THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

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

Số: 33/2017/QĐ-TTg *Hà Nội, ngày 25 tháng 7 năm 2017*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri do Quốc hội chuyển đến

Căn cứ Luật tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015;

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

Căn cứ Luật hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân ngày 20 tháng 11 năm 2015;

Căn cứ Nghị quyết liên tịch số 525/2012/NQLT/UBTVQH13-ĐCTUBTWMTTQVN ngày 27 tháng 9 năm 2012 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội và Đoàn Chủ tịch Ủy ban trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam về việc tiếp xúc cử tri của đại biểu Quốc hội;

Căn cứ Nghị định số 138/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 10 năm 2016 của Chính phủ ban hành Quy chế làm việc của Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 123/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 9 năm 2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của bộ, cơ quan ngang bộ;

Căn cứ Nghị định số 150/2016/NĐ-CP ngày 11 tháng 11 năm 2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ;

Theo đề nghị của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ;

Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định về Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri do Quốc hội chuyển đến.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri do Quốc hội chuyển đến.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 9 năm 2017.

Điều 3. Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Thường trực Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

THỦ TƯỚNG

Nguyễn Xuân Phúc

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

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 của Thủ tướng Chính phủ)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

Quy chế này quy định trách nhiệm của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi tắt là các bộ, cơ quan, địa phương) trong việc phối hợp, thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri do Quốc hội chuyển đến.

Kiến nghị của cử tri do Quốc hội chuyển đến (sau đây gọi tắt là kiến nghị) bao gồm: Kiến nghị do Ủy ban Thường vụ Quốc hội chuyển đến Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, cơ quan (thông qua Ban Dân nguyện thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, sau đây gọi tắt là Ban Dân nguyện); kiến nghị của cử tri do Đoàn Đại biểu Quốc hội chuyển đến cơ quan có thẩm quyền ở địa phương để giải quyết, trả lời cử tri.

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. Kiến nghị của cử tri do Quốc hội chuyển đến phải được các bộ, cơ quan, địa phương tiếp nhận, giải quyết, trả lời theo đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ, cơ quan, địa phương trong quá trình giải quyết.

2. Việc tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri do Quốc hội chuyển đến là nhiệm vụ quan trọng trong chương trình công tác của các bộ, cơ quan,

địa phương; là một trong những tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu các bộ, cơ quan và chính quyền địa phương.

3. Các bộ, cơ quan, địa phương tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị phải bảo đảm dân chủ, khách quan, đầy đủ, đúng trọng tâm, báo cáo kết quả với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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 đất nước… do Đại biểu Quốc hội hoặc Đoàn Đại biểu Quốc hội nhận được thông qua các hoạt động tiếp xúc cử tri, gặp gỡ với cá nhân hoặc nhóm cử tri, tiếp công dân hoặc thông qua đơn thư kiến nghị của cử tri. Các kiến nghị này được Đoàn Đại biểu Quốc hội tổng hợp, phân loại và gửi đến Ủy ban Thường vụ Quốc hội để chuyển đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ở trung ương hoặc Đoàn Đại biểu Quốc hội gửi trực tiếp đến các cơ quan chức năng ở địa phương để giải quyết, trả lời theo quy định.

2. "Hệ thống quản lý việc giải quyết kiến nghị của cử tri" là hệ thống thông tin điện tử quản lý việc tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các bộ, cơ quan, địa phương.

Điều 4. Phân loại kiến nghị của cử tri

1. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết

a) Kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ là kiến nghị có nội dung liên quan đến việc ban hành, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các Nghị quyết, Nghị định của Chính phủ, Chỉ thị, Quyết định của Thủ tướng Chính phủ và hoạt động chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ; kiến nghị liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực quản lý mà không xác định được bộ, cơ quan, địa phương chủ trì giải quyết, trả lời; kiến nghị đối với Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ nêu trong "Báo cáo tổng hợp ý kiến, kiến nghị của cử tri và nhân dân cả nước" của Đoàn Chủ tịch Ủy ban trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tại các kỳ họp Quốc hội;

b) Kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của các bộ, cơ quan ở trung ương là kiến nghị có nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của bộ, cơ quan ở trung ương;

c) Kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của chính quyền địa phương là những kiến nghị có nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của chính quyền địa phương.

2. Phân loại theo kết quả giải quyết

a) Kiến nghị đã được giải quyết xong là những kiến nghị đã được các bộ, cơ quan, địa phương 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 bộ, cơ quan, địa phương 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 bộ, cơ quan, địa phương giải quyết, trả lời từ các kỳ họp Quốc hội trước 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 để thực hiện, chưa xác định được thời gian cụ thể.

Chương II
TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI KIẾN NGHỊ CỦA CỬ TRI

Điều 5. Trách nhiệm của Văn phòng Chính phủ

1. Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại kiến nghị do Ban Dân nguyện gửi đến có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ; tham mưu cho Thủ tướng Chính phủ phân công các bộ, cơ quan, địa phương tiếp nhận, giải quyết, trả lời cử tri; giúp Thủ tướng Chính phủ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện.

2. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản do Ban Dân nguyện chuyển kiến nghị, Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm phân loại kiến nghị, báo cáo Thủ tướng Chính phủ phân công các bộ, cơ quan, địa phương tiếp nhận, giải quyết, trả lời cử tri.

3. Đối với các kiến nghị có nội dung chưa rõ ràng, trùng lặp, Văn phòng Chính phủ phối hợp với Ban Dân nguyện, các bộ, cơ quan, địa phương liên quan làm rõ nội dung, phân loại, báo cáo Thủ tướng Chính phủ phân công các bộ, cơ quan, địa phương giải quyết, trả lời cử tri.

Đối với các kiến nghị có nội dung đã được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, cơ quan, địa phương giải quyết, trả lời theo đúng quy định của pháp luật từ các kỳ họp Quốc hội trước, Văn phòng Chính phủ ban hành văn bản thông báo đến Ban Dân nguyện, Đoàn Đại biểu Quốc hội nơi có kiến nghị biết, trả lời cử tri.

Điều 6. Trách nhiệm của các bộ, cơ quan ở trung ương

1. Các bộ, cơ quan ở trung ương có trách nhiệm tiếp nhận kiến nghị do Ban Dân nguyện và Văn phòng Chính phủ chuyển đến phân loại theo từng lĩnh vực quản lý nhà nước của bộ, cơ quan để giao các đơn vị thuộc bộ, cơ quan xử lý.

2. Đối với các kiến nghị của cử tri do Ban Dân nguyện, Văn phòng Chính phủ chuyển đến các bộ, cơ quan nếu nội dung chưa rõ ràng, trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị, các bộ, cơ quan có trách nhiệm phối hợp với Ban Dân nguyện, Văn phòng Chính phủ để làm rõ nội dung kiến nghị.

3. Đối với kiến nghị đã được bộ, cơ quan tiếp nhận, giải quyết, trả lời theo đúng quy định của pháp luật ở các kỳ họp Quốc hội trước nhưng cử tri vẫn tiếp tục kiến nghị thì bộ, cơ quan rà soát, tổng hợp và trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị phải thông báo bằng văn bản và gửi kèm theo văn bản đã thông báo kết quả giải quyết, trả lời trước đó đến Ban Dân nguyện, Văn phòng Chính phủ, Đoàn Đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương nơi có cử tri kiến nghị và các cơ quan liên quan biết, trả lời cử tri.

4. Trường hợp nội dung các kiến nghị do Ban Dân nguyện hoặc Văn phòng Chính phủ chuyển đến có nội dung không thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết, trả lời của bộ, cơ quan thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản, bộ, cơ quan phải chuyển lại Ban Dân nguyện hoặc Văn phòng Chính phủ để điều chỉnh, chuyển đến bộ, cơ quan khác có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

Đối với các kiến nghị do Ban Dân nguyện và Văn phòng Chính phủ chuyển đến có cùng nội dung, các bộ, cơ quan giải quyết, trả lời cử tri bằng một văn bản đồng thời gửi đến Ban Dân nguyện và Văn phòng Chính phủ để theo dõi, tổng hợp.

Điều 7. Trách nhiệm của các địa phương

1. Trong thời gian các Đoàn Đại biểu Quốc hội, Đại biểu Quốc hội tổ chức tiếp xúc cử tri tại địa phương, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm cử đại diện Thường trực Hội đồng nhân dân, lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, lãnh đạo các sở, ban, ngành có liên quan và Thường trực Hội đồng nhân dân, lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã nơi tổ chức Hội nghị tiếp xúc cử tri tham gia Hội nghị để kịp thời nắm bắt tình hình, trực tiếp giải quyết, trả lời các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của mình hoặc tiếp nhận để chỉ đạo các cơ quan liên quan phối hợp, giải quyết, trả lời cử tri.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Đoàn Đại biểu Quốc hội, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp thực hiện nhiệm vụ tập hợp, tổng hợp, phân loại kiến nghị đầy đủ, chính xác, rõ ràng và đúng thẩm quyền giải quyết trước khi Đoàn Đại biểu Quốc hội gửi đến Ban Dân nguyện hoặc chuyển đến các cơ quan ở địa phương để giải quyết, trả lời cử tri.

3. Đối với kiến nghị có nội dung chưa rõ ràng, kiến nghị có nhiều nội dung thuộc các lĩnh vực khác nhau, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm phối hợp với Đoàn Đại biểu Quốc hội và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp làm rõ, chia tách nội dung, trước khi Đoàn Đại biểu Quốc hội gửi kiến nghị đến Ban Dân nguyện để tổng hợp hoặc chuyển đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền của địa phương để giải quyết, trả lời theo quy định.

4. Đối với kiến nghị có nội dung trùng lặp với các kiến nghị đã được giải quyết xong hoặc đã được giải trình, thông tin lại với cử tri từ các kỳ họp trước theo quy định tại điểm a, điểm d khoản 2 Điều 4 Quy chế này, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm phối hợp với Đoàn Đại biểu Quốc hội và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp loại ra khỏi nội dung trước khi Đoàn Đại biểu Quốc hội gửi Ban Dân nguyện để tổng hợp hoặc chuyển đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền của địa phương để giải quyết, trả lời theo quy định và trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày loại bỏ kiến nghị, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có văn bản thông báo cho cử tri và các cơ quan liên quan biết, đồng thời văn bản thông báo phải được niêm yết công khai tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn nơi có cử tri kiến nghị.

5. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm tiếp nhận kiến nghị do Văn phòng Chính phủ, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, thành phố chuyển đến; phân loại theo từng ngành, lĩnh vực quản lý nhà nước ở địa phương và phân công cho các cơ quan chức năng giải quyết, trả lời theo quy định.

6. Đối với các kiến nghị do Đoàn Đại biểu Quốc hội gửi đến các cơ quan ở địa phương nhưng thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trung ương, trong thời hạn 5 ngày làm việc, các cơ quan ở địa phương tổng hợp chuyển lại Đoàn Đại biểu Quốc hội để tổng hợp, phân loại chuyển đến Ban Dân nguyện theo quy định.

7. Đối với các kiến nghị do Đoàn Đại biểu Quốc hội chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết ở địa phương nhưng nội dung không rõ ràng hoặc không thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết, trả lời của các cơ quan, đơn vị ở địa phương thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị, cơ quan phải nêu rõ lý do, gửi lại Đoàn Đại biểu Quốc hội để chuyển đến các cơ quan, đơn vị khác giải quyết.

8. Đối với các kiến nghị do Văn phòng Chính phủ chuyển trực tiếp đến địa phương để giải quyết, trả lời theo thẩm quyền có nội dung chưa rõ ràng; trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm báo cáo Văn phòng Chính phủ và các cơ quan liên quan ở trung ương để làm rõ nội dung kiến nghị.

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

Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng Chính phủ

1. Văn phòng Chính phủ giúp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết, trả lời kiến nghị của các bộ, cơ quan, địa phương; đề nghị các bộ, cơ quan, địa phương báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về tình hình giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri đã được Thủ tướng Chính phủ giao, Ban Dân nguyện chuyển đến và Đoàn Đại biểu Quốc hội chuyển trực tiếp đến các cơ quan ở địa phương; giúp Chính phủ xây dựng Báo cáo tổng hợp kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri của kỳ họp Quốc hội gửi Ủy ban Thường vụ Quốc hội.

2. Đối với kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ quy định tại điểm a khoản 1 Điều 4 của Quy chế này, Văn phòng Chính phủ chủ trì, phối hợp với các bộ, cơ quan, địa phương nghiên cứu giải quyết, trả lời cử tri hoặc báo cáo Thủ tướng Chính phủ giao cho một bộ, cơ quan, địa phương chủ trì, phối hợp với bộ, cơ quan, địa phương có liên quan nghiên cứu, giải quyết, trả lời cử tri. Bộ, cơ quan, địa phương được giao chủ trì phải gửi văn bản về việc giải quyết, trả lời cử tri đến Văn phòng Chính phủ để tổng hợp, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

3. Trường hợp phát hiện thông tin, số liệu về việc giải quyết, trả lời cử tri của các bộ, cơ quan, địa phương không chính xác hoặc không thống nhất với các tài liệu, báo cáo khác, trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày phát hiện được thông tin số liệu không chính xác hoặc không thống nhất, Văn phòng Chính phủ phải kịp thời trao đổi với các bộ, cơ quan, địa phương bằng văn bản, fax hoặc thư điện tử để rà soát, chuẩn xác lại.

4. Trong quá trình phối hợp, theo dõi, đôn đốc, nếu nhận được thông tin phản hồi của các cơ quan, tổ chức, cá nhân về việc các bộ, cơ quan, địa phương giải quyết, trả lời cử tri không đúng quy định của pháp luật hoặc việc triển khai các công việc không đúng với cam kết đã trả lời, thông tin với cử tri, Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm kiểm tra các thông tin phản hồi và trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin phản hồi của các cơ quan, tổ chức, cá nhân, phải có văn bản đôn đốc các bộ, cơ quan, địa phương liên quan thực hiện hoặc báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, đồng thời gửi đến cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin phản hồi để biết. Trường hợp kiểm tra phát hiện thông tin phản hồi chưa chính xác, Văn phòng Chính phủ có văn bản thông báo cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin phản hồi biết.

5. Cập nhật thường xuyên, đầy đủ các thông tin, dữ liệu trên Hệ thống quản lý việc giải quyết kiến nghị của cử tri.

Điều 9. Trách nhiệm của các bộ, cơ quan ở trung ương

1. Người đứng đầu các bộ, cơ quan chịu trách nhiệm trước Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ 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; báo cáo tổng hợp đầy đủ về kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị đến Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các cơ quan, tổ chức liên quan.

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

a) Kiến nghị liên quan đến chức năng, nhiệm vụ quyền hạn của nhiều bộ, cơ quan, địa phương được giao cho một bộ, cơ quan chủ trì nghiên cứu giải quyết, trả lời. Trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ khi nhận được kiến nghị, bộ, cơ quan được giao chủ trì giải quyết, trả lời phải có văn bản gửi đến bộ, cơ quan, địa phương có liên quan đề nghị phối hợp giải quyết, trả lời kiến nghị;

b) Các bộ, cơ quan, địa phương được giao phối hợp có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với cơ quan chủ trì để giải quyết, trả lời cử tri, trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị phối hợp của bộ, cơ quan chủ trì, bộ, cơ quan, địa phương được đề nghị phối hợp phải có văn bản trả lời gửi đến bộ, cơ quan chủ trì giải quyết, trả lời cử tri theo đúng quy định của pháp luật và của Quy chế này;

c) Đối với các kiến nghị mà việc giải quyết liên quan đến nhiều bộ, ngành, địa phương, vượt quá khả năng, điều kiện hoặc có khó khăn, vướng mắc thì bộ, cơ quan được giao chủ trì phải chủ động phối hợp với các bộ, cơ quan liên quan và trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị phải có văn bản gửi Thủ tướng Chính phủ (thông qua Văn phòng Chính phủ) để xem xét, cho ý kiến chỉ đạo.

3. Đối với các kiến nghị có nội dung trùng lặp (cử tri ở các địa phương khác nhau có nội dung kiến nghị tương tự nhau hoặc kiến nghị ở cùng một địa phương nhưng trùng lặp nội dung) thì bộ, cơ quan tiếp nhận, giải quyết, trả lời và thông báo kết quả giải quyết bằng một văn bản đồng thời gửi đến tất cả Đoàn Đại biểu Quốc hội có kiến nghị trùng lặp và các cơ quan, tổ chức có liên quan theo quy định.

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

5. Hướng dẫn, phối hợp, theo dõi, đôn đốc và kịp thời điều chỉnh, khắc phục những sai sót theo thẩm quyền trong việc thực hiện giải quyết các kiến nghị đã được giao cho Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc

Trung ương và các cơ quan liên quan thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực được phân công.

6. Thường xuyên chủ động rà soát, tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết kiến nghị do Ban Dân nguyện và Văn phòng Chính phủ chuyển đến; báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ và các cơ quan có thẩm quyền.

7. Trường hợp nội dung giải quyết, trả lời kiến nghị của các bộ, cơ quan ở trung ương không chính xác, chưa đầy đủ, chưa phù hợp với đặc điểm tình hình của địa phương hoặc số liệu chưa nhất quán thì trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin từ Văn phòng Chính phủ hoặc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, bộ, cơ quan phải rà soát, điều chỉnh lại và có văn bản đính chính, bổ sung gửi Ban Dân nguyện, Đoàn Đại biểu Quốc hội, Văn phòng Chính phủ và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

8. Trong thời hạn 7 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị của địa phương liên quan đến các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của chính quyền địa phương nhưng vượt quá khả năng hoặc có khó khăn, vướng mắc liên quan đến thẩm quyền của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, bộ, cơ quan liên quan phải có văn bản trả lời địa phương hoặc phải có văn bản đề xuất, báo cáo Thủ tướng Chính phủ cho ý kiến chỉ đạo.

9. Văn bản trả lời cử tri phải được gửi đến Ban Dân nguyện, Đoàn Chủ tịch Ủy ban trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Văn phòng Chính phủ, Đoàn Đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương nơi có cử tri kiến nghị; trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày ban hành văn bản trả lời cử tri, bộ, cơ quan chủ trì giải quyết có trách nhiệm gửi đăng tải trên Cổng Thông tin điện tử của Chính phủ, bộ, cơ quan ở trung ương trừ trường hợp kiến nghị có nội dung, thông tin quy định tại Điều 13 Quy chế này.

10. Cập nhật thường xuyên, đầy đủ các thông tin, dữ liệu trên Hệ thống quản lý việc giải quyết kiến nghị của cử tri.

Điều 10. Trách nhiệm của chính quyền địa phương

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm trước Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về việc giải quyết, trả lời kiến nghị theo thẩm quyền, đúng quy định của pháp luật và của Quy chế này, báo cáo tổng hợp đầy đủ về kết quả giải quyết đến Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các cơ quan, tổ chức có liên quan theo quy định.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chỉ đạo các sở, ban, ngành, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp huyện được giao chủ trì giải quyết, trả lời kiến nghị phải chủ động, phối hợp, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết kiến nghị đã được giao cho cơ quan, đơn vị mình và các cơ quan, đơn vị phối hợp, bảo đảm việc giải quyết, trả lời cử tri đúng quy định, đúng thời hạn.

3. Đối với các kiến nghị mà việc giải quyết vượt quá khả năng, điều kiện hoặc có khó khăn, vướng mắc liên quan đến thẩm quyền của các bộ, cơ quan trung ương thì trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị, chính quyền địa phương cấp tỉnh phải chủ động liên hệ với các bộ, cơ quan liên quan để phối hợp giải quyết, xử lý hoặc đề xuất, báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét, cho ý kiến chỉ đạo.

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

a) Đối với các kiến nghị được giao cho bộ, cơ quan ở trung ương chủ trì nhưng phải phối hợp với địa phương để giải quyết, trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị phối hợp của bộ, cơ quan ở trung ương, địa phương phải có văn bản trả lời;

b) Kiến nghị liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của nhiều địa phương được giao cho một địa phương chủ trì nghiên cứu giải quyết, trả lời. Trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ khi nhận được kiến nghị, địa phương được giao chủ trì nghiên cứu, giải quyết, trả lời kiến nghị phải có văn bản gửi đến các địa phương liên quan để phối hợp giải quyết. Trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị phối hợp của địa phương chủ trì, địa phương được đề nghị phối hợp phải có văn bản trả lời.

5. Đối với các kiến nghị liên quan đến việc ban hành cơ chế chính sách; sửa đổi, bổ sung các quy định thuộc thẩm quyền của địa phương; những vấn đề liên quan đến thay đổi cơ chế, chính sách thuộc phạm vi, trách nhiệm và thẩm quyền nghiên cứu, đề xuất, kiến nghị của nhiều sở, ngành cần có nhiều thời gian để nghiên cứu, tổng kết, đánh giá và tuân thủ các quy trình, thủ tục xây dựng văn bản hoặc kiến nghị khi thực hiện giải quyết cần phải có nguồn lực phụ thuộc vào điều kiện kinh tế - xã hội, khả năng cân đối ngân sách của địa phương hoặc phụ thuộc

vào điều kiện hỗ trợ của trung ương nên rất khó xác định mốc thời gian giải quyết, cơ quan, đơn vị của địa phương được giao trách nhiệm giải quyết phải có văn bản giải trình cụ thể về tình hình khó khăn, điều kiện và nguồn lực để thực hiện, xác định rõ lộ trình, phương hướng giải quyết, báo cáo để cử tri biết.

6. Đối với các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của các bộ, cơ quan ở trung ương có liên quan đến địa phương nhưng việc giải quyết không đúng thời hạn quy định, không đúng quy định của pháp luật hoặc chưa đúng yêu cầu và chưa phù hợp với đặc điểm, tình hình của địa phương thì trong thời hạn 7 ngày làm việc kể từ khi nhận được văn bản trả lời cử tri của các bộ, cơ quan ở trung ương, địa phương phải có văn bản kiến nghị kịp thời với bộ, cơ quan ở trung ương để điều chỉnh, đồng thời gửi Văn phòng Chính phủ để có cơ sở đôn đốc các bộ, cơ quan liên quan triển khai thực hiện.

7. Văn bản trả lời cử tri của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, các sở, ban, ngành thuộc tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện phải được gửi đến Đoàn Đại biểu Quốc hội, Ban Thường trực Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp tỉnh, Văn phòng Hội đồng nhân dân, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, và Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã nơi có kiến nghị; trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày ban hành văn bản trả lời cử tri, các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện chủ trì giải quyết, trả lời có trách nhiệm đăng tải toàn bộ văn bản trả lời kiến nghị trên Cổng Thông tin điện tử của địa phương và trong thời hạn 7 ngày làm việc văn bản trả lời cử tri phải được niêm yết công khai tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn nơi có cử tri kiến nghị trừ trường hợp kiến nghị có nội dung, thông tin quy định tại Điều 13 Quy chế này.

8. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thường xuyên chủ động theo dõi, rà soát, tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri thuộc thẩm quyền giải quyết; báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Chính phủ và các cơ quan liên quan.

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tổng hợp kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị thuộc trách nhiệm giải quyết của chính quyền địa phương báo cáo Văn phòng Chính phủ, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

9. Trường hợp thông tin về giải quyết, trả lời kiến nghị của các địa phương không chính xác với thực tế hoặc không thống nhất với các báo cáo, tài liệu khác

thì trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin từ Văn phòng Chính phủ hoặc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, địa phương phải rà soát, chuẩn xác lại, thông báo kịp thời với Đoàn Đại biểu Quốc hội, Văn phòng Chính phủ và các cơ quan liên quan bằng văn bản, fax hoặc qua thư điện tử.

10. Trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản trả lời kiến nghị của các cơ quan ở trung ương, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm đăng tải đầy đủ các văn bản thông báo về kết quả giải quyết kiến nghị của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, cơ quan trên Cổng tin điện tử của chính quyền địa phương và trong thời hạn 7 ngày làm việc văn bản phải được niêm yết công khai tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn nơi có cử tri kiến nghị, trừ trường hợp kiến nghị có nội dung, thông tin quy định tại Điều 13 Quy chế này.

11. Cập nhật thường xuyên, đầy đủ các thông tin, dữ liệu trên Hệ thống quản lý việc giải quyết kiến nghị của cử tri.

Điều 11. Báo cáo tổng hợp kết quả giải quyết kiến nghị

1. Văn phòng Chính phủ chịu trách nhiệm giúp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, cơ quan, địa phương, báo cáo Ủy ban Thường vụ Quốc hội theo quy định.

2. Các bộ, cơ quan ở trung ương chủ động theo dõi, rà soát, tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết; báo cáo Thủ tướng Chính phủ, Ban Dân nguyện và các cơ quan liên quan chậm nhất là 40 ngày trước ngày khai mạc kỳ họp Quốc hội. Báo cáo bao gồm các nội dung sau:

a) Số lượng kiến nghị do Ban Dân nguyện chuyển đến trực tiếp, trong đó phân loại theo từng ngành, lĩnh vực quản lý nhà nước của bộ, cơ quan; đối với từng ngành, lĩnh vực phải làm rõ số lượng, kết quả giải quyết, trả lời theo quy định tại khoản 2 Điều 4 Quy chế này;

b) Số lượng kiến nghị do Văn phòng Chính phủ chuyển đến, trong đó phân loại cụ thể theo từng ngành, lĩnh vực quản lý nhà nước của bộ, cơ quan; đối với từng ngành, lĩnh vực phải làm rõ số lượng, kết quả giải quyết, trả lời theo quy định tại khoản 2 Điều 4 Quy chế này;

c) Đối với các kiến nghị đã giải quyết xong nêu tại điểm a, điểm b khoản 2 Điều 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;

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

đ) Đánh giá về kết quả giải quyết kiến nghị và có đề xuất đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Dân nguyện và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

3. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chủ động theo dõi, rà soát, tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của chính quyền địa phương; báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Dân nguyện và các cơ quan liên quan chậm nhất là 30 ngày trước ngày khai mạc kỳ họp Quốc hội. Báo cáo bao gồm các nội dung sau:

a) Số lượng kiến nghị do Văn phòng Chính phủ chuyển đến, trong đó phân loại cụ thể từng ngành, lĩnh vực theo nhiệm vụ quản lý nhà nước của địa phương; đối với từng ngành, lĩnh vực phải làm rõ số lượng kiến nghị đã giải quyết, trả lời theo quy định tại khoản 2 Điều 4 Quy chế này;

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

c) Số lượng kiến nghị do Đoàn Đại biểu Quốc hội chuyển đến thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương, trong đó, phân loại theo từng ngành, lĩnh vực quản lý nhà nước của địa phương; đối với từng ngành, lĩnh vực phải làm rõ số lượng kiến nghị theo quy định tại khoản 2 Điều 4 Quy chế này;

d) Đối với các kiến nghị đã giải quyết xong nêu tại điểm a, điểm c khoản 3 Điều này, phải có danh mục những văn bản thuộc thẩm quyền của chính quyền địa phương đã được ban hành, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ và danh mục các vụ việc đã được thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm;

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

e) Đánh giá về kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của kỳ họp Quốc hội thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương và kiến nghị của địa phương đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Dân nguyện và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

Điều 12. Thời hạn giải quyết và trả lời kiến nghị của các bộ, cơ quan, địa phương

1. Đối với các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, ngành, địa phương quy định tại điểm b khoản 1 Điều 4 Quy chế này:

Trong thời hạn 40 ngày kể từ ngày nhận được kiến nghị, các bộ, cơ quan, địa phương phải có trách nhiệm giải quyết, trả lời. Kết quả giải quyết được trả lời, thông báo bằng văn bản đến cử tri và các cơ quan, tổ chức có liên quan theo quy định của Quy chế này.

2. Đối với các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, ngành, địa phương quy định tại điểm a, điểm c khoản 1 Điều 4 Quy chế này.

Trong thời hạn 50 ngày kể từ ngày nhận được kiến nghị, bộ, cơ quan, địa phương được giao chủ trì phải có văn bản thông báo kết quả giải quyết kiến nghị đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định của Quy chế.

3. Đối với kiến nghị có nội dung phức tạp hoặc có liên quan đến nhiều vấn đề phải giải quyết cần có thêm thời gian để nghiên cứu, kiểm tra, xác minh, xử lý thì các bộ, cơ quan, địa phương phải có văn bản đề nghị gia hạn thời gian giải quyết và trả lời, thời gian đề nghị gia hạn không quá 30 ngày đối với tất cả các kiến nghị quy định tại khoản 1 Điều 4 Quy chế này. Văn bản đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, trả lời kiến nghị của các bộ, cơ quan, địa phương gửi tới Ban Dân nguyện, Văn phòng Chính phủ, Đoàn Đại biểu Quốc hội nơi có kiến nghị và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

Điều 13. Xử lý đối với kiến nghị của cử tri có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước và kiến nghị có thông tin theo quy định của Luật tiếp cận thông tin năm 2016 và các luật chuyên ngành

1. Kiến nghị của cử tri có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước theo quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước, thông tin không được tiếp cận quy định tại Điều 6 Luật tiếp cận thông tin năm 2016 và các luật chuyên ngành thì bộ, cơ quan, 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 Hệ thống quản lý việc giải quyết kiến nghị. Các bộ, ngành, địa phương phải báo cáo các kết quả giải quyết kiến nghị theo chế độ mật gửi Văn phòng Chính phủ và các cơ quan liên quan.

2. Kiến nghị của cử tri có nội dung, thông tin được tiếp cận có điều kiện quy định tại Điều 7 Luật tiếp cận thông tin năm 2016 và các luật chuyên ngành thì bộ, cơ quan, 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 Chính phủ và các cơ quan liên quan.

Chương IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Xây dựng Hệ thống quản lý việc giải quyết kiến nghị của cử tri

Văn phòng Chính phủ chủ trì, phối hợp với các bộ, cơ quan, địa phương xây dựng, vận hành Hệ thống quản lý việc giải quyết kiến nghị của cử tri.

Điều 15. Triển khai thực hiện Quy chế

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Thường trực Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Thủ trưởng các cơ quan liên quan triển khai thực hiện và chịu trách nhiệm trước Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về kết quả thực hiện Quy chế này.

2. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao và các quy định tại Quy chế này, các bộ, cơ quan, địa phương có trách nhiệm chỉ đạo, hướng dẫn tổ chức thực hiện Quy chế về việc tiếp nhận, giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri đối với các đơn vị thuộc bộ, cơ quan, địa phương, đơn vị mình./.

THỦ TƯỚNG

Nguyễn Xuân Phúc