

Số: 98 /2025/QĐ-UBND

Nghệ An, ngày 25 tháng 11 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý, giải quyết
và trả lời kiến nghị của cử tri trên địa bàn tỉnh Nghệ An**

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

Căn cứ Nghị quyết liên tịch số 72/2025/NQLT/UBTVQH15-CP-ĐCTUBTWMTTQVN ngày 20 tháng 02 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Chính phủ và Đoàn Chủ tịch Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam quy định chi tiết việc tổ chức tiếp xúc cử tri của đại biểu Quốc hội và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp;

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 sửa đổi Quy chế về tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri do Quốc hội chuyển đến ban hành kèm theo Quyết định 33/2017/QĐ-TTg ngày 25 tháng 7 năm 2017;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp tại Tờ trình số 2555/TTr-STP ngày 19 tháng 11 năm 2025;

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 10 tháng 12 năm 2025 và thay thế Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 11 tháng 7 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các Ban, Ngành cấp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường; người đứng đầu các cơ quan, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận: /

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm tra văn bản và Quản lý xử lý vi phạm hành chính - Bộ Tư pháp;
- Thường trực tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các Phó CT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Lưu: VT, TH.

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



Bùi Thanh An

QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri trên địa bàn tỉnh Nghệ An

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 38 /2025/QĐ-UBND ngày 25 / 11 /2025
của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định trách nhiệm trong việc phối hợp, thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri (sau đây gọi tắt là kiến nghị) do Thường trực Hội đồng nhân dân (HĐND), các Ban của HĐND, Tổ đại biểu, đại biểu HĐND, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (MTTQ) và các cơ quan, đơn vị khác; ý kiến, kiến nghị do cử tri trực tiếp gửi đến thông qua hoạt động tiếp công dân hoặc đơn thư kiến nghị chuyển đến Ủy ban nhân dân (UBND), Chủ tịch UBND các cấp để xem xét giải quyết, trả lời cử tri.

2. Đối với các kiến nghị do Đoàn đại biểu Quốc hội (ĐBQH), Đại biểu Quốc hội chuyển đến thực hiện theo Quyết định số 33/2017/QĐ-TTg ngày 25/7/2017 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.

3. Khiếu nại, tố cáo của công dân không thuộc phạm vi, đối tượng điều chỉnh của Quy chế này.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với UBND các cấp, cơ quan chuyên môn thuộc UBND các cấp và cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc phối hợp, thực hiện việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

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.

Đối với các kiến nghị có tính cấp thiết, liên quan đến lĩnh vực quốc phòng, an ninh; phòng, chống, khắc phục hậu quả thiên tai, dịch bệnh..., các cơ quan, đơn vị ngay sau khi tiếp nhận kiến nghị phải khẩn trương kiểm tra, rà soát để giải quyết, trả lời bảo đảm tính kịp thời.

2. Việc giải quyết 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 và đảm bảo thông tin đến cử tri có kiến nghị.

3. Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước UBND, Chủ tịch UBND cùng cấp về việc giải quyết kiến nghị của cử tri. Kết quả tiếp nhận, xử lý, giải quyết, trả lời kiến nghị 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 cơ quan, đơn vị.

Điều 4. Phân loại kiến nghị của cử tri

1. Kiến nghị của cử tri 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 thông qua nhiều hình thức khác nhau, được gửi đến UBND, Chủ tịch UBND các cấp, các cơ quan, đơn vị để giải quyết, trả lời theo thẩm quyền.

2. Các phương thức kiến nghị của cử tri

- Kiến nghị bằng văn bản;
- Kiến nghị trực tiếp;
- Kiến nghị trực tuyến.

3. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết

a) Kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND, Chủ tịch UBND các cấp là kiến nghị có nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của UBND và Chủ tịch UBND các cấp;

b) Kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành cấp tỉnh là những kiến nghị có nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước chuyên ngành của các sở, ban, ngành cấp tỉnh.

4. Phân loại theo kết quả giải quyết

a) Kiến nghị đã được giải quyết xong là 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 quy định của pháp luật;

b) Kiến nghị đang giải quyết là kiến nghị mà các cơ quan, đơn vị đang xem xét, giải quyết trong thời hạn theo quy định pháp luật;

c) Kiến nghị sẽ giải quyết là 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 kiến nghị có nội dung đã được giải quyết hoặc nội dung có liên quan cơ chế, chính sách, pháp luật đã được quy định trong các văn bản của cơ quan có thẩm quyền; các kiến nghị chưa thể giải quyết được do chưa có quy định hoặc không phù hợp với quy định của

pháp luật hoặc do chưa có nguồn lực, khả năng để thực hiện, chưa xác định được thời gian cụ thể.

Điều 5. Thời hạn giải quyết kiến nghị cử tri

1. Chậm nhất trong 20 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được kiến nghị, các cơ quan, đơn vị phải có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết và trả lời cử tri có kiến nghị.

2. Đối với kiến nghị có tính cấp bách, cần giải quyết ngay thì thời hạn tiếp nhận, giải quyết và trả lời chậm nhất là 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được kiến nghị.

3. Đối với kiến nghị có nội dung phức tạp hoặc có liên quan đến nhiều lĩnh vực, nhiều cấp, nhiều ngành, cần có thêm thời gian để nghiên cứu, kiểm tra, xác minh, xử lý thì thời hạn giải quyết và trả lời cử tri chậm nhất là 30 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được kiến nghị.

Chương II

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI KIẾN NGHỊ CỦA CỬ TRI

Điều 6. Trách nhiệm Văn phòng UBND tỉnh

1. Tiếp nhận, phân loại kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Trong 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị, Văn phòng UBND tỉnh thực hiện phân loại, tham mưu cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh phân công cơ quan, đơn vị giải quyết; đồng thời, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện của các cơ quan, đơn vị.

3. Đối với kiến nghị được chuyển đến có nội dung chưa rõ ràng, trùng lặp, trong 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị, Văn phòng UBND tỉnh chủ động phối hợp với HĐND tỉnh, Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan làm rõ nội dung, phân loại, tham mưu cho UBND, Chủ tịch UBND tỉnh phân công cơ quan, đơn vị giải quyết.

4. Đối với kiến nghị có nội dung liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, Văn phòng UBND tỉnh chủ trì tham mưu cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xử lý hoặc 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 xử lý.

5. Đối với kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh mà đã được giải quyết xong nhưng cử tri vẫn tiếp tục kiến nghị thì Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan rà soát, tổng hợp. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được kiến nghị phải tham mưu cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh có văn bản thông báo kèm theo văn bản đã thông báo kết quả giải quyết trước đó đến cử tri.

6. Trường hợp kiến nghị được chuyển trực tiếp đến các sở, ban, ngành, UBND cấp xã, nếu thuộc thẩm quyền giải quyết thì sở, ban, ngành, UBND cấp xã chủ động giải quyết; trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được kiến nghị phải chuyển Văn phòng UBND tỉnh để phân loại, chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Điều 7. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành cấp tỉnh

1. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh phân loại, làm rõ nội dung kiến nghị có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của mình; tiếp nhận kiến nghị do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh phân công để xử lý.

2. Trường hợp kiến nghị có nội dung chưa rõ ràng hoặc không thuộc chức năng, nhiệm vụ giải quyết của mình thì chậm nhất 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị, các sở, ban, ngành có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh làm rõ hoặc chuyển lại Văn phòng UBND tỉnh để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

3. Đối với kiến nghị đã được giải quyết đúng quy định pháp luật nhưng cử tri vẫn tiếp tục kiến nghị thì trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị, các sở, ban, ngành phải có văn bản thông báo và kèm theo văn bản thông báo kết quả giải quyết trước đó đến cử tri kiến nghị, đồng thời báo cáo UBND tỉnh.

4. Đối với kiến nghị đã được tiếp nhận, giải quyết nhưng chưa chính xác, chưa đầy đủ thì trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị, các Sở, ban, ngành có trách nhiệm rà soát, giải quyết lại; có văn bản đính chính, bổ sung gửi UBND tỉnh và cử tri được biết.

5. Đối với kiến nghị có liên quan đến nhiều ngành, nhiều lĩnh vực thì sở, ban, ngành được giao chủ trì có trách nhiệm phối hợp với cơ quan liên quan để giải quyết. Các cơ quan liên quan khi nhận được yêu cầu phối hợp thì phải có trách nhiệm phối hợp bằng văn bản.

Điều 8. Trách nhiệm của UBND cấp xã

1. Trong thời gian đại biểu HĐND tỉnh và HĐND xã 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 thuộc thẩm quyền 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 Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam cùng cấp thực hiện phân loại kiến nghị đầy đủ, rõ ràng và đúng thẩm quyền, chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc phân công cho bộ phận tham mưu giải quyết, trả lời cử tri theo quy định.

Điều 9. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND - UBND cấp xã

1. Trong 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị, Văn phòng HĐND - UBND cấp xã có trách nhiệm phân loại kiến nghị, tham mưu cho

UBND, Chủ tịch UBND cùng cấp chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc phân công cho cơ quan tham mưu giải quyết theo quy định.

2. Đối với kiến nghị được chuyển đến có nội dung chưa rõ ràng, trùng lặp, trong 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị, Văn phòng HĐND - UBND cấp xã chủ động phối hợp với cơ quan liên quan làm rõ nội dung, phân loại kiến nghị, tham mưu cho UBND, Chủ tịch UBND cùng cấp phân công cơ quan, đơn vị giải quyết.

3. Đối với kiến nghị có nội dung liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, Văn phòng HĐND - UBND cấp xã chủ trì tham mưu cho UBND, Chủ tịch UBND cùng cấp giải quyết hoặc 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.

4. Đối với kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND, Chủ tịch UBND cấp xã đã được giải quyết xong từ trước nhưng cử tri vẫn tiếp tục kiến nghị thì Văn phòng HĐND - UBND cấp xã chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan rà soát, tổng hợp. Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị, phải tham mưu cho UBND, Chủ tịch UBND cùng cấp có văn bản thông báo kèm theo văn bản đã thông báo kết quả giải quyết, trả lời trước đó đến cử tri.

Chương III

TRÁCH NHIỆM GIẢI QUYẾT, TRẢ LỜI, THÔNG BÁO CÔNG KHAI, BÁO CÁO KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ CỬ TRI

Điều 10. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

1. Giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết kiến nghị cử tri của các sở, ban, ngành và UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh; báo cáo kết quả giải quyết kiến nghị cử tri gửi Thường trực HĐND tỉnh, Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan.

2. Đối với kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh: Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu giải quyết, trả lời cử tri hoặc tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh phân công cơ quan, đơn vị giải quyết. Cơ quan, đơn vị được phân công phải gửi văn bản về kết quả giải quyết 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 trong quá trình giải quyết kiến nghị có thông tin, số liệu chưa chính xác thì trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày phát hiện, Văn phòng UBND tỉnh phải có văn bản trao đổi với cơ quan, đơn vị giải quyết để rà soát, chỉnh sửa.

4. Trường hợp nhận được thông tin phản hồi về việc cơ quan, đơn vị giải quyết, trả lời cử tri không đúng pháp luật hoặc triển khai công việc không đúng cam kết, Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm kiểm tra thông tin. Trong thời

hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông tin, Văn phòng UBND tỉnh có văn bản đôn đốc hoặc báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, đồng thời gửi đến cơ quan, tổ chức, cử tri đã cung cấp thông tin để biết. Nếu thông tin phản hồi chưa chính xác, Văn phòng UBND tỉnh có văn bản thông báo cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân đã cung cấp thông tin biết.

5. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm gửi, công khai kết quả giải quyết kiến nghị của cử tri đầy đủ, kịp thời, cụ thể như sau:

a) Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả giải quyết, Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm gửi kết quả đến Thường trực HĐND tỉnh, Tổ đại biểu HĐND tỉnh, Ban Thường trực MTTQ Việt Nam tỉnh; đến cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển kiến nghị và UBND cấp xã nơi có cử tri kiến nghị để thông báo cho cử tri biết; đồng thời, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh trong thời gian 07 ngày liên tục;

b) Niêm yết kết quả giải quyết kiến nghị thuộc thẩm quyền của UBND và Chủ tịch UBND tỉnh trong vòng 30 ngày tại trụ sở tiếp công dân UBND tỉnh, kể từ ngày có kết quả giải quyết.

c) Hàng tháng, cung cấp thông tin về kết quả giải quyết kiến nghị của cử tri cho Báo và Đài Phát thanh - Truyền hình Nghệ An và Trang thông tin điện tử Đại biểu nhân dân Nghệ An để đăng tải trên chuyên mục “Diễn đàn cử tri”.

Điều 11. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành

1. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về việc giải quyết kiến nghị cử tri thuộc thẩm quyền bảo đảm đúng quy định, đúng thời hạn.

2. Trường hợp kiến nghị liên quan đến nhiều sở, ban, ngành thì đơn vị được giao chủ trì phải chủ động, phối hợp, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết, không để kiến nghị tồn đọng, kéo dài, cụ thể:

a) Trong 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được kiến nghị, sở, ban, ngành được giao chủ trì phải có văn bản gửi đến các cơ quan, đơn vị liên quan đề nghị phối hợp giải quyết;

b) Trong 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đề nghị phối hợp thì cơ quan, đơn vị có liên quan phải có văn bản giải quyết theo quy định pháp luật;

c) Đối với kiến nghị 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 kiến nghị, sở, ban, ngành được giao chủ trì phải có văn bản báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh để chỉ đạo.

3. Đối với kiến nghị liên quan đến việc ban hành, sửa đổi, bãi bỏ cơ chế, chính sách pháp luật hoặc kiến nghị khi giải quyết cần có nguồn lực, chưa xác định được thời gian giải quyết thì các sở, ban, ngành có văn bản giải trình, trả lời để cử tri biết.

4. Hướng dẫn, phối hợp, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết kiến nghị đã giao cho các cơ quan liên quan thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước theo ngành,

lĩnh vực của mình. Thường xuyên 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.

5. Trường hợp nội dung giải quyết, trả lời kiến nghị không chính xác, chưa đầy đủ, nhất quán, chưa phù hợp với đặc điểm tình hình của địa phương thì trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin phản hồi, 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 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản về các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của chính quyền cấp xã nhưng vượt quá khả năng hoặc có khó khăn, vướng mắc liên quan đến thẩm quyền của sở, ban, ngành, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh thì sở, ban, ngành cấp tỉnh phải có văn bản trả lời địa phương hoặc có văn bản đề xuất, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo.

7. Thực hiện nghiêm túc việc gửi, công khai kết quả giải quyết kiến nghị cử tri thuộc thẩm quyền như sau:

a) Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả giải quyết, gửi kết quả đến Thường trực HĐND tỉnh, Tổ đại biểu HĐND tỉnh, Ban Thường trực MTTQ Việt Nam tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển kiến nghị và UBND cấp xã nơi có cử tri kiến nghị để thông báo cho cử tri biết; Đăng tải kết quả trên Trang thông tin điện tử của mình trong 07 ngày liên tục;

b) Định kỳ hàng tháng, gửi kết quả giải quyết kiến nghị đến Báo và Đài Phát thanh - Truyền hình Nghệ An, Trang thông tin điện tử Đại biểu nhân dân Nghệ An để đăng tải;

c) Niêm yết kết quả giải quyết kiến nghị trong 30 ngày tại trụ sở, kể từ ngày có kết quả giải quyết.

Điều 12. Trách nhiệm của UBND cấp xã

1. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về việc giải quyết, trả lời kiến nghị cử tri thuộc thẩm quyền, bảo đảm việc giải quyết, trả lời kiến nghị và thực hiện chế độ thông tin, báo cáo, niêm yết, công khai theo quy định.

2. Tiếp nhận, niêm yết tại trụ sở UBND cấp xã, nhà văn hóa của thôn, bản, tiểu khu, tổ dân phố nơi có cử tri kiến nghị (nếu có) và thông báo đến cử tri đầy đủ, kịp thời kết quả giải quyết kiến nghị do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, các sở, ban, ngành cấp tỉnh chuyển đến trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được kết quả. Thời gian niêm yết là 30 ngày.

Điều 13. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND - UBND cấp xã

1. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND, Chủ tịch UBND cùng cấp.

2. Tham mưu cho UBND, Chủ tịch UBND cùng cấp báo cáo kết quả giải quyết kiến nghị cử tri gửi Thường trực HĐND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, Thường trực HĐND cấp xã, Ban Thường trực MTTQ Việt Nam cấp xã và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

3. Tham mưu giải quyết kiến nghị thuộc thẩm quyền của UBND, Chủ tịch UBND cùng cấp như sau:

a) Chủ trì tham mưu giải quyết, trả lời cử tri hoặc báo cáo Chủ tịch UBND cùng cấp phân công cơ quan, đơn vị chủ trì, cơ quan phối hợp giải quyết. Cơ quan, đơn vị được giao chủ trì phải gửi văn bản về việc giải quyết đến Văn phòng HĐND - UBND cấp xã để tổng hợp, báo cáo UBND, Chủ tịch UBND cùng cấp và các cơ quan, tổ chức có liên quan;

b) Trường hợp quá trình giải quyết, trả lời cử tri có thông tin, số liệu chưa chính xác, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày phát hiện, Văn phòng HĐND - UBND cấp xã phải kịp thời trao đổi với các cơ quan, đơn vị để rà soát, chỉnh sửa lại;

c) Trường hợp nhận được thông tin về việc các cơ quan, đơn vị giải quyết, trả lời cử tri không đúng hoặc việc triển khai các công việc không đúng với cam kết, Văn phòng HĐND - UBND cấp xã có trách nhiệm kiểm tra thông tin. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin, phải có văn bản đôn đốc hoặc báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND cấp xã, đồng thời gửi đến cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin để biết; Nếu thông tin phản hồi chưa chính xác, thì có văn bản thông báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin biết.

d) Đối với 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 cấp tỉnh thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị, Văn phòng HĐND - UBND cấp xã phối hợp cơ quan chuyên môn tham mưu cho UBND cấp xã chủ động liên hệ với các sở, ban, ngành liên quan để phối hợp giải quyết hoặc đề xuất, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, cho ý kiến chỉ đạo;

đ) Đối với 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 xã hoặc liên quan nội dung mà khi giải quyết cần phải có nguồn lực, Văn phòng HĐND - UBND cấp xã tham mưu cho UBND cấp xã có văn bản giải trình, trả lời để cử tri biết;

e) Tham mưu phối hợp xử lý kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành có liên quan đến địa phương, cụ thể như sau:

- Trường hợp việc giải quyết của các sở, ban, ngành mà không đúng quy định, hoặc chưa phù hợp với đặc điểm, tình hình của địa phương thì trong 03 ngày làm việc kể từ khi nhận được văn bản trả lời cử tri của các sở, ban, ngành, Văn phòng HĐND - UBND cấp xã tham mưu cho UBND cấp xã có văn bản

kiến nghị 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;

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

f) Thực hiện nghiêm túc việc gửi, công khai kết quả giải quyết kiến nghị cử tri thuộc thẩm quyền UBND, Chủ tịch UBND cấp xã như sau:

- Trong thời hạn 02 ngày làm việc, gửi Báo cáo kết quả giải quyết đến Văn phòng UBND tỉnh, Thường trực HĐND cùng cấp, Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam cấp xã và cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển kiến nghị. Đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của xã, phường (nếu có) trong thời gian 07 ngày liên tục;

- Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả giải quyết, phải gửi thông báo đến cử tri; niêm yết kết quả tại trụ sở tiếp công dân của UBND cấp xã và nhà văn hóa của thôn, bản, tiểu khu, tổ dân phố nơi có cử tri kiến nghị (nếu có). Thời gian niêm yết là 30 ngày.

Điều 14. Trách nhiệm các phòng, ban, đơn vị thuộc UBND cấp xã

1. Chịu trách nhiệm trước UBND, Chủ tịch UBND cấp xã về việc giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri, thực hiện chế độ thông tin, báo cáo đảm bảo theo quy định.

2. Kiến nghị liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của nhiều cơ quan, đơn vị được giao cho một cơ quan chủ trì giải quyết thì trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ khi nhận được kiến nghị, cơ quan chủ trì phải có văn bản gửi đến cơ quan, đơn vị liên quan đề nghị phối hợp giải quyết. Các cơ quan, đơn vị được giao phối hợp có trách nhiệm trả lời bằng văn bản trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị phối hợp.

3. Đối với kiến nghị mà việc giải quyết vượt quá khả năng, điều kiện hoặc có khó khăn, vướng mắc thì cơ quan được giao chủ trì phải chủ động phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan và trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị phải có văn bản gửi Chủ tịch UBND cấp xã để xem xét, cho ý kiến chỉ đạo;

4. Đối với kiến nghị liên quan đến việc ban hành, sửa đổi, bãi bỏ các cơ chế, chính sách pháp luật hoặc kiến nghị khi thực hiện giải quyết cần phải có nguồn lực, chưa xác định được cụ thể thời gian giải quyết thì phải có văn bản giải trình, trả lời để cử tri biết.

5. Phối hợp, theo dõi, đôn đốc các cơ quan phối hợp việc giải quyết kiến nghị thuộc ngành, lĩnh vực mình. Rà soát, tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết kiến nghị do Văn phòng HĐND - UBND cấp xã chuyển đến; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu.

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

7. Thực hiện nghiêm túc việc gửi, công khai kết quả giải quyết kiến nghị cử tri, cụ thể như sau:

a) Trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày có kết quả giải quyết phải gửi kết quả đến Văn phòng HĐND - UBND cấp xã. Phối hợp với Văn phòng HĐND - UBND cấp xã đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của xã, phường trong thời gian 07 ngày liên tục;

b) Trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày có kết quả giải quyết, gửi thông báo đến cử tri; niêm yết tại trụ sở tiếp công dân của UBND cấp xã và nhà văn hóa của thôn, bản, tiểu khu, tổ dân phố nơi có cử tri kiến nghị (nếu có). Thời gian niêm yết là 30 ngày.

Điều 15. Tổng hợp báo cáo kết quả giải quyết kiến nghị cử tri trước kỳ họp thường lệ HĐND tỉnh

1. Chậm nhất là 30 ngày, trước ngày khai mạc kỳ họp thường lệ của HĐND tỉnh, các sở, ban, ngành có Báo cáo tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết kiến nghị cử tri thuộc thẩm quyền, báo cáo Chủ tịch UBND 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 4 Điều 4 Quy chế này;

b) Đối với các kiến nghị đã giải quyết xong nêu tại điểm a khoản 4 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 nhưng chưa được giải quyết; kiến nghị liên quan đến việc sửa đổi cơ chế, chính sách, quy định của Nhà nước, kiến nghị cần nguồn lực thực hiện;

d) 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.

2. Chậm nhất là 30 ngày, trước ngày khai mạc kỳ họp thường lệ của HĐND tỉnh, UBND cấp xã có Báo cáo tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết kiến nghị cử tri thuộc thẩm quyền, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh. 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; làm rõ số lượng kiến nghị đã giải quyết, trả lời theo quy định tại khoản 4 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; làm rõ số lượng kiến nghị theo quy định tại khoản 4 Điều 4 Quy chế này;

c) Đối với các kiến nghị đã giải quyết xong nêu tại điểm a khoản 4 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;

d) 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 nhưng chưa được giải quyết; 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 cần nguồn lực thực hiện;

đ) Đánh giá về kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của kỳ họp Hội đồng nhân dân các cấp thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và kiến nghị đối với UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, các cơ quan, tổ chức có liên quan.

3. Chậm nhất là 15 ngày, trước ngày khai mạc kỳ họp thường lệ của HĐND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm tham mưu giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết kiến nghị thuộc thẩm quyền đến Thường trực HĐND tỉnh.

Điều 16. Xử lý kiến nghị có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước, kiến nghị có thông tin không được tiếp cận hoặc tiếp cận có điều kiện theo quy định của pháp luật

1. Kiến nghị của cử tri có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước, liên quan thông tin không được tiếp cận thì các cơ quan, đơn vị từ chối trả lời hoặc trả lời tuân theo quy trình và phát hành văn bản trả lời cử tri, thông tin, báo cáo kết quả giải quyết kiến nghị theo quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước.

2. Kiến nghị của cử tri có nội dung liên quan thông tin được tiếp cận có điều kiện thì các cơ quan, đơn vị nghiên cứu, giải quyết, trả lời mức độ phù hợp, kết quả giải quyết gửi đến Văn phòng UBND cùng cấp, các cơ quan liên quan theo quy định.

Điều 17. Thi đua, khen thưởng, kỷ luật

1. Kết quả thực hiện Quy chế này là một 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 sở, ban, ngành, địa phương và của thủ trưởng cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tham mưu bổ sung tiêu chí đánh giá thi đua, khen thưởng hằng năm của các sở, ban, ngành, địa phương liên quan đến nội dung tại Quy chế này.

2. Hàng năm, Văn phòng UBND tỉnh rà soát, tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh khen thưởng các tập thể, cá nhân thực hiện tốt và có chế tài xử lý đối với các cơ quan, đơn vị, cá nhân thiếu trách nhiệm, chậm trễ trong tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Triển khai thực hiện Quy chế

1. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch UBND cấp xã 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.

2. Định kỳ 06 (sáu) tháng hoặc đột xuất, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tình hình, kết quả giải quyết kiến nghị cử tri của các Sở, ban, ngành, địa phương để kịp thời có chỉ đạo, giải quyết khó khăn, vướng mắc (nếu có).

3. Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế; kịp thời tổng hợp, báo cáo khó khăn, vướng mắc, đề xuất UBND tỉnh xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung phù hợp./.