

Số: 08 /CT-UBND

Hải Dương, ngày 29 tháng 6 năm 2017

**CHỈ THỊ**  
**Về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

Thời gian qua, công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đã được Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh, các Sở, ngành và cấp ủy, chính quyền các địa phương trên địa bàn tỉnh quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện, đạt được kết quả tích cực, nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo mới phát sinh đã được xem xét, giải quyết kịp thời, đúng quy định của pháp luật. Trong giải quyết khiếu nại, tố cáo đã tăng cường đối thoại, chủ động phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội để xem xét, giải quyết tại cơ sở các khiếu kiện của công dân, nhất là khiếu kiện phức tạp, đông người. Qua đó đã góp phần tích cực giữ vững ổn định tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, tạo điều kiện phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương.

Tuy nhiên, công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thời gian qua vẫn còn một số hạn chế cần khắc phục, đó là: một số cuộc thanh tra xác minh, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo ở một số cơ quan, đơn vị còn kéo dài về thời gian so với quy định; chất lượng một số cuộc giải quyết khiếu nại, tố cáo còn hạn chế; việc tổ chức thực hiện kiến nghị sau giải quyết khiếu nại, tố cáo còn chậm; công tác thông tin, tổng hợp báo cáo về tình hình tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của một số đơn vị, địa phương còn chưa kịp thời, chưa đảm bảo đúng thời gian theo quy định.

Để nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, yêu cầu giám đốc các Sở, ban, ngành của tỉnh; thủ trưởng các đơn vị trực thuộc UBND tỉnh và chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố cần tập trung thực hiện tốt một số nhiệm vụ sau:

1. Tiếp tục tổ chức, triển khai thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 35/CT-TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; Nghị quyết số 39/2012/QH13 ngày 23/11/2013 của Quốc hội về việc tiếp tục nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với các quyết định hành chính về đất đai; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 và chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Các Sở, ngành căn cứ chức năng nhiệm vụ, thường xuyên theo dõi, đánh giá việc thực hiện pháp luật, nhất là các quy định liên quan trực tiếp đến quyền lợi của người dân và doanh nghiệp để kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa

đổi, bổ sung và hoàn thiện chính sách, pháp luật, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và nâng cao trách nhiệm của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

3. Chấn chỉnh những hạn chế, yếu kém, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo, nhất là trong việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách, pháp luật liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của người dân. Đẩy mạnh cải cách hành chính, tăng cường thanh tra, kiểm tra công vụ, kiên quyết xử lý khi có vi phạm. Nâng cao chất lượng quy hoạch và quản lý quy hoạch đất đai, quy hoạch xây dựng, quản lý đầu tư xây dựng, nhà ở theo hướng công khai, minh bạch, đề cao vai trò giám sát của người dân, xác định rõ trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước. Tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm quản lý trong lĩnh vực quy hoạch, đầu tư xây dựng phát triển đô thị, nhà ở. Việc thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư phải công khai, minh bạch, đúng chính sách, pháp luật, đảm bảo cho người bị thu hồi đất có cuộc sống ổn định; bảo đảm hài hòa về lợi ích giữa Nhà nước, nhà đầu tư và người sử dụng đất.

4. Kiện toàn tổ chức bộ máy, đầu tư trang thiết bị cần thiết cho bộ phận tiếp công dân. Thực hiện tốt chế độ tiếp công dân theo quy định, coi trọng và nâng cao trách nhiệm trong tiếp công dân, tăng cường tổ chức đối thoại trực tiếp với công dân, đổi mới phương pháp tiếp công dân, gắn tiếp dân với kiểm tra, đôn đốc giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tập trung chỉ đạo các cơ quan chức năng chủ động rà soát, nắm tình hình, kịp thời phát hiện và có giải pháp giải quyết các trường hợp khiếu kiện đông người ngay tại cơ sở, ngay tại mỗi địa phương, đơn vị, hạn chế tối đa việc công dân tập trung đông người kéo lên Tỉnh, lên Trung ương khiếu kiện.

Xử lý kịp thời các đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân; xem xét, thụ lý đơn thuộc thẩm quyền; chuyển đơn tố cáo, hướng dẫn công dân gửi đơn khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết, khắc phục tình trạng chuyển đơn thư lòng vòng, đùn đẩy, né tránh trách nhiệm.

Tập trung giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền. Thực hiện đúng trình tự, thủ tục và đảm bảo về thời gian giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo. Tăng cường thực hiện công tác đối thoại trong giải quyết khiếu nại. Tập trung chỉ đạo nâng cao chất lượng xác minh, giải quyết khiếu nại, tố cáo; kết luận có lý, có tình, có tính khả thi và bảo đảm ổn định tình hình.

5. Tăng cường thanh tra trách nhiệm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo kết hợp với đôn đốc kiểm tra việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật; xử lý công khai các trường hợp vi phạm, nhất là cán bộ có vi phạm trong quản lý, thực thi công vụ, thiếu trách nhiệm trong tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân. Tổ chức thực hiện dứt điểm những vụ việc đã có ý kiến chỉ đạo, kết luận của Thủ tướng Chính phủ, các cơ quan chức năng của Trung ương và Chủ tịch UBND tỉnh, tập trung giải quyết kịp thời và thông báo kết quả giải quyết đơn,

thư do Đại biểu Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội, Văn phòng UBND tỉnh và Thanh tra tỉnh chuyển đến.

6. Tiếp tục kiểm tra, rà soát giải quyết các vụ việc tồn đọng, phức tạp, kéo dài theo Kế hoạch số 2243/KH-UBND ngày 26/11/2013 của UBND tỉnh để thực hiện Kế hoạch 2100/KH-TTCTP ngày 19/9/2013 của Thanh tra Chính phủ. Trong quá trình kiểm tra, rà soát cần có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời giữa các Sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố để trao đổi, tháo gỡ vướng mắc và thống nhất biện pháp giải quyết. Chủ động theo dõi và nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo để có biện pháp giải quyết kịp thời những vụ việc phức tạp phát sinh. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

7. Các cấp ủy đảng và chính quyền phải tạo điều kiện để Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể quần chúng và nhân dân giám sát công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Trong quá trình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phải coi trọng công tác dân vận, tuyên truyền, vận động với phương châm "nói cho dân hiểu, làm cho dân tin", phát huy vai trò của luật sư, trợ giúp pháp lý để nâng cao hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo và hiểu biết pháp luật của người dân.

8. Bảo đảm an ninh, trật tự trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Công an tỉnh chỉ đạo các đơn vị trực thuộc và công an huyện, thị xã, thành phố nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo, kịp thời tham mưu cho cấp ủy, chính quyền biện pháp xử lý những tình huống phức tạp, bảo đảm an ninh, trật tự, kiên quyết xử lý những người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo gây rối an ninh, trật tự, chống người thi hành công vụ, xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

9. Tiếp tục tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo. Các cơ quan truyền thông cần sắp xếp, tăng thời lượng chuyên đề về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để dư luận hiểu đúng về tình hình khiếu nại, tố cáo và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, góp phần nâng cao ý thức pháp luật cho nhân dân.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện tốt Chỉ thị này. Giao Thanh tra tỉnh theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Chỉ thị này và định kỳ tổng hợp tình hình báo cáo kết quả thực hiện với UBND tỉnh. / *mbh*

**Nơi nhận:**

- Thanh tra Chính phủ;
- Thường trực Tỉnh ủy,
- Thường trực HĐND tỉnh;
- LĐ UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, TX, TP;
- Ban tiếp công dân tỉnh;
- TT CNTT- VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT.NC. *u*

*Để b/c*

**CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Dương Thái**