

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HẬU GIANG**

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

Số: 29 /2024/QĐ-UBND

Hậu Giang, ngày 24 tháng 9 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH
ban hành quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời ý kiến, kiến nghị
của cử tri và Nhân dân trên địa bàn tỉnh Hậu Giang

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẬU GIANG

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

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

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

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

Căn cứ Luật hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân ngày 20 tháng 11 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;

Căn cứ 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 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 Hậu Giang.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm Quyết định này Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân trên địa bàn tỉnh Hậu Giang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày 24 tháng 9 năm 2024.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở, Thủ trưởng các cơ quan ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố, các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận: /

- VP. Chính phủ (HN, TP. HCM);
- Bộ Tư pháp (Cục Kiểm tra VBQPPL);
- TT: Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh;
- Các cơ quan tham mưu, giúp việc Tỉnh ủy;
- VP. Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- UBMTTQVN và các đoàn thể tỉnh;
- Như Điều 3;
- HĐND, UBMTTQVN cấp huyện;
- Cơ quan Báo, Đài tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, TCD.Vando

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Đồng Văn Thanh

QUY CHẾ

Về tiếp nhận, giải quyết và trả lời ý kiến, kiến nghị của
cử tri và Nhân dân trên địa bàn tỉnh Hậu Giang
(kèm theo Quyết định số...../2024/QĐ-UBND
ngày..... tháng.....năm 2024 của UBND tỉnh Hậu 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 phối hợp, thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân do Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh, Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền trực tiếp chuyển đến hoặc khi được Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu.

2. Quy chế này áp dụng đối với các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị, cá nhân khác có liên quan (sau đây gọi chung là các cơ quan, đơn vị) trong việc phối hợp, thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân.

3. Liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo của công dân không thuộc phạm vi, đối tượng điều chỉnh của quy chế này, việc xem xét, giải quyết thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo.

Điều 2. Nguyên tắc chung

1. Ý kiến, kiến nghị của cử tri phải được xem xét, tiếp nhận, giải quyết, trả lời theo phân cấp, theo đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị trong quá trình giải quyết, trả lời kịp thời, đúng theo quy định của pháp luật.

2. Việc tiếp nhận, giải quyết và trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên trong chương trình công tác của các

cơ quan, đơn vị, là một trong những tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị.

3. Các cơ quan, đơn vị được tiếp nhận, giải quyết và trả lời ý kiến, kiến nghị phải bảo đảm dân chủ, khách quan, đầy đủ, đúng trọng tâm, trọng điểm, tổng hợp báo cáo kết quả giải quyết, trả lời đến cử tri và Nhân dân theo đúng quy định.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân là ý kiến bày tỏ tâm tư, nguyện vọng hoặc đề xuất, yêu cầu của cử tri và Nhân dân liên quan đến các lĩnh vực: Đời sống, kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh, tài nguyên và môi trường, y tế, giáo dục, bảo hiểm xã hội, quy hoạch, đô thị, đầu tư và xây dựng, nông nghiệp và phát triển nông thôn, nước sạch nông thôn, an toàn giao thông, đoàn kết toàn dân tộc, cải cách hành chính, phòng, chống tham nhũng, lãng phí, lao động, thương binh và xã hội; chính sách người có công và một số lĩnh vực khác, do Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, các Ban của Hội đồng nhân dân tỉnh, Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền trực tiếp chuyển đến hoặc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu thông qua các hoạt động tiếp xúc cử tri, gặp gỡ với cá nhân, nhóm cử tri, tiếp công dân hoặc thông qua đơn thư kiến nghị của cử tri và Nhân dân.

Điều 4. Phân loại kiến nghị của cử tri và Nhân dân

1. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết

a) Ý kiến, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan Trung ương liên quan đến việc ban hành, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các quy định pháp luật thì các cơ quan, đơn vị có chức năng tổng hợp, báo cáo đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để chuyển đến Bộ, ngành Trung ương xem xét, giải quyết, trả lời theo thẩm quyền.

b) Ý kiến, kiến nghị thuộc thẩm quyền xem xét, giải quyết, trả lời của các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thì cơ quan, đơn vị có chức năng tổng hợp các ý kiến, kiến nghị gửi đến Ủy ban nhân dân tỉnh,

chỉ đạo hoặc chuyển trực tiếp đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để xem xét, giải quyết, trả lời đúng theo quy định của pháp luật.

2. Phân loại theo kết quả giải quyết

a) Ý kiến, kiến nghị đã được giải quyết xong là những ý kiến, kiến nghị đã được các cơ quan, đơn vị xem xét, 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 đảm bảo đáp ứng được yêu cầu và nguyện vọng chính đáng của cử tri và Nhân dân.

b) Ý kiến, kiến nghị đang giải quyết là những ý kiến, kiến nghị mà các cơ quan, đơn vị đang trong quá trình xem xét, giải quyết, do có nhiều yếu tố liên quan đến kinh phí, chủ trương đầu tư hoặc theo quy định pháp luật khác có liên quan.

c) Ý kiến, kiến nghị sẽ giải quyết là những ý kiến, kiến nghị dự kiến sẽ được xem xét, giải quyết trên cơ sở đã có kế hoạch ban hành, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ chính sách, quy định pháp luật hoặc đã có kế hoạch, chủ trương đầu tư, bố trí nguồn lực, nguồn kinh phí để thực hiện trong thời gian tới.

d) Ý kiến, kiến nghị chưa được xem xét, giải quyết và trả lời là những ý kiến, kiến nghị được các cơ quan chức năng có thẩm quyền chuyển đến nhưng chưa được cơ quan, đơn vị có liên quan có thẩm quyền giải quyết, trả lời đến cử tri và Nhân dân theo quy định.

Chương II

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI QUYẾT, TRẢ LỜI VÀ BÁO CÁO KẾT QUẢ KIẾN NGHỊ CỦA CỬ TRI VÀ NHÂN DÂN

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

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại kiến nghị do cơ quan, đơn vị có chức năng chuyển đến để chỉ đạo, phối hợp và đề nghị các tổ chức, cơ quan, đơn vị theo phân cấp, chức năng, nhiệm vụ có thẩm quyền xem xét, giải quyết trả lời theo đúng thời gian và đúng quy định.

2. Tham mưu Thường trực Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra và báo cáo kết quả giải quyết, trả lời kịp thời, đúng quy định.

3. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản do cơ quan đơn vị chuyển đến các ý kiến, kiến nghị, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm phân loại ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân, báo cáo tham mưu Thường trực Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, đề nghị các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan tiếp nhận xem xét, giải quyết, trả lời các ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân theo đúng thẩm quyền.

4. Đối với các ý kiến, kiến nghị có nội dung chưa phân định rõ về thẩm quyền, trùng lặp, trong thời hạn 03 ngày làm việc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm phối hợp với cơ quan, đơn vị chuyển đến làm rõ về nội dung, thẩm quyền, phân loại để khẩn trương chuyển đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét, giải quyết và trả lời theo đúng thời gian quy định.

5. Tham mưu Thường trực Ủy ban nhân dân tỉnh tham dự việc tiếp xúc cử tri, đồng thời phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan chuẩn bị các nội dung, tài liệu đã được xem xét, giải quyết, trả lời tại các kỳ tiếp xúc trước để thông tin đến quý cử tri và Nhân dân tại các kỳ tiếp xúc cử tri tiếp theo.

6. Tham mưu Thường trực Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp báo cáo về kết quả giải quyết, trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân trình tại kỳ họp Hội đồng nhân dân tỉnh và báo cáo đến Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Trách nhiệm của các sở, ban ngành tỉnh

1. Tiếp nhận ý kiến, kiến nghị do cơ quan, đơn vị có chức năng và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển đến phân loại theo từng lĩnh vực quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị để giao bộ phận chuyên môn tham mưu giải quyết, trả lời và tổng hợp báo cáo bằng một văn bản gửi cơ quan, đơn vị chuyển đến và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, chịu trách nhiệm về nội dung, kết quả giải quyết, trả lời theo đúng quy định.

2. Đối với các ý kiến, kiến nghị đã tiếp nhận nếu có nội dung chưa phân định rõ về chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận ý kiến, kiến nghị có trách nhiệm phối hợp cơ quan, đơn vị

chuyển đến trao đổi, làm rõ về nội dung, thẩm quyền để giải quyết, trả lời kịp thời đến cử tri và Nhân dân.

3. Đối với ý kiến, kiến nghị đã tiếp nhận, giải quyết, trả lời theo đúng quy định của pháp luật ở các kỳ tiếp xúc trước cử tri vẫn tiếp tục ý kiến, kiến nghị thì cơ quan, đơn vị có trách nhiệm kiểm tra, rà soát, tổng hợp và báo cáo bằng một văn bản, gửi kèm theo văn bản về kết quả giải quyết, trả lời trước đó đến cơ quan, đơn vị chuyển đến và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để theo dõi, tổng hợp.

4. Trường hợp qua kiểm tra, rà soát có nội dung ý kiến, kiến nghị chuyển đến không thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn xem xét, giải quyết, trả lời, trong thời hạn 03 ngày làm việc có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị hữu quan có liên quan giải quyết, trả lời theo quy định hoặc phối hợp với đơn vị chuyển đến và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để điều chỉnh nội dung ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân đến tổ chức, cơ quan, đơn vị khác có thẩm quyền giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

5. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo tổng hợp các ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân đã được tiếp nhận, chuyển đến xem xét, giải quyết, trả lời bằng một văn bản. Đồng thời, phân tích về các ý kiến, kiến nghị của cử tri (ý kiến nào đã được giải quyết, trả lời xong; ý kiến nào đã được trả lời nhưng chưa giải quyết dứt điểm, lý do; tỷ lệ phần trăm giải quyết xong; tỷ lệ phần trăm đã trả lời nhưng chưa giải quyết dứt điểm,...) chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về số liệu báo cáo, tỷ lệ phần trăm giải quyết, gửi đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để theo dõi, tổng hợp báo cáo Thường trực Ủy ban nhân dân tỉnh theo đúng quy định (gửi kèm theo file word).

6. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị có liên quan được giao nhiệm vụ giải quyết, trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân để giải quyết, trả lời dứt điểm theo đúng thẩm quyền, đúng thời gian quy định, không để ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân thuộc thẩm quyền còn tồn đọng, chưa được xem xét, giải quyết dứt điểm theo quy định.

7. Văn bản giải quyết, trả lời của tổ chức, cơ quan, đơn vị phải được gửi đến địa phương (Ủy ban nhân dân cấp xã) nơi cử tri và Nhân dân ý kiến, kiến nghị để nắm thông tin về kết quả giải quyết, trả lời và phối hợp trả lời, thông tin đến cử tri và Nhân dân khi cần thiết theo quy định.

Điều 7. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Trong thời gian tổ chức các đợt Hội nghị tiếp xúc cử tri tại địa phương, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm cử đại diện Thường trực Ủy ban nhân dân, Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc và các ngành có liên quan, Thường trực Ủy ban nhân dân cấp xã nơi tổ chức Hội nghị tiếp xúc cử tri tham gia Hội nghị để kịp thời nắm tình hình, trực tiếp giải quyết, trả lời các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc tiếp nhận để chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc và các ngành có liên quan phối hợp, giải quyết, trả lời cử tri theo đúng quy định của pháp luật.

2. Phối hợp chặt chẽ với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp thực hiện nhiệm vụ tổng hợp, phân loại ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân đầy đủ, chính xác, rõ về nội dung, rõ về thẩm quyền giải quyết, trước khi chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết, trả lời theo đúng chức năng nhiệm vụ, quyền hạn của tổ chức, cơ quan, đơn vị được giao.

3. Đối với ý kiến, kiến nghị có nội dung chưa rõ về nội dung, chưa rõ về thẩm quyền ý kiến, kiến nghị có nhiều nội dung thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau có trách nhiệm phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp làm rõ, chia tách nội dung, trước khi chuyển ý kiến, kiến nghị đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để xem xét, giải quyết, trả lời kịp thời, theo quy định.

4. Đối với ý kiến, kiến nghị đã được cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét, giải quyết, trả lời bằng văn bản, chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp xã công khai, niêm yết nhà thông tin văn hóa, để thông tin đến cử tri và Nhân dân (không để một vụ việc, một ý kiến, kiến nghị có cùng một nội dung đã được giải quyết, trả lời xong

cử tri và Nhân dân chưa nắm thông tin và tiếp tục có ý kiến trong các đợt Hội nghị tiếp xúc tiếp theo).

5. Phối hợp tốt giữa với các sở, ban, ngành tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan được giao giải quyết, trả lời các ý kiến, kiến nghị của cử tri để khẩn trương giải quyết dứt điểm không đùn đẩy trách nhiệm.

6. Tiếp tục theo dõi, giám sát và thực hiện tốt kế hoạch tiếp xúc cử tri, khắc phục những tồn tại, hạn chế, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động, đáp ứng tốt hơn nữa yêu cầu, nguyện vọng chính đáng của cử tri và Nhân dân trong thời gian tới.

7. Tổng hợp số lượng các ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân do cơ quan, đơn vị có thẩm quyền chuyển đến, phân loại theo từng ngành, lĩnh vực. Đồng thời, phân tích về các ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân (ý kiến nào đã được giải quyết, trả lời xong; ý kiến nào đã được trả lời nhưng chưa giải quyết dứt điểm, lý do; tỷ lệ phần trăm giải quyết xong; tỷ lệ phần trăm đã trả lời nhưng chưa giải quyết dứt điểm,...) chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh đối với số liệu báo cáo, tỷ lệ phần trăm về kết quả giải quyết, trả lời gửi đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để theo dõi, tổng hợp báo cáo Thường trực Ủy ban nhân dân tỉnh theo đúng quy định (gửi kèm theo file word để tổng hợp kịp thời). Đồng thời, gửi báo cáo về kết quả giải quyết, trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân tại kỳ họp Hội đồng nhân dân cùng cấp theo quy định.

8. Chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp xã thông tin về kết quả giải quyết, trả lời đến quý cử tri nắm, niêm yết các văn bản trả lời của các tổ chức, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để cử tri giám sát, theo dõi về kết quả thực hiện.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Triển khai thực hiện Quy chế

Các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các

đơn vị thuộc phân cấp, quản lý chỉ đạo triển khai, thực hiện tốt Quy chế này theo đúng quy định.

Điều 9. Chế độ báo cáo

Các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm tổng hợp báo cáo định kỳ 6 tháng, cuối năm (báo cáo 06 tháng đầu năm, số liệu từ cuối năm trước đến ngày 05 tháng 5 hằng năm; báo cáo số liệu năm từ cuối năm trước đến ngày 05 tháng 11 hằng năm) hoặc đột xuất theo yêu cầu của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền./.