giải quyết trả lời thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được kiến nghị; cơ quan chuyên môn được giao chủ trì giải quyết, trả lời phải có văn bản gửi đến các cơ quan, đơn vị có liên quan đề nghị phối hợp giải quyết, trả lời kiến nghị.

b) Các cơ quan, đơn vị được giao phối hợp có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với cơ quan chuyên môn được giao chủ trì để giải quyết, trả lời cử tri, trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị phối hợp của cơ quan chuyên môn chủ trì thì các cơ quan, đơn vị được đề nghị phối hợp phải có văn bản trả lời gửi đến cơ quan chuyên môn được giao chủ trì giải quyết, trả lời cử tri theo đúng quy định của pháp luật và của Quy chế này.

c) Đối với các kiến nghị mà việc giải quyết liên quan đến nhiều cơ quan chuyên môn vượt quá khả năng, điều kiện hoặc có khó khăn, vướng mắc thì cơ quan chuyên môn được giao chủ trì phải chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan và trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị phải có văn bản gửi Chủ tịch UBND cấp huyện (*thông qua Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện*) để xem xét, cho ý kiến chỉ đạo.

3. Đối với kiến nghị liên quan đến việc ban hành, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các cơ chế, chính sách pháp luật cần có nhiều thời gian để nghiên cứu, tổng kết, đánh giá, tuân thủ các quy trình, thủ tục xây dựng văn bản hoặc kiến nghị khi thực hiện giải quyết cần phải có nguồn lực phụ thuộc vào điều kiện kinh tế - xã hội, khả năng cân đối ngân sách, chưa xác định được thời gian giải quyết thì các cơ quan chuyên môn phải giải trình, nêu rõ lý do, dự kiến lộ trình, phương hướng giải quyết, trả lời để cử tri biết.

4. Hướng dẫn, phối hợp, theo dõi, đôn đốc và kịp thời điều chỉnh, khắc phục những sai sót theo thẩm quyền trong việc thực hiện giải quyết các kiến

ng nghị đã được giao cho UBND các xã, phường, thị trấn và các cơ quan liên quan thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực được phân công. Thường xuyên chủ động rà soát, tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết kiến nghị do Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện chuyển đến; báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch UBND huyện và các cơ quan có thẩm quyền.

5. Trường hợp nội dung giải quyết, trả lời kiến nghị không chính xác, chưa đầy đủ, chưa phù hợp với đặc điểm tình hình của địa phương hoặc số liệu chưa nhất quán thì trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin từ Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện hoặc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; các cơ quan chuyên môn phải rà soát, điều chỉnh lại và có văn bản đính chính, bổ sung gửi Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

6. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị của các xã, phường, thị trấn liên quan đến các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã nhưng vượt quá khả năng hoặc có khó khăn, vướng mắc liên quan đến chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước của các cơ quan chuyên môn hoặc thẩm quyền của UBND, Chủ tịch UBND cấp huyện; các cơ quan chuyên môn phải có văn bản trả lời địa phương hoặc phải có văn bản đề xuất, báo cáo Chủ tịch UBND cấp huyện cho ý kiến chỉ đạo.

7. Văn bản trả lời cử tri phải được gửi đến Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam huyện, Thường trực HĐND huyện, Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện, UBND cấp xã nơi có cử tri kiến nghị để thông báo cho cử tri; trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày tham mưu cho UBND Chủ tịch UBND cấp huyện ban hành văn bản trả lời cử tri.

Cơ quan chuyên môn được giao chủ trì giải quyết có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện đăng tải trên Trang thông tin điện tử của huyện, thành phố trừ trường hợp kiến nghị có nội dung, thông tin quy định tại Điều 19 Quy chế này.

#### **Điều 16.** Trách nhiệm của UBND xã, phường, thị trấn

1. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND, UBND cấp huyện, về việc giải quyết, trả lời kiến nghị theo thẩm quyền, đúng quy định của pháp luật và của Quy chế này.

Chủ động phối hợp, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết kiến nghị đã được giao cho UBND xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị có liên quan bảo đảm việc giải quyết, trả lời cử tri đúng quy định, đúng thời hạn.

2. Đối với các kiến nghị mà việc giải quyết vượt quá khả năng, điều kiện hoặc có khó khăn, vướng mắc liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị, UBND cấp xã phải chủ động liên hệ với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện để phối hợp giải quyết, xử lý hoặc đề xuất, báo cáo Chủ tịch UBND cấp huyện xem xét, cho ý kiến chỉ đạo.

3. UBND cấp xã được giao chủ trì giải quyết, trả lời kiến nghị phải chủ động, thường xuyên phối hợp, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết, trả lời các kiến nghị đã được giao cho địa phương mình và các cơ quan phối hợp, không để kiến nghị tồn đọng, kéo dài.

Đối với các kiến nghị được giao cho các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện chủ trì nhưng phải phối hợp với địa phương để giải quyết, trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị phối hợp của các cơ quan chuyên môn, địa phương phải có văn bản trả lời.

4. Đối với các kiến nghị liên quan đến việc ban hành văn bản quy phạm pháp luật; sửa đổi, bổ sung các quy định thuộc thẩm quyền của địa phương cần có nhiều thời gian để nghiên cứu, tổng kết, đánh giá và tuân thủ các quy trình, thủ tục xây dựng văn bản hoặc kiến nghị khi thực hiện giải quyết cần phải có nguồn lực phụ thuộc vào điều kiện kinh tế - xã hội, khả năng cân đối ngân sách của địa phương hoặc phụ thuộc vào điều kiện hỗ trợ của tỉnh, huyện nên rất khó xác định mốc thời gian giải quyết.

UBND cấp xã phải có văn bản giải trình cụ thể về tình hình khó khăn, điều kiện và nguồn lực để thực hiện, xác định rõ lộ trình, phương hướng giải quyết, báo cáo để cử tri biết.

5. Đối với các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện nhưng việc giải quyết không đúng thời hạn quy định, không đúng quy định của pháp luật hoặc chưa đúng yêu cầu và chưa phù hợp với đặc điểm, tình hình của địa phương thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được văn bản trả lời cử tri của các cơ quan chuyên môn. UBND cấp xã phải có văn bản kiến nghị, đề xuất ý kiến kịp thời với các cơ quan chuyên môn để điều chỉnh, đồng thời gửi Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện để có cơ sở đôn đốc các cơ quan chuyên môn triển khai thực hiện.

6. UBND cấp xã thường xuyên chủ động theo dõi, rà soát, tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri thuộc thẩm quyền giải quyết; báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch UBND huyện, Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện và các cơ quan có thẩm quyền.

7. Trường hợp thông tin về giải quyết, trả lời kiến nghị của UBND cấp xã không chính xác với thực tế hoặc không thống nhất với các báo cáo, tài liệu khác thì trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin từ Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện hoặc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, địa phương phải rà soát, chuẩn xác lại, đính chính hoặc điều chỉnh các báo cáo, số liệu, thông báo kịp thời với Thường trực HĐND cấp xã, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã, Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện và các cơ quan liên quan bằng văn bản.

8. Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản trả lời kiến nghị của cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện, UBND cấp xã chịu trách nhiệm gửi thông báo cho các bản, tiểu khu, tổ dân phố nơi có cử tri kiến nghị và tiến hành niêm yết công khai tại trụ sở UBND xã và nhà văn hóa của

bản, tiểu khu, tổ dân phố nơi có cử tri kiến nghị (nếu có) trừ trường hợp kiến nghị có nội dung, thông tin quy định tại Điều 19 Quy chế này.

9. Văn bản trả lời cử tri của UBND cấp xã phải được gửi đến Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã, Thường trực HĐND cấp xã, Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện và các bản, tiểu khu, tổ dân phố nơi có cử tri kiến nghị; trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày ban hành văn bản trả lời cử tri, UBND cấp xã có trách nhiệm đăng tải kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị cử tri trên Cổng thông tin điện tử của xã, phường, thị trấn (nếu có), niêm yết toàn bộ văn bản trả lời kiến nghị tại trụ sở UBND cấp xã và nhà văn hóa của bản, tiểu khu, tổ dân phố nơi có cử tri kiến nghị (nếu có) trừ trường hợp kiến nghị có nội dung, thông tin quy định tại Điều 19 Quy chế này.

#### **Điều 17. Tổng hợp báo cáo kết quả giải quyết kiến nghị**

1. Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh báo cáo Văn phòng Chính phủ, Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh, HĐND tỉnh, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các cơ quan, tổ chức có liên quan theo quy định.

2. Các sở, ban, ngành chủ động theo dõi, tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết cơ quan, đơn vị mình; báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, Thường trực HĐND tỉnh chậm nhất là 15 ngày trước ngày khai mạc kỳ họp HĐND tỉnh. Báo cáo bao gồm các nội dung sau:

a) Số lượng kiến nghị được chuyển đến; số lượng, kết quả giải quyết, trả lời theo quy định tại Khoản 2 Điều 4 Quy chế này;

b) Đối với các kiến nghị đã giải quyết xong nêu tại Điểm a, Khoản 2 Điều 4 Quy chế này, phải có danh mục những chính sách, văn bản đã được ban hành, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ và Danh mục các vụ việc đã được thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm;

c) Kết quả giải quyết, trả lời các kiến nghị thuộc nhóm “đang giải quyết” và “sẽ giải quyết” của các kỳ họp trước; tổng hợp những vấn đề bức xúc mà cử tri quan tâm, kiến nghị nhiều lần, qua nhiều kỳ họp; kiến nghị liên quan đến việc sửa đổi cơ chế, chính sách, quy định của Nhà nước và kiến nghị chưa thể thực hiện ngay được do chưa có nguồn lực;

đ) Đánh giá về kết quả giải quyết kiến nghị và có đề xuất đối với UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và các cơ quan có liên quan.

3. UBND cấp huyện, cấp xã chủ động theo dõi, rà soát, tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương; báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch UBND cấp trên trực tiếp và các cơ quan liên quan. Báo cáo bao gồm các nội dung sau:

a) Số lượng kiến nghị được chuyển đến, trong đó phân loại cụ thể từng ngành, lĩnh vực theo nhiệm vụ quản lý nhà nước của địa phương; đối với từng



ngành, lĩnh vực phải làm rõ số lượng kiến nghị đã giải quyết, trả lời theo quy định tại Khoản 2, Điều 4, Quy chế này;

b) Số lượng kiến nghị đã được giải quyết, trả lời trực tiếp trong các cuộc tiếp xúc cử tri của đại biểu HĐND; số lượng kiến nghị được ghi nhận trong các cuộc tiếp xúc cử tri để xem xét, giải quyết, trong đó, phân loại theo từng ngành, lĩnh vực quản lý nhà nước của địa phương; đối với từng ngành, lĩnh vực phải làm rõ số lượng kiến nghị theo quy định tại Khoản 2, Điều 4, Quy chế này;

c) Đối với các kiến nghị đã giải quyết xong nêu tại Điểm a, Khoản 2, Điều 4 Quy chế này, phải có danh mục những văn bản thuộc thẩm quyền của địa phương đã được ban hành, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ và Danh mục các vụ việc đã được thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm;

đ) Tình hình giải quyết, trả lời kiến nghị đã trả lời là “đang giải quyết” và “sẽ giải quyết” của các kỳ họp HĐND trước; tổng hợp những vấn đề bức xúc mà cử tri quan tâm, kiến nghị nhiều lần, qua nhiều kỳ họp; kiến nghị liên quan đến việc sửa đổi, bổ sung, ban hành, bãi bỏ cơ chế, chính sách, quy định của địa phương và kiến nghị liên quan đến các nguồn lực nên chưa thể thực hiện ngay được;

e) Đánh giá về kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của kỳ họp HĐND tỉnh, huyện thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương và kiến nghị của địa phương đối với UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

**Điều 18.** Thời hạn giải quyết và trả lời kiến nghị của các cơ quan, đơn vị

1. Đối với các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị quy định tại Điểm b, Điểm c, Điểm d, Khoản 1, Điều 4 Quy chế này thì trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận được kiến nghị, các cơ quan, đơn vị phải có trách nhiệm giải quyết, trả lời. Kết quả giải quyết được trả lời, thông báo bằng văn bản đến cử tri và các cơ quan, tổ chức có liên quan theo quy định của Quy chế này.

2. Đối với các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh quy định tại Điểm a, Khoản 1, Điều 4 Quy chế này được giao cho các cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết thì trong thời hạn 40 ngày kể từ ngày nhận được văn bản giao. Các cơ quan, đơn vị phải có văn bản thông báo kết quả giải quyết kiến nghị đến cử tri và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định của Quy chế.

3. Đối với kiến nghị có nội dung phức tạp hoặc có liên quan đến nhiều vấn đề phải giải quyết cần có thêm thời gian để nghiên cứu, kiểm tra, xác minh, xử lý thì các cơ quan, đơn vị phải có văn bản đề nghị gia hạn thời gian giải quyết và trả lời, thời gian đề nghị gia hạn không quá 10 ngày đối với tất cả các kiến nghị quy định tại Khoản 1, Điều 4 Quy chế này. Văn bản đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, trả lời kiến nghị của các cơ quan, đơn vị phải được gửi tới Thường trực HĐND tỉnh, UBND tỉnh và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

**Điều 19.** Xử lý đối với kiến nghị của cử tri có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước và kiến nghị có thông tin theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin năm 2016 và các Luật Chuyên ngành

1. Kiến nghị của cử tri có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước theo quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước, thông tin không được tiếp cận quy định tại Điều 6 Luật Tiếp cận thông tin năm 2016 và các Luật Chuyên ngành thì sở, ngành, địa phương từ chối trả lời hoặc trả lời nhưng phải tuân theo quy trình giải quyết và phát hành văn bản trả lời cử tri phải được quản lý theo chế độ mật. Không cập nhật các thông tin trả lời kết quả giải quyết trên Trang thông tin điện tử. Các sở, ban, ngành địa phương phải báo cáo các kết quả giải quyết kiến nghị theo chế độ mật gửi Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan liên quan.

2. Kiến nghị của cử tri có nội dung, thông tin được tiếp cận có điều kiện quy định tại Điều 7 Luật Tiếp cận thông tin năm 2016 và các Luật Chuyên ngành thì sở, ngành, địa phương nghiên cứu, giải quyết, trả lời mức độ phù hợp, báo cáo các kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri gửi Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan liên quan.

#### **Chương IV**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 20.** Triển khai thực hiện Quy chế

1. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành UBND tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện và chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh (*qua Văn phòng UBND tỉnh*).

2. Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này của các cơ quan, đơn vị; kịp thời tổng hợp, báo cáo khó khăn, vướng mắc do các cơ quan, đơn vị phản ánh, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh điều chỉnh bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

... the ...

... the ...

... the ...

... the ...

... the ...

... the ...

... the ...

... the ...