

Số: 07 /CT-UBND

Hà Nội, ngày 24 tháng 4 năm 2018

## CHỈ THỊ

**Về việc nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch UBND quận, huyện, thị xã, giám đốc, thủ trưởng các sở, ban, ngành Thành phố.**

Thời gian qua, công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã, Giám đốc, thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc Thành phố đã có nhiều chuyển biến tốt. Tuy nhiên, một số địa phương, đơn vị chưa thường xuyên kiểm tra, rà soát và có biện pháp hiệu quả để tổ chức thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ, thường xuyên theo qui định của pháp luật; chậm thông báo, trả lời kết quả xử lý, giải quyết nên một số công dân bức xúc đến khiếu kiện, gửi đơn thư vượt cấp tại các cơ quan Thành phố.

Để khắc phục tình trạng trên, tiếp tục nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, phục vụ tốt nhân dân, tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, đảm bảo an ninh chính trị, trật tự an toàn, phát triển kinh tế - xã hội Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố Hà Nội yêu cầu Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã, Giám đốc, thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc Thành phố thực hiện các nhiệm vụ sau:

**1. Rà soát, bố trí hệ thống cơ sở vật chất, niêm yết thông tin, đảm bảo trật tự an toàn tại trụ sở tiếp công dân.**

- Rà soát, bổ sung, bố trí đầy đủ các trang thiết bị, cơ sở vật chất, camera giám sát, hệ thống bảng biểu, qui định của pháp luật, nội qui về tiếp công dân, đèn chiếu sáng, ghế, nước uống, quạt mát, nhà vệ sinh ... tại khu vực chờ của công dân.

- Phân công cán bộ thực hiện nhiệm vụ: tiếp đón ban đầu, hướng dẫn, thông tin cho công dân tại khu vực chờ tiếp, kể cả khi tiếp thường xuyên và định kỳ, đảm bảo nhanh gọn, giảm thời gian chờ đợi của công dân.

- Niêm yết, thông báo công khai lịch tiếp, thời gian, tên, số điện thoại của cán bộ tiếp công dân, cán bộ lãnh đạo phụ trách từng ngày, buổi tại trụ sở, phòng tiếp; bố trí hộp thư nhận đơn thư phản ánh về thái độ phục vụ của cán bộ tiếp công dân và khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc cụ thể. Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã, Giám đốc các sở, ban, ngành niêm yết số điện thoại di động, cố định tại trụ sở, phòng tiếp để tiếp nhận thông tin thường xuyên của công dân.

- Bố trí đầy đủ trang thiết bị, lắp đặt camera giám sát tại khu vực phòng tiếp công dân. Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã, Giám đốc các sở, ban,

các sở, ban, ngành Thành phố chỉ đạo, phối hợp với Công an cấp huyện xây dựng và thực hiện qui chế phối hợp đảm bảo an toàn tại trụ sở, phòng tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình.

## **2. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên, định kỳ.**

- Chủ trì tiếp công dân định kỳ hàng tháng và đột xuất theo đúng qui định; chỉ đạo Ban Tiếp công dân, công chức thuộc Thanh tra cơ quan trực tiếp công dân thường xuyên các ngày làm việc theo qui định.

- Thực hiện đúng qui định của pháp luật, của UBND Thành phố về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết, trả lời các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Trường hợp chậm trả lời, chậm thông tin kết quả giải quyết phải thông báo cho công dân và nêu rõ lý do.

- Định kỳ ngày 25 hằng tháng, báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ trên theo đúng chỉ đạo của Chủ tịch UBND Thành phố tại văn bản số 188/UBND-BTCD, ngày 16/01/2017.

## **3. Bố trí, sắp xếp cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân.**

- Định kỳ hằng năm, rà soát, bố trí, sắp xếp cán bộ làm công tác tiếp công dân đảm bảo chất lượng, số lượng. Cán bộ tiếp công dân phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao. Ưu tiên lựa chọn cán bộ có kinh nghiệm trong công tác quản lý nhà nước về các lĩnh vực, cán bộ giỏi thuộc diện qui hoạch đề bạt, luân chuyển. Tuyệt đối không phân công, điều chuyển công chức vi phạm kỷ luật, yếu kém chuyên môn, nghiệp vụ, thiếu gương mẫu... làm công tác tiếp công dân; không được coi cơ quan, bộ phận tiếp công dân là nơi giải quyết tồn tại về cán bộ.

- Thường xuyên quan tâm thực hiện tốt các chế độ bồi dưỡng cho cán bộ tiếp công dân theo qui định. Đối với những cán bộ, công chức làm tốt công tác tiếp công dân, có quá trình cống hiến tích cực, cụ thể, cần kịp thời biểu dương, khen thưởng, có kế hoạch cụ thể để đào tạo, bồi dưỡng, phát triển tại địa phương, đơn vị.

## **4. Đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, đạo đức, tác phong cho cán bộ, công chức tiếp công dân.**

- Kiểm tra, chỉ đạo, quán triệt cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên cập nhật kiến thức, thông tin, nghiên cứu các qui định của pháp luật, chỉ đạo của cơ quan cấp trên về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo để thực hiện tốt công vụ. Luôn giữ gìn phẩm chất đạo đức, có tác phong, lời nói đúng mực, phục vụ tốt nhân dân, tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

- Thường xuyên chủ động phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị liên quan trong công tác đào tạo, tập huấn, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư cho cán bộ, công chức.

- Tiếp nhận đầy đủ phản ánh, kiến nghị của công dân về tác phong, ứng xử của cán bộ, công chức khi thực thi công vụ. Xử lý nghiêm khắc đối với những trường hợp vi phạm qui định về ứng xử, có tác phong, lời nói không tôn trọng, thiếu tích cực khi phục vụ nhân dân.

#### **5. Thanh tra Thành phố:**

Đẩy nhanh tiến độ và hoàn thành các nhiệm vụ về việc triển khai mở rộng sử dụng phần mềm quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo. Tăng cường thanh tra trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố và hướng dẫn thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Kịp thời tham mưu cho Đoàn kiểm tra công vụ do UBND Thành phố thành lập tiến hành kiểm tra công vụ đột xuất việc thực thi nhiệm vụ tiếp công dân tại các cơ quan, đơn vị.

#### **6. Ban Tiếp công dân Thành phố:**

- Định kỳ hằng quý, tổ chức giao ban, tập huấn nghiệp vụ về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư với các quận, huyện, thị xã, sở, ban, ngành. Trường hợp cần thiết, phân công cán bộ tham gia phối hợp với Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã, Giám đốc, Thủ trưởng các sở, ban, ngành Thành phố tiếp công dân định kỳ hằng tháng hoặc đột xuất tại địa phương, đơn vị.

- Theo dõi, tổng hợp, báo cáo kết quả tiếp công dân, xử lý đơn thư của các quận, huyện, thị xã, sở, ban, ngành Thành phố.

- Chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, tổng hợp, định kỳ báo cáo kết quả thực hiện Chỉ thị này với Chủ tịch UBND Thành phố.

7. Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã, Giám đốc, Thủ trưởng các sở, ban, ngành Thành phố thực hiện nghiêm các nội dung trên và chỉ đạo Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc triển khai thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân theo đúng qui định của pháp luật và phù hợp với yêu cầu, tính chất tổ chức và hoạt động của từng cơ quan, đơn vị. Thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc đảm bảo hiệu quả, thiết thực, kỷ luật, kỷ cương./.

#### **Nơi nhận:**

- Đ/c Bí thư Thành ủy;
- Đ/c Chủ tịch HĐND Thành phố;
- Đ/c Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Các sở, ban, ngành Thành phố;
- Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã;
- VPUBNDTP: CVP, các PCVP, P:ĐT, TKBT, TH, KT, KV, BTCĐTP(Cung);
- LưuVT, (430)



**Nguyễn Đức Chung**