

Số: /2025/QĐ-UBND

Điện Biên, ngày tháng 12 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời
kiến nghị của cử tri tỉnh Điện Biên

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15, được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;

Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân số 87/2015/QH13;

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; Quyết định số 30/2020/QĐ-TTg ngày 28 tháng 9 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri do Quốc hội chuyển đến ban hành kèm theo Quyết định số 33/2017/QĐ-TTg ngày 25 tháng 7 năm 2017;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri tỉnh Điện Biên.

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 11 tháng 01 năm 2026 và thay thế Quyết định số 20/2019/QĐ-UBND ngày 20 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên ban hành Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri tỉnh Điện Biên.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường; Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Cục KTVB và QLXLVPHC - Bộ Tư pháp;
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh;
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Như Điều 3;
- Báo và Phát thanh truyền hình Điện Biên;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, TH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Lê Văn Lương

QUY CHẾ

Tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri tỉnh Điện Biên

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Quy chế này quy định trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường và các cơ quan đơn vị có liên quan (sau đây gọi tắt là cơ quan, đơn vị) trong công tác tiếp nhận, giải quyết và trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri do Đoàn Đại biểu Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, các Ban Hội đồng nhân dân tỉnh, Tổ đại biểu và Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, Ban Thường trực Ủy ban mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân cấp xã và các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền chuyển đến.

2. Quy chế này áp dụng đối với cơ quan, đơn vị trong việc phối hợp, tiếp nhận, giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác có liên quan.

3. Khiếu nại, tố cáo của công dân không thuộc phạm vi, đối tượng điều chỉnh của Quy chế này; việc xem xét, giải quyết được thực hiện theo quy định của pháp luật về khiếu nại và tố cáo.”

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, từ ngữ "*Kiến nghị của cử tri*" (sau đây gọi tắt là kiến nghị) được hiểu 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, bao gồm: các ý kiến, kiến nghị, phản ánh của cử tri thông qua hoạt động tiếp xúc cử tri, hoạt động giám sát của Đoàn Đại biểu Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, các Ban Hội đồng nhân dân tỉnh, Tổ đại biểu và Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh; ý kiến, kiến nghị, phản ánh trong thông báo xây dựng chính quyền và kết quả giám sát của Ủy ban mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh được tổng hợp và gửi đến Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan đơn vị để giải quyết, trả lời theo thẩm quyền và quy định tại Quy chế này.

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, không để kiến nghị tồn đọng, kéo dài.

2. Các cơ quan đơn vị tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị 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 kiến nghị là nhiệm vụ thường xuyên, quan trọng của các cơ quan đơn vị. Người đứng đầu các cơ quan đơn vị chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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.

4. Kết quả thực hiện Quy chế là một trong những tiêu chí để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ và bình xét các danh hiệu thi đua, khen thưởng hằng năm của các cơ quan, đơn vị và của cá nhân thủ trưởng cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

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 ngành, cơ quan 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 ngành, cơ quan 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 cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (sau đây gọi tắt là các sở, ngành) là những kiến nghị có nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các sở, ngành.

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

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 trong thời gian theo quy định.

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 và có lộ trình, thời gian để triển khai.

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

TIẾP NHẬN VÀ PHÂN LOẠI KIẾN NGHỊ CỦA CỬ TRI

Điều 5. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Tiếp nhận và tổ chức phân loại kiến nghị theo Khoản 1 Điều 4 Quy chế này, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản kiến nghị, chịu trách nhiệm tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản gửi Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh hoặc phân công các cơ quan đơn vị xem xét, giải quyết:

a) Đối với những kiến nghị quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều 4 Quy chế này, tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản gửi Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh để tổng hợp báo cáo cơ quan Trung ương có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Quyết định số 33/2017/QĐ-TTg ngày 25 tháng 7 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri do Quốc hội chuyển đến.

b) Đối với những kiến nghị quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều 4 Quy chế này, tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh phân công một cơ quan chủ trì tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị.

c) Đối với các kiến nghị quy định tại Điểm c và Điểm d Khoản 1 Điều 4 Quy chế này, tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh văn bản chuyển nội dung kiến nghị đến cơ quan đơn vị có liên quan xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

2. Đối với các kiến nghị được chuyển đến có nội dung chưa rõ ràng, trùng lặp, chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan làm rõ nội dung, phân loại kiến nghị của cử tri trước khi tham mưu cho Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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 liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì hoặc tham mưu cho Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phân công một cơ quan, đơn vị chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, đề xuất biện pháp giải quyết, trả lời cử tri.

4. Đối với kiến nghị đã được Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết và đã có văn bản trả lời theo quy định của pháp luật tại các kỳ

hợp 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, tham mưu cho Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, các cơ quan, đơn vị liên quan để thông báo đến cử tri (gửi kèm theo văn bản về kết quả đã giải quyết, trả lời).

Điều 6. Trách nhiệm của cơ quan đơn vị

1. Chịu trách nhiệm tiếp nhận, kiểm tra, phân loại theo Điều 4 Quy chế này để xem xét giải quyết và trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri được Ủy ban nhân dân tỉnh phân công hoặc do Đoàn Đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, **Thường trực Hội đồng nhân dân cấp xã**, Ban Thường trực Ủy ban mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh chuyển trực tiếp và đề nghị giải quyết, trả lời.

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 cơ quan đơn vị mình thì trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản phân công nhiệm vụ; cơ quan đơn vị được giao nhiệm vụ có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh làm rõ nội dung kiến nghị để điều chỉnh, chuyển đến cơ quan đơn vị có chức năng, nhiệm vụ để giải quyết theo quy định (Quá thời hạn nêu trên mà Cơ quan đơn vị được phân công không phản hồi để điều chỉnh cho phù hợp, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm tổng hợp, gửi Sở Nội vụ để làm cơ sở tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu, cấp phó người đứng đầu).

3. Đối với kiến nghị đã được các cơ quan đơn vị tiếp nhận, giải quyết, trả lời theo thẩm quyền và đúng quy định của pháp luật nhưng cử tri vẫn tiếp tục kiến nghị, trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị, có văn bản gửi các cơ quan đơn vị có liên quan và cử tri được biết (*gửi kèm theo văn bản đã thông báo kết quả giải quyết, trả lời*).

4. Đối với kiến nghị của cử tri đã được các sở, ban, ngành, địa phương tiếp nhận, giải quyết và có văn bản trả lời nhưng nội dung trả lời không chính xác, chưa đầy đủ, chưa phù hợp với quy định của pháp luật: Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị kiểm tra lại thông tin, các sở, ban, ngành, địa phương phải có trách nhiệm kiểm tra, rà soát, điều chỉnh lại thông tin và có văn bản đính chính, bổ sung gửi Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan để tổng hợp, trả lời cử tri.

5. Trong thời gian Đại biểu Quốc hội tỉnh, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh tổ chức tiếp xúc cử tri tại cơ quan đơn vị, địa phương thì cơ quan đơn vị, địa phương có trách nhiệm cử đại diện lãnh đạo tham gia để nắm bắt tình hình, trực tiếp giải quyết, trả lời cử tri tại Hội nghị theo thẩm quyền hoặc tiếp nhận, phân loại để chỉ đạo các bộ phận liên quan phối hợp, giải quyết, trả lời cử tri kịp thời.

Chương III

GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ LỜI KIẾN NGHỊ CỦA CỬ TRI

Điều 7. Trách nhiệm của cơ quan đơn vị

1. Trực tiếp giải quyết và trả lời kiến nghị cử tri hoặc tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh biện pháp giải quyết đối với những kiến nghị được phân công theo đúng quy định, hạn định:

a) Đối với những kiến nghị quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều 4 Quy chế này, các cơ quan đơn vị được giao nhiệm vụ chủ trì có trách nhiệm tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh biện pháp giải quyết, nội dung trả lời kiến nghị.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi nhận văn bản giao chủ trì giải quyết kiến nghị, cơ quan 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; trường hợp cần thiết, phối hợp với các cơ quan đơn vị, địa phương tổ chức kiểm tra thực tế, thống nhất biện pháp, giải quyết và trả lời kiến nghị.

Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị phối hợp của cơ quan chủ trì, cơ quan đơn vị nhận được đề nghị phối hợp phải có văn bản phúc đáp, cung cấp thông tin, số liệu có liên quan; trường hợp cơ quan chủ trì tổ chức kiểm tra thực tế, cơ quan nhận đề nghị phối hợp có trách nhiệm chỉ đạo các phòng ban chuyên môn tham dự Đoàn công tác theo đúng thời gian, địa điểm, thành phần do cơ quan chủ trì xác định.

b) Đối với các kiến nghị quy định tại Điểm c và Điểm d Khoản 1 Điều 4 Quy chế này, cơ quan đơn vị (theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn) trực tiếp xem xét, giải quyết và báo cáo kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri gửi các cơ quan đơn vị, cá nhân có liên quan.

2. Đối với các kiến nghị mà việc giải quyết vượt quá khả năng, điều kiện hoặc có khó khăn, vướng mắc thì cơ quan đơn vị được phân công nhiệm vụ phải chủ động phối hợp với các cơ quan đơn vị có liên quan xử lý các công việc thuộc thẩm quyền; tổng hợp báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh 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 theo quy trình, thủ tục xây dựng văn bản hoặc kiến nghị khi thực hiện giải quyết phụ thuộc vào điều kiện kinh tế-xã hội, khả năng cân đối nguồn lực, chưa xác định được thời gian giải quyết thì các cơ quan đơn vị có báo cáo giải trình cụ thể, nêu rõ lý do để cử tri được biết.

4. Hướng dẫn, phối hợp, theo dõi, đôn đốc và kịp thời xử lý các nội dung phát sinh thuộc thẩm quyền trong quá trình giải quyết các kiến nghị; báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của 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 quy định của pháp luật và tình hình, điều kiện thực tế hoặc số liệu chưa nhất quán thì trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận

được thông tin phản hồi từ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; các sở, ban, ngành phải rà soát lại, có văn bản điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp, gửi Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

6. Phân công nhiệm vụ đầu mối cho một cá nhân chịu trách nhiệm cung cấp thông tin, dữ liệu có liên quan đến tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị cử tri của cơ quan đơn vị, gửi thông tin cá nhân phụ trách (họ tên, chức vụ, số điện thoại, hộp thư điện tử) đến văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để đảm bảo thuận tiện cho công tác phối hợp, giải quyết công việc.

Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Theo dõi, đôn đốc các cơ quan đơn vị trong việc thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri được Ủy ban nhân dân tỉnh phân công đảm bảo yêu cầu của Quy chế này.

2. 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 gian 05 ngày làm việc kể từ ngày 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 Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trao đổi với các cơ quan đơn vị để rà soát, điều chỉnh lại cho phù hợp.

3. 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 được phân công nhiệm vụ giải quyết, trả lời cử tri nhưng kết quả giải quyết, nội dung trả lời còn chưa chính xác, chưa đầy đủ, chưa phù hợp với quy định của pháp luật, chưa phù hợp với tình hình, điều kiện thực tế, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm kiểm tra các thông tin phản hồi, tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các cơ quan đơn vị được phân công tổ chức rà soát, điều chỉnh bổ sung cho phù hợp.

Chương IV BÁO CÁO KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ LỜI KIẾN NGHỊ CỦA CỬ TRI

Điều 9. Tổng hợp, báo cáo kết quả giải quyết và trả lời kiến nghị

1. Trách nhiệm của các cơ quan đơn vị

a) Đối với nội dung kiến nghị theo như quy định tại Điểm c và Điểm d khoản 1 Điều 4 Quy chế này, cơ quan đơn vị có trách nhiệm xây dựng Báo cáo kết quả giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri gửi Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) và đồng gửi tới Đoàn Đại biểu quốc hội tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Ban Thường trực Ủy ban mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh, và cơ quan, đơn vị có liên quan.

b) Đối với nội dung kiến nghị quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều 4 Quy chế này, cơ quan đơn vị chủ trì đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh biện pháp giải quyết và tham mưu nội dung trả lời kiến nghị của cử tri gửi Ủy ban nhân dân tỉnh để báo cáo cơ quan có liên quan theo quy định.

c) Xây dựng Báo cáo kết quả giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri phải đảm bảo các yêu cầu dưới đây:

Số lượng kiến nghị được phân công giải quyết; số lượng, kết quả giải quyết, trả lời, trong đó phân loại theo quy định tại Khoản 2 Điều 4 Quy chế này;

Đối với các kiến nghị đã giải quyết xong nêu tại Điểm a Khoản 2 Điều 4 Quy chế này, phải có văn bản, tài liệu kèm theo để minh chứng.

Đối với các kiến nghị thuộc nhóm “*đang giải quyết*” phải nêu rõ lý do, dự kiến tiến độ giải quyết và thời hạn giải quyết.

Đối với các kiến nghị thuộc nhóm “*sẽ giải quyết*” phải dự kiến lộ trình giải quyết.

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;

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

2. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) 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.

b) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng Báo cáo tổng hợp kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri theo yêu cầu của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các cơ quan có thẩm quyền.

Điều 10. Niêm yết, công khai nội dung giải quyết kiến nghị

1. Văn bản báo cáo, thông báo, trả lời cử tri phải được gửi đến Ủy ban nhân dân các xã, phường, đồng gửi Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam 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 Trang Thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình (Trường hợp cơ quan đơn vị chưa có Trang thông tin điện tử thì phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để phối hợp đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh).

3. Ủy ban nhân dân các xã, phường có trách nhiệm chỉ đạo thực hiện niêm yết công khai (tối thiểu trong vòng 30 ngày) nội dung trả lời cử tri tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã, phường nơi có cử tri kiến nghị.

Điều 11. 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 số 104/2016/QH13 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 số 104/2016/QH13 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 Ủy ban nhân dân 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 số 104/2016/QH13 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 Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan liên quan.

Chương V
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 12. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, các tổ chức, cá nhân có liên quan triển khai, tổ chức thực hiện Quy chế; 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; chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh khen thưởng hoặc xử lý vi phạm đối với các cơ quan, đơn vị trong thực hiện công tác tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri theo quy định.

2. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng kết quả tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri là tiêu chí để đánh giá thi đua, khen thưởng các cơ quan, đơn vị.

3. Các cơ quan, đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ được giao có trách nhiệm tổ chức thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

4. Trong quá trình tổ chức thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc vấn đề mới phát sinh, 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 xem xét, quyết định.

Điều 13. Trách nhiệm thi hành

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. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường 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.

3. 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./.