

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH BẮC GIANG**

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

Số: 01/2018/QĐ-UBND

*Bắc Giang, ngày 05 tháng 02 năm 2018*

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời ý kiến, kiến nghị  
của cử tri tỉnh Bắc Giang**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC GIANG**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;*

*Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân năm 2015;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật 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 Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 32/TTr-VP ngày 22 tháng 01 năm 2018.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri tỉnh Bắc Giang.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 20 tháng 02 năm 2018.

**Điều 3.** Giám đốc các sở, Thủ trưởng các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, người đứng đầu các cơ quan, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Lại Thanh Sơn**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH BẮC GIANG**

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

## **QUY CHẾ**

**Tiếp nhận, giải quyết và trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri tỉnh Bắc Giang**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 01/2018/QĐ-UBND  
ngày 05/02/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Giang)*

### **Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này quy định về công tác tiếp nhận, giải quyết và trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri do Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh, Đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận tổ quốc tỉnh và các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền chuyển đến Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét giải quyết, trả lời cử tri.

2. Quy chế này áp dụng đối với các Sở, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc phối hợp, thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri (sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị).

#### **Điều 2. Nguyên tắc chung**

1. Các ý kiến, kiến nghị của cử tri 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 ý kiến, kiến nghị của cử tri phải bảo đảm dân chủ, khách quan, đầy đủ, công khai, kịp thời báo cáo kết quả với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

3. Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm về việc giải quyết, trả lời ý kiến, 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 các cơ quan, đơn vị.

#### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

Ý kiến, 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 đất nước, của địa phương do Đại biểu Quốc hội, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Đại biểu Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban Mặt trận tổ quốc tỉnh nhận được thông qua các hoạt động tiếp xúc cử tri, gặp gỡ với nhân dân hoặc thông qua đơn thư

kiến nghị của cử tri.

#### **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 Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, cơ quan ở trung ương là kiến nghị có nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, cơ quan ở trung ương.

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

c) Kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của các Sở, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh là những kiến nghị có nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước chuyên ngành của các Sở, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.

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

##### **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 trong quá trình xem xét, giải quyết 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 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 QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

#### **Điều 5. Tiếp nhận, phân loại, phân công giải quyết kiến nghị**

##### **1. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

a) Tiếp nhận các kiến nghị do Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh, Đại biểu Hội

đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận tổ quốc tỉnh và các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền chuyển đến Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để giải quyết, trả lời.

b) Đối với các kiến nghị quy định tại điểm a, Khoản 1 Điều 4 Quy chế này, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản chuyển kiến nghị, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm tổng hợp, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản chuyển lại Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh để gửi các cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

c) Đối với các kiến nghị quy định tại điểm b, điểm c và điểm d Khoản 1 Điều 4 Quy chế này, trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản chuyển kiến nghị, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm phân loại kiến nghị, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản phân công các cơ quan, đơn vị xem xét, giải quyết.

d) Trường hợp kiến nghị được chuyển đến có nội dung không rõ ràng, trùng lặp, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan làm rõ nội dung cử tri kiến nghị trước khi tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phân công các cơ quan, đơn vị xem xét, giải quyết.

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

e) Đối với kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và đã được tiếp nhận, giải quyết, trả lời theo đúng quy định của pháp luật tại các kỳ họp Quốc hội hoặc kỳ họp Hội đồng nhân dân tỉnh trước nhưng cử tri vẫn tiếp tục kiến nghị thì Văn phòng Ủy ban nhân dân 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 Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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).

## 2. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

a) Trong thời gian Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh và các cơ quan có thẩm quyền tổ chức tiếp xúc cử tri tại cơ quan, đơn vị, địa phương thì cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm chủ động nắm bắt tình hình cử tri kiến nghị; trực tiếp giải trình, trả lời cử tri tại Hội nghị đối với các kiến nghị có thể giải quyết được ngay hoặc chủ động tiếp nhận để chỉ đạo các cơ quan liên quan phối hợp, giải quyết, trả lời cử tri kịp thời.

b) Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp nhận kiến nghị do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển đến, phân loại theo từng lĩnh vực để xem xét giải quyết hoặc tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh biện pháp giải quyết, trả lời cử tri theo quy định.

c) Trường hợp kiến nghị chuyển đến có nội dung không thuộc chức năng, nhiệm

vụ, quyền hạn giải quyết của cơ quan, đơn vị thì trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản phân công giải quyết kiến nghị, cơ quan, đơn vị phải chuyển lại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và nêu rõ lý do để điều chỉnh, chuyển đến cơ quan, đơn vị khác có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

d) Đối với kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị và đã được tiếp nhận, giải quyết, trả lời theo đúng quy định của pháp luật tại các kỳ họp Quốc hội hoặc kỳ họp Hội đồng nhân dân tỉnh trước nhưng cử tri vẫn tiếp tục kiến nghị thì cơ quan, đơn vị rà soát, tổng hợp và trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản chuyển kiến nghị phải thông báo bằng văn bản đến cử tri (gửi kèm theo văn bản đã thông báo kết quả giải quyết, trả lời trước đó); đồng gửi Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan.

### **Điều 6. Trách nhiệm giải quyết, trả lời kiến nghị**

1. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm xem xét giải quyết hoặc tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh biện pháp giải quyết đối với những kiến nghị được phân công theo đúng quy định, đúng hạn định.

a) Đối với các kiến nghị quy định tại điểm b, Khoản 1 Điều 4 Quy chế này, các cơ quan, đơn vị được phân công giải quyết có trách nhiệm tổ chức kiểm tra thực tế và tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh biện pháp giải quyết, nội dung trả lời kiến nghị.

b) Đối với các kiến nghị quy định tại điểm c, điểm d, Khoản 1 Điều 4 Quy chế này, các cơ quan, đơn vị được phân công giải quyết có trách nhiệm tổ chức kiểm tra thực tế, xem xét giải quyết và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trước khi trả lời trực tiếp cử tri và thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng.

2. Đối với các kiến nghị liên quan đến chức năng, nhiệm vụ quyền hạn của nhiều cơ quan, đơn vị được giao cho một cơ quan, đơn vị chủ trì nghiên cứu giải quyết thì cơ quan, đơn vị chủ trì phải chủ động phối hợp, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết kiến nghị của các cơ quan, đơn vị còn lại, không để kiến nghị tồn đọng, kéo dài.

a) Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ khi nhận được văn bản giao chủ trì giải quyết kiến nghị, cơ quan, đơn vị được giao chủ trì 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 chủ trì để giải quyết kiến nghị. Trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị phối hợp của cơ quan chủ trì, các cơ quan, đơn vị được đề nghị phối hợp phải có văn bản trả lời gửi đến cơ quan chủ trì giải quyết theo đúng quy định của pháp luật và của Quy chế này.

3. Đối với các kiến nghị mà việc giải quyết liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, vượt quá khả năng, điều kiện hoặc có khó khăn, vướng mắc thì trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản phân công giải quyết kiến nghị, cơ quan được giao chủ trì phải có văn bản báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, cho ý kiến chỉ đạo.

4. Đối với kiến nghị liên quan đến việc ban hành, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các cơ chế, chính sách của địa phương, cần thời gian để nghiên cứu, tổng kết, đánh giá, 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 trung ương, khó xác định mốc thời gian giải quyết, thì các cơ quan, đơn vị được phân công giải quyết phải có văn bản giải trình cụ thể về tình hình khó khăn, điều kiện và nguồn lực để thực hiện và đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phương án giải quyết, trả lời cử tri.

### **Điều 7. Thời hạn giải quyết và trả lời kiến nghị**

1. Đối với các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quy định tại điểm b Khoản 1 Điều 4 Quy chế này:

a) Trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản phân công giải quyết kiến nghị, các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì giải quyết phải có văn bản báo cáo tình hình, tiến độ, kết quả giải quyết kiến nghị đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm tổng hợp báo cáo kết quả giải quyết kiến nghị của các cơ quan, đơn vị; nghiên cứu, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh văn bản trả lời cử tri, đồng gửi các cơ quan, tổ chức có liên quan.

2. Đối với các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của các cơ quan, đơn vị quy định tại điểm c, điểm d khoản 1 Điều 4 Quy chế này:

Trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản phân công giải quyết kiến nghị, các cơ quan, đơn vị phải có trách nhiệm giải quyết và trả lời cử tri. Tình hình, tiến độ, kết quả giải quyết kiến nghị phải được thông báo đến cử tri bằng văn bản, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

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 gia hạn không quá 15 ngày làm việc 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 gửi tới Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

### **Điều 8. Niêm yết, công khai nội dung giải quyết kiến nghị**

1. Văn bản thông báo, trả lời cử tri của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan đơn vị phải được gửi đến Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, đồng gửi Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan.

2. Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày ban hành văn bản trả lời cử tri, các cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết, trả lời có trách nhiệm đăng tải văn bản trả lời cử tri trên Cổng Thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình.

3. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố có trách nhiệm chỉ đạo thực hiện nghiêm yết công khai nội dung trả lời cử tri tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn nơi có cử tri kiến nghị.

**Điều 9. Công tác theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết, trả lời kiến nghị**

1. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện thường xuyên công tác theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của các cơ quan, đơn vị; đề nghị các cơ quan, đơn vị báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về tình hình giải quyết, trả lời kiến nghị đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phân công.

b) Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập tổ công tác để kiểm tra, đánh giá kết quả việc tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của các cơ quan, đơn vị trước các kỳ họp Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh.

c) Trường hợp phát hiện thông tin, số liệu về việc giải quyết, trả lời cử tri của các cơ quan, đơn vị không 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 Ủy ban nhân dân tỉnh phải kịp thời trao đổi với các cơ quan, đơn vị để rà soát, thống nhất.

d) 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 cơ quan, đơn vị giải quyết, trả lời cử tri không đúng quy định của pháp luật hoặc triển khai các công việc không đúng với cam kết đã trả lời, thông tin với cử tri, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm xác minh các thông tin phản hồi.

Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin phản hồi của các cơ quan, tổ chức, cá nhân, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phải tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan xem xét, giải quyết kiến nghị đúng quy định; đồng thời, gửi đến cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin phản hồi biết. Trong trường hợp kết quả xác minh phát hiện thông tin phản hồi chưa chính xác, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản thông báo cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin phản hồi biết.

2. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị:

a) Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong công tác theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết, trả lời kiến nghị.

b) Trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đôn đốc của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc thông tin phản hồi của các cơ quan, tổ chức, cá nhân về việc cơ quan, đơn vị giải quyết, trả lời cử tri không đúng quy định của pháp luật hoặc triển khai các công việc không đúng với cam kết đã trả lời với cử tri, cơ quan, đơn vị phải rà soát, kiểm tra lại quá trình giải quyết, nội dung trả lời kiến nghị và có văn bản đính chính, bổ sung báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ

quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Trường hợp, quá trình rà soát cho thấy nội dung giải quyết, trả lời kiến nghị trước đó đã chính xác, đúng quy định của pháp luật thì các cơ quan, đơn vị có văn bản báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh và thông tin cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan biết.

### **Điều 10. Báo cáo kết quả giải quyết kiến nghị**

#### 1. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, báo cáo theo yêu cầu của Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh và các cơ quan có liên quan.

b) Tham mưu, xây dựng “Báo cáo tổng hợp kết quả giải quyết ý kiến, kiến nghị của cử tri” để trình Ủy ban nhân dân tỉnh, phục vụ hoạt động giám sát của Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh; Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh và trình Hội đồng nhân dân tỉnh tại các kỳ họp theo quy định.

#### 2. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

Chủ động theo dõi, rà soát, tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết kiến nghị được phân công; báo cáo theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan có thẩm quyền. Báo cáo bao gồm các nội dung sau:

a) Số lượng kiến nghị cơ quan, đơn vị được phân công giải quyết, trong đó phân loại theo từng ngành, lĩnh vực quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị; đánh giá khái quát diễn biến tình hình và những nội dung, lĩnh vực có nhiều kiến nghị cần quan tâm.

b) Làm rõ số lượng, kết quả giải quyết các kiến nghị theo quy định tại khoản 2 Điều 4 Quy chế này, kèm theo danh mục các văn bản trả lời đến cử tri. Đối với các kiến nghị thuộc nhóm “đang giải quyết” và “sẽ giải quyết” phải nêu rõ lý do, tiến độ giải quyết, thời hạn hoàn thành.

c) Kết quả giải quyết, trả lời các kiến nghị thuộc nhóm “đang giải quyết” và “sẽ giải quyết” của các kỳ họp Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh trước; tổng hợp những vấn đề bức xúc mà cử tri quan tâm, kiến nghị nhiều lần, qua nhiều kỳ họp; kiến nghị chưa thể thực hiện ngay được do chưa có nguồn lực.

d) Đánh giá về kết quả giải quyết kiến nghị và có đề xuất đối với Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

### **Điều 11. Xử lý đối với kiến nghị 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 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 các cơ quan, đơn vị từ chối trả lời hoặc trả lời nhưng phải tuân theo quy trình giải quyết pháp luật quy



định. Việc phát hành, quản lý văn bản trả lời cử tri, văn bản báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh và các cơ quan có liên quan về kết quả giải quyết kiến nghị phải được thực hiện theo chế độ mật.

2. Kiến nghị 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 các cơ quan, đơn vị nghiên cứu, giải quyết, trả lời mức độ phù hợp, báo cáo các kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị gửi Chủ tịch UBND tỉnh và các cơ quan liên quan.

### **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 12. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị**

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, các tổ chức, cá nhân có liên quan triển khai, tổ chức thực hiện Quy chế; hằng năm chịu trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Giám đốc sở, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố và Thủ trưởng các cơ quan liên quan có kế hoạch triển khai thực hiện nghiêm túc và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả thực hiện Quy chế này. Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ được giao và các quy định tại Quy chế này, các cơ quan, đơn vị chỉ đạo, hướng dẫn tổ chức thực hiện Quy chế về việc tiếp nhận, giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri trong nội bộ cơ quan, đơn vị mình.

#### **Điều 13. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình tổ chức, triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc vấn đề mới phát sinh phải sửa đổi, bổ sung thì các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời bằng văn bản về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Lại Thanh Sơn**