

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

Số: **3044** /QĐ-UBND

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

Đà Nẵng, ngày **22** tháng **9** năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời ý kiến, kiến nghị
của cử tri trên địa bàn thành phố Đà Nẵng**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

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 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 quyết số 119/2020/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2020 của Quốc hội về thí điểm mô hình chính quyền đô thị và một số cơ chế, chính sách đặc thù phát triển thành phố Đà Nẵng;

Căn cứ Nghị định số 34/2021/NĐ-CP ngày 29 tháng 3 năm 2021 của Chính phủ quy định chi tiết và biện pháp thi hành Nghị quyết số 119/2020/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2020 của Quốc hội về thí điểm tổ chức mô hình chính quyền đô thị và một số cơ chế, chính sách đặc thù phát triển thành phố Đà Nẵng;

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 ban hành kèm theo Quyết định số 33/2017/QĐ-TTg ngày 25 tháng 7 năm 2017;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND thành phố.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Điều 2. 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 sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, phường, xã và của cá nhân thủ trưởng cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

Điều 4. Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND thành phố; thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các quận, huyện, phường, xã; thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Thường trực Thành ủy (để b/cáo);
- Đoàn ĐBQH TP (để b/cáo);
- Thường trực HĐND TP (để b/cáo);
- UBMTTQVN TP;
- Văn phòng UBND TP: CVP, các PCVP, các phòng chuyên môn;
- Ban Thi đua - Khen thưởng TP;
- Lưu: VT, TH

30/5

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lê Trung Chinh



QUY CHẾ

Tiếp nhận, giải quyết và trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

(Kèm theo Quyết định số **3044** /QĐ-UBND ngày **22** tháng **9** năm 2021
của UBND thành phố Đà Nẵng)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Ý kiến, kiến nghị của cử tri được điều chỉnh bởi Quy chế này bao gồm: ý kiến, kiến nghị của cử tri do Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố chuyển đến; ý kiến, kiến nghị của cử tri do Thường trực Hội đồng nhân dân (HĐND) thành phố chuyển đến; ý kiến, kiến nghị của cử tri do Ủy ban nhân dân (UBND) thành phố phân công giải quyết; ý kiến, kiến nghị của cử tri do Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (UBMTTQVN) thành phố chuyển đến; ý kiến, kiến nghị của cử tri do các cơ quan, đơn vị khác chuyển đến; ý kiến, kiến nghị do cử tri trực tiếp gửi đến thông qua hoạt động tiếp công dân hoặc đơn thư kiến nghị (sau đây gọi tắt các ý kiến, kiến nghị này là kiến nghị của cử tri).

2. Quy chế này quy định về quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri trên địa bàn thành phố Đà Nẵng; trách nhiệm của UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố, trách nhiệm của các cơ quan hành chính thuộc thẩm quyền quản lý của UBND thành phố, các đơn vị sự nghiệp thuộc thẩm quyền quản lý của UBND thành phố, UBND các quận, huyện, phường, xã (sau đây gọi tắt là các sở, ban, ngành, địa phương) và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

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 các khiếu nại, tố cáo của công dân được thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các quy định pháp luật khác có liên quan.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

“Ý kiến, kiến nghị của cử tri” quy định trong Quy chế này được hiểu là những tâm tư, nguyện vọng hoặc đề xuất, yêu cầu của cử tri có liên quan đến các vấn đề về đời sống, kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh, đối ngoại... do Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố, Thường trực HĐND thành phố, UBND thành phố, UBMTTQVN thành phố và các cơ quan, đơn vị khác nhận được thông qua các hoạt động tiếp xúc cử tri, tiếp công dân, thông qua đơn thư kiến nghị của công dân và thông qua hoạt động giám sát.

Điều 3. Nguyên tắc chung

Công tác tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri trên địa bàn thành phố Đà Nẵng phải bảo đảm các nguyên tắc sau đây:

1. Kiến nghị của cử tri phải được UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố, các sở, ban, ngành, 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 cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình tiếp nhận, giải quyết. Đối với các nội dung có tính cấp thiết (như liên quan đến lĩnh vực quốc phòng, an ninh; phòng, chống, khắc phục hậu quả thiên tai, dịch bệnh...): Khi nhận được kiến nghị của cử tri, các cơ quan, đơn vị phải khẩn trương rà soát, tiếp nhận và giải quyết để bảo đảm tính kịp thời.

2. UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố, các sở, ban, ngành, địa phương tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri phải bảo đảm dân chủ, khách quan, đầy đủ, đúng trọng tâm, báo cáo kết quả về các cơ quan, đơn vị đã chuyển kiến nghị hoặc phân công giải quyết kiến nghị và trả lời cử tri theo đúng quy định.

3. Việc tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri là nhiệm vụ quan trọng trong chương trình công tác hằng năm của UBND thành phố, các sở, ban, ngành, địa phương; 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 sở, ban, ngành, địa phương 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 của cử tri

1. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết

a) Kiến nghị của cử tri thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố là các kiến nghị có nội dung liên quan đến việc ban hành, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các văn bản và hoạt động chỉ đạo, điều hành thuộc UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố; kiến nghị liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực quản lý mà chưa xác định được sở, ban, ngành, địa phương chủ trì giải quyết, trả lời.

b) Kiến nghị của cử tri thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của các sở, ban, ngành là những kiến nghị có nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các sở, ban, ngành.

c) Kiến nghị của cử tri thuộc thẩm quyền giải quyết, trả lời của địa phương là những kiến nghị có nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của UBND các quận, huyện, phường, xã (*sau đây gọi tắt là UBND cấp huyện, cấp xã*).

2. Phân loại theo kết quả giải quyết

a) Kiến nghị của cử tri đã giải quyết xong là những kiến nghị đã được UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố, các sở, ban, ngành, 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 của cử tri đang giải quyết là những kiến nghị đang được UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố, các sở, ban, ngành, địa phương tiếp nhận, giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

c) Kiến nghị của cử tri sẽ giải quyết là những kiến nghị dự kiến được giải quyết trên cơ sở đã có văn bản, kế hoạch ban hành về thời gian, tiến độ giải quyết hoặc đã có kế hoạch bố trí nguồn lực thực hiện.

d) Kiến nghị của cử tri được giải trình, thông tin lại là những kiến nghị có nội dung đã được UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố, các sở, ban, ngành, địa phương giải quyết, có văn bản trả lời hoặc nội dung có liên quan đến 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, quy định 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 UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố

1. Phối hợp với Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố, Thường trực HĐND thành phố, Ban Thường trực UBMTTQVN thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch tiếp xúc cử tri của Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố, HĐND thành phố.

2. Cử đại diện lãnh đạo UBND thành phố, lãnh đạo các cơ quan, đơn vị liên quan tham dự các cuộc tiếp xúc cử tri của đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND thành phố để tiếp nhận, giải quyết và trả lời các kiến nghị của cử tri thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố.

3. Phân công các sở, ban, ngành, địa phương tiếp nhận, giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri do Đoàn đại biểu Quốc hội, Thường trực HĐND thành phố, UBMTTQVN thành phố và các cơ quan, đơn vị khác chuyển đến.

Điều 6. Trách nhiệm của Văn phòng UBND thành phố

1. Văn phòng UBND thành phố có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại kiến nghị của cử tri do Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố, Thường trực HĐND thành phố, UBMTTQVN thành phố và các cơ quan, đơn vị khác chuyển đến.

2. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản tổng hợp kiến nghị của cử tri do Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố, Thường trực HĐND thành phố, UBMTTQVN thành phố và các cơ quan, đơn vị khác chuyển đến: Văn phòng UBND thành phố có trách nhiệm tham mưu UBND thành phố thành phố phân công các sở, ban, ngành, địa phương tiếp nhận, giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri; đồng thời, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện của các sở, ban, ngành, địa phương.

3. Đối với các kiến nghị của cử tri có nội dung chưa rõ ràng, trùng lặp:

Văn phòng UBND thành phố phối hợp với Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và HĐND thành phố, Ban Dân chủ, Pháp luật, Tuyên giáo thuộc Ban Thường trực UBMTTQVN thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan làm rõ nội dung kiến nghị; phân loại, tham mưu UBND thành phố phân công các sở, ban, ngành, địa phương giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri.

4. Đối với kiến nghị của cử tri có nội dung đã được UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố, các sở, ban, ngành, địa phương giải quyết, trả lời theo đúng quy định của pháp luật: Văn phòng UBND thành phố phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương tham mưu UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố ban hành văn bản thông báo đến Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố, Thường trực HĐND thành phố, UBMTQVN thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan để thông báo lại cho cử tri được biết.

Điều 7. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành, địa phương

1. Cử đại diện lãnh đạo tham gia các hội nghị tiếp xúc cử tri của đại biểu Quốc hội và đại biểu HĐND thành phố (theo yêu cầu của Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố, Thường trực HĐND thành phố hoặc theo đề nghị của Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và HĐND thành phố) để kịp thời nắm bắt tình hình, trực tiếp giải quyết, trả lời các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị hoặc tiếp nhận để chỉ đạo các bộ phận liên quan phối hợp, giải quyết, trả lời cử tri.

2. Tiếp nhận, kiểm tra, xem xét và giải quyết các kiến nghị của cử tri được Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố, Thường trực HĐND thành phố, UBMTTQVN thành phố, các cơ quan, đơn vị khác chuyển đến trực tiếp và đề nghị trả lời hoặc được UBND thành phố giao nhiệm vụ trả lời.

3. Chủ động phân loại các kiến nghị của cử tri theo từng lĩnh vực, địa bàn theo dõi, quản lý của sở, ban, ngành, địa phương để giao các đơn vị thuộc, trực thuộc kiểm tra, xử lý.

4. Đối với kiến nghị của cử tri có nội dung chưa rõ ràng, kiến nghị của cử tri liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực... do Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố, Thường trực HĐND thành phố, UBMTTQVN thành phố, các cơ quan, đơn vị khác chuyển đến trực tiếp và đề nghị trả lời hoặc do UBND thành phố giao nhiệm vụ trả lời: Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị, các sở, ban, ngành, địa phương có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để làm rõ các kiến nghị chưa rõ ràng, cụ thể; đồng thời, tách nội dung kiến nghị theo từng ngành, lĩnh vực và giải quyết, trả lời theo thẩm quyền.

5. 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 cử tri vẫn tiếp tục kiến nghị: Các sở, ban, ngành, địa phương có trách nhiệm kiểm tra, rà soát và cập nhật kết quả giải quyết gần nhất; trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị, các sở, ban, ngành, địa phương phải báo cáo bằng văn bản cho cơ quan đã chuyển kiến nghị hoặc phân công giải quyết kiến nghị (kèm theo văn bản đã thông báo kết quả giải quyết, trả lời trước đó) để tổng hợp, trả lời cử tri.

6. 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 cho cơ quan đã chuyển kiến nghị hoặc phân công giải quyết kiến nghị để tổng hợp, trả lời cử tri.

7. Đối với kiến nghị của cử tri không thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết của các sở, ban, ngành, địa phương: Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị do Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố, Thường trực HĐND thành phố, UBNDTTQVN thành phố, các cơ quan, đơn vị khác chuyển đến trực tiếp và đề nghị trả lời hoặc do UBND thành phố giao nhiệm vụ trả lời; các sở, ban, ngành, địa phương phải báo cáo bằng văn bản cho cơ quan đã chuyển kiến nghị hoặc phân công giải quyết kiến nghị để xử lý, điều chỉnh theo quy định.

8. Ngoài trách nhiệm được quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4, 5, 6 và 7 Điều này, UBND cấp huyện, cấp xã có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại, tổng hợp kiến nghị của cử tri trước khi gửi đến các cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết và trả lời cử tri; cụ thể như sau:

a) UBND cấp huyện, cấp xã có trách nhiệm phối hợp với UBNDTTQVN cùng cấp thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại, tổng hợp kiến nghị của cử tri bảo đảm đầy đủ, chính xác, rõ ràng và đúng thẩm quyền giải quyết trước khi gửi đến các cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết và trả lời cử tri; trong trường hợp cần thiết, UBND cấp huyện, cấp xã đề xuất đơn vị chủ trì giải quyết các kiến nghị của cử tri.

b) Đối với kiến nghị của cử tri thuộc thẩm quyền giải quyết: UBND cấp huyện, cấp xã phải chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiếp nhận, giải quyết và trả lời với cử tri; không gửi lên các cơ quan cấp trên các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, cấp xã.

c) Đối với kiến nghị của cử tri chưa rõ ràng hoặc có nhiều nội dung thuộc các ngành, lĩnh vực khác nhau: UBND cấp huyện, cấp xã có trách nhiệm phối hợp với UBNDTTQVN cùng cấp để làm rõ các kiến nghị chưa rõ ràng, cụ thể; tách nội dung kiến nghị theo từng ngành, lĩnh vực trước khi gửi đến các cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết và trả lời cử tri.

d) Đối với kiến nghị của cử tri 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: UBND cấp huyện, cấp xã có trách nhiệm phối hợp với UBNDTTQVN cùng cấp không tổng hợp vào nội dung đề nghị trả lời (trừ trường hợp kiến nghị đã được giải quyết nhưng phát sinh thêm tình tiết mới hoặc kiến nghị đã được giải trình, thông tin lại với cử tri nhưng cử tri bày tỏ chưa đồng tình, chưa thỏa đáng, thông tin chưa đầy đủ hoặc có yêu cầu của đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND thành phố); đồng thời, trong thời hạn 05 ngày làm việc, phải thông báo cho cử tri và các cơ quan, đơn vị liên quan biết.

Chương III

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

Điều 8. Trách nhiệm của UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố

1. Có văn bản báo cáo kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri gửi Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố, Thường trực HĐND thành phố, UBMTTQVN thành phố, các cơ quan, đơn vị đã chuyển kiến nghị của cử tri và các cơ quan, đơn vị liên quan.

2. Xây dựng Báo cáo tổng hợp kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri trước và sau kỳ họp HĐND thành phố; báo cáo kết quả giải quyết kiến nghị của cử tri tại kỳ họp HĐND thành phố tiếp theo.

Điều 9. Trách nhiệm của Văn phòng UBND thành phố

1. Tham mưu, giúp UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri trên địa bàn thành phố; đề nghị các sở, ban, ngành, địa phương báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về tình hình giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri được Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố, Thường trực HĐND thành phố, UBMTTQVN thành phố, các cơ quan, đơn vị khác chuyển đến trực tiếp và đề nghị trả lời hoặc do UBND thành phố giao nhiệm vụ trả lời; tổng hợp, tham mưu UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố báo cáo tổng hợp kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri để gửi Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố, Thường trực HĐND thành phố, UBMTTQVN thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan.

2. Tham mưu, giúp UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết kiến nghị của cử tri, báo cáo các cơ quan có thẩm quyền theo quy định; giúp UBND thành phố xây dựng Báo cáo tổng hợp kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri trước và sau kỳ họp HĐND thành phố; dự thảo nội dung để Chủ tịch UBND thành phố báo cáo kết quả giải quyết kiến nghị của cử tri tại kỳ họp HĐND thành phố tiếp theo.

3. Trường hợp phát hiện thông tin, số liệu về việc giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri của các sở, ban, ngành, địa phương không chính xác hoặc không thống nhất với các tài liệu, báo cáo khác: Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày phát hiện được thông tin, số liệu không chính xác hoặc không thống nhất, Văn phòng UBND thành phố phải trao đổi với các sở, ban, ngành, địa phương để rà soát, điều chỉnh thông tin.

4. Trong quá trình phối hợp, theo dõi, đôn đốc công tác giải quyết kiến nghị của cử tri, nếu nhận được thông tin phản hồi của các cơ quan, tổ chức, cá nhân về việc các sở, ban, ngành, 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 UBND thành phố có trách nhiệm kiểm tra các thông tin phản hồi. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày

nhận được thông tin phản hồi của các cơ quan, tổ chức, cá nhân, Văn phòng UBND thành phố phải có văn bản đôn đốc các sở, ban, ngành, địa phương liên quan thực hiện hoặc báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND thành phố; 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 UBND thành phố có văn bản thông báo cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin phản hồi biết.

5. Đăng tải Báo cáo giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri trên Cổng Thông tin điện tử thành phố; phối hợp với Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và HĐND thành phố đăng tải Báo cáo giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri trên Trang Thông tin điện tử của HĐND thành phố Đà Nẵng; phối hợp với Ban Dân chủ, Pháp luật, Tuyên giáo thuộc Ban Thường trực UBMTTQVN thành phố đăng tải Báo cáo giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri trên Trang Thông tin điện tử của UBMTTQVN thành phố.

Điều 10. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành, địa phương

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, địa phương chịu trách nhiệm trước UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố về việc giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri theo đúng các quy định của pháp luật và quy định của Quy chế này.

2. Các sở, ban, ngành, địa phương có trách nhiệm chủ động rà soát, tổng hợp, đánh giá kết quả giải quyết kiến nghị của cử tri do Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố, Thường trực HĐND thành phố, UBMTTQVN thành phố, các cơ quan, đơn vị khác chuyển đến trực tiếp và đề nghị trả lời hoặc do UBND thành phố giao nhiệm vụ trả lời; báo cáo tổng hợp đầy đủ về kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri đến cơ quan đã chuyển kiến nghị hoặc phân công giải quyết kiến nghị theo quy định; báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền.

3. Các sở, ban, ngành, địa phương được giao chủ trì giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri phải chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để rà soát, giải quyết, trả lời các kiến nghị được giao; báo cáo cơ quan đã chuyển kiến nghị hoặc phân công giải quyết kiến nghị theo đúng thời gian quy định; không để kiến nghị tồn đọng, kéo dài. Báo cáo kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri phải rõ ràng, ngắn gọn, đầy đủ thông tin, đúng trọng tâm; đối với các nội dung chưa được giải quyết xong phải nêu rõ lý do chưa hoàn thành và dự kiến tiến độ thực hiện, thời gian hoàn thành.

4. Đối với kiến nghị của cử tri liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của nhiều sở, ban, ngành, địa phương được Đoàn đại biểu Quốc hội, Thường trực HĐND thành phố, UBMTTQVN thành phố, các cơ quan, đơn vị khác chuyển đến một cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hoặc được UBND thành phố giao cho một cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết: Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được kiến nghị, sở, ban, ngành, địa phương được giao chủ trì phải có văn bản gửi đến các cơ quan, đơn vị liên quan đề nghị phối hợp, cung

cấp thông tin để giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri. Các sở, ban, ngành, địa phương được giao phối hợp hoặc được đề nghị phối hợp phải có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với cơ quan, đơn vị chủ trì để giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri; trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị phối hợp, phải có văn bản trả lời gửi đến cơ quan, đơn vị chủ trì theo đúng quy định của pháp luật và quy định của Quy chế này.

5. Đối với kiến nghị của cử tri 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: Các sở, ban, ngành, địa phương phải giải trình, nêu rõ lý do, dự kiến tiến độ, phương hướng giải quyết, thời gian hoàn thành để cử tri biết.

6. Đối với kiến nghị của cử tri có nội dung vượt quá khả năng, điều kiện giải quyết của các sở, ban, ngành, địa phương, cần kiến nghị đề xuất với cơ quan có thẩm quyền: Các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì giải quyết kiến nghị phải báo cáo UBND thành phố bằng văn bản riêng, không đề xuất trong nội dung tổng hợp kết quả giải quyết kiến nghị.

7. Trường hợp nội dung giải quyết, trả lời kiến nghị của các sở, ban, ngành, địa phương không chính xác, chưa đầy đủ, chưa phù hợp với đặc điểm tình hình của địa phương hoặc số liệu chưa thống nhất: Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin từ UBND thành phố, Văn phòng UBND thành phố hoặc các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan; các sở, ban, ngành, địa phương phải rà soát, điều chỉnh và có văn bản đính chính, bổ sung gửi UBND thành phố, Văn phòng UBND thành phố và các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan.

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 năm 2016 và các luật chuyên ngành

1. Đối với 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 của Luật Tiếp cận thông tin năm 2016 và các luật chuyên ngành: Các sở, ban, ngành, địa phương từ chối trả lời hoặc trả lời nhưng phải tuân theo quy trình giải quyết, quản lý và phát hành văn bản theo chế độ mật; báo cáo kết quả giải quyết kiến nghị theo chế độ mật, gửi UBND thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan.

2. Đối với kiến nghị của cử tri có nội dung, thông tin được tiếp cận có điều kiện theo quy định tại Điều 7 của Luật Tiếp cận thông tin năm 2016 và các luật chuyên ngành: Các sở, ban, ngành, địa phương nghiên cứu, giải quyết, trả lời cử tri với mức độ phù hợp; báo cáo UBND thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Triển khai thực hiện Quy chế

1. Văn phòng UBND thành phố chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương và các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan triển khai, tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, địa phương và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố về kết quả thực hiện Quy chế này.

3. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao và các quy định tại Quy chế này, các sở, ban, ngành, địa phương có trách nhiệm chỉ đạo, hướng dẫn tổ chức thực hiện Quy chế trong nội bộ cơ quan, đơn vị.

Điều 13. Công tác thi đua, khen thưởng, kỷ luật

1. 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 sở, ban, ngành, địa phương và của cá nhân thủ trưởng cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

2. Định kỳ hằng năm, Văn phòng UBND thành phố báo cáo UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố về tiến độ, chất lượng giải quyết kiến nghị cử tri của các sở, ban, ngành, địa phương; chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ tham mưu Chủ tịch UBND thành phố khen thưởng các sở, ban, ngành, địa phương thực hiện tốt công tác tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri; chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ tham mưu Chủ tịch UBND thành phố các biện pháp chế tài đối với các cơ quan, đơn vị, cá nhân để xảy ra chậm trễ trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri.

3. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND thành phố, căn cứ kết quả triển khai thực hiện Quy chế để bổ sung vào các tiêu chí đánh giá thi đua, khen thưởng hằng năm của các sở, ban, ngành, địa phương.

Điều 14. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc vấn đề mới phát sinh phải sửa đổi, bổ sung: Các sở, ban, ngành, địa phương phải phản ánh kịp thời bằng văn bản về Văn phòng UBND thành phố để tổng hợp, báo cáo UBND thành phố xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.