

Số: /CT-UBND

Hải Dương, ngày

tháng 8 năm 2020

## **CHỈ THỊ**

### **Về việc tăng cường công tác tiếp công dân, nâng cao hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hải Dương**

Trong thời gian vừa qua, công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo đã được các cấp, các ngành, các địa phương trong tỉnh quan tâm thực hiện, coi đây là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên, nhằm giải quyết yêu cầu, nguyện vọng, lợi ích chính đáng của công dân, ổn định để phát triển kinh tế - xã hội và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh. Các cấp, các ngành, các địa phương trong tỉnh đã có nhiều cố gắng và đã đạt được những kết quả quan trọng, tích cực trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân; góp phần giữ vững an ninh chính trị, bảo đảm ổn định trật tự an toàn xã hội; thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, đóng góp vào thành tựu chung của đất nước.

Tuy nhiên, tình hình khiếu nại, tố cáo vẫn còn diễn biến phức tạp, vẫn còn tình trạng khiếu nại, tố cáo đông người, vượt cấp, kéo dài làm ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự công cộng và việc phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo vẫn còn nhiều tồn tại, hạn chế như: Một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa quan tâm, chỉ đạo tổ chức tốt việc tiếp công dân; việc giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền vẫn còn chậm, còn có tình trạng cán bộ lãnh đạo ngại tiếp dân, đối thoại với dân, tránh né, đùn đẩy trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; một số vụ việc khiếu nại, tố cáo chưa được giải quyết triệt để ở cơ sở; hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo chưa cao; xử lý sau kết luận thanh tra chưa kịp thời, để vụ việc kéo dài, phức tạp; việc phối hợp giữa các cơ quan chức năng trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo chưa chặt chẽ, thiếu thường xuyên dẫn đến phức tạp tình hình, tiềm ẩn nguy cơ gây bất ổn, gây mất an ninh trật tự, an toàn xã hội.

Những tồn tại, hạn chế nêu trên xuất phát từ nhiều nguyên nhân, trong đó có nguyên nhân về chính sách, pháp luật chưa đồng bộ, chưa hoàn thiện; ý thức về trách nhiệm, nghĩa vụ của công dân đối với nhà nước chưa cao; một số công dân có tình khiếu kiện mặc dù đã được giải quyết đúng quy định của pháp luật; nhiều vụ việc tranh chấp dân sự nhưng công dân vẫn khiếu kiện, tạo áp lực không nhỏ lên các cơ quan hành chính nhà nước,... Nhưng nguyên nhân chủ yếu và cơ bản vẫn là do người đứng đầu một số cơ quan, địa phương, đơn vị chưa tập trung cao cho công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; chưa kiên quyết, còn né tránh, đùn đẩy trách nhiệm hoặc giải quyết kéo dài, chậm thời gian so với quy định, để người dân phải chờ đợi lâu, quyền lợi không được bảo đảm,

gây ra bức xúc, dẫn đến khiếu kiện vượt cấp; tinh thần trách nhiệm, năng lực trình độ của một số cán bộ, công chức trực tiếp tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo còn hạn chế.

Dự báo trong thời gian tới tình hình khiếu nại, tố cáo có thể gia tăng đột biến, nội dung, tính chất vụ việc khiếu kiện ngày càng phức tạp. Để khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên; tiếp tục thực hiện có hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh; đồng thời bảo đảm ổn định chính trị, an ninh trật tự, an toàn xã hội, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh, Thủ trưởng các Cơ quan, đơn vị thực hiện tốt một số nội dung công việc sau đây:

1. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã và Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn:

a) Tiếp tục quán triệt thực hiện Chỉ thị 35-CT/TW ngày 26 tháng 5 năm 2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo và Thông báo số 202/TB-VPCP ngày 31 tháng 5 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về Kết luận của Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc tại Hội nghị giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài và các văn bản chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

b) Xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ chính trị đặc biệt quan trọng, là trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương và của cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo; mọi khiếu nại, tố cáo phải được xem xét với tinh thần trách nhiệm cao, đúng pháp luật từ cấp cơ sở; lấy kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo là tiêu chí đánh giá năng lực, mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị, địa phương, người đứng đầu và cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ.

c) Thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất gắn với việc tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tiếp tục củng cố, kiện toàn bộ máy tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tập trung giải quyết dứt điểm từ cơ sở các vụ việc khiếu nại, tố cáo mới phát sinh nhất là các vụ khiếu nại, tố cáo liên quan đến đầu tư xây dựng, đất đai, bồi thường giải phóng mặt bằng, ô nhiễm môi trường... Tổ chức thi hành nghiêm chỉnh các quyết định, kết luận đã có hiệu lực pháp luật.

d) Khi xảy ra các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, dư luận xã hội quan tâm Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã chủ động rà soát, nắm tình hình, kịp thời phát hiện và có giải pháp ngăn chặn các trường hợp khiếu kiện đông người, vượt cấp ngay tại cơ sở. Phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh, các cơ quan liên quan để kịp thời xử lý, ngăn chặn kịp thời các vụ việc đông người, vượt cấp, hạn chế tối đa việc công dân khiếu kiện đông người vượt cấp lên tỉnh, lên Trung ương (nhất là trong các dịp diễn ra các sự kiện trọng đại của đất nước, của tỉnh). Chủ tịch UBND các cấp phải đề cao vai trò trách nhiệm, sâu sát, trực tiếp đối thoại với người dân, có biện pháp chỉ đạo giải quyết kịp

thời, không để phát sinh thành “điểm nóng”, “điểm nổi cộm” gây phức tạp về an ninh, trật tự. Việc giải quyết phải trên cơ sở chính sách, pháp luật, phù hợp với thực tiễn, bảo đảm quyền và lợi ích chính đáng, hợp pháp của người dân và giải quyết dứt điểm được vụ việc. Khi có công dân khiếu kiện đông người, vượt cấp phải phân công, bố trí người có đủ thẩm quyền phối hợp cùng với các cơ quan chức năng liên quan trực tiếp vận động, thuyết phục công dân, có biện pháp đưa công dân trở về địa phương giải quyết; đồng thời phải có kế hoạch chỉ đạo giải quyết nhanh chóng, kịp thời, dứt điểm, không để kéo dài, không để tiếp tục khiếu kiện vượt cấp. Đối với các trường hợp tổ chức kích động, lôi kéo công dân khiếu kiện đông người hoặc lợi dụng khiếu kiện, để gây rối thì chỉ đạo lực lượng Công an có biện pháp xử lý nghiêm minh theo quy định của pháp luật.

đ) Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Các cơ quan truyền thông tăng cường các chuyên trang, chuyên mục về tiếp công dân, kết quả 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. Tăng cường số lượng, chất lượng các tin, bài, chuyên mục phản ánh, góp ý, trao đổi kinh nghiệm trong lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; chú trọng biểu dương những điển hình tốt, phê phán, đấu tranh với các hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Việc đưa tin phải khách quan, trung thực, không đưa tin một chiều, sai lệch nội dung, bản chất vụ việc khiếu nại, tố cáo gây tác động tiêu cực tới dư luận, để các phần tử xấu lợi dụng xuyên tạc, kích động.

e) Đẩy mạnh cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin trong xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo; cập nhật đầy đủ, chính xác các vụ việc vào Hệ thống phần mềm quản lý về khiếu nại, tố cáo của Thanh tra Chính phủ bảo đảm thực hiện thống nhất, đồng bộ, kịp thời, hiệu quả.

g) Tăng cường đôn đốc, kiểm tra việc thi hành công vụ của đội ngũ công chức, viên chức thuộc quyền quản lý; nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết công việc, chất lượng phục vụ nhân dân; xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà đối với người dân và doanh nghiệp nhằm hạn chế phát sinh khiếu kiện.

## 2. Thanh tra tỉnh:

a) Tiếp tục tham mưu giúp Chủ tịch UBND tỉnh thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh.

b) Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành liên quan, UBND các huyện thành phố, thị xã tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh thực hiện giao ban hàng Quý về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã trong việc chấp hành các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; kịp thời hướng dẫn cho các Sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thành phố, thị xã về nghiệp vụ, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo.

c) Qua thanh tra, kiểm tra chủ động tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh kịp thời biểu dương khen thưởng các đơn vị thực hiện tốt và xử lý đối với cơ quan, đơn vị, cá nhân vi phạm pháp luật, thiếu trách nhiệm trong việc thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

### 3. Công an tỉnh:

a) Chỉ đạo các đơn vị chức năng nắm chắc tình hình địa bàn cơ sở, kịp thời tham mưu cho cấp ủy, chính quyền các cấp có biện pháp xử lý tình huống phức tạp, bảo đảm an ninh, trật tự không để bị động, bất ngờ.

b) Kịp thời phát hiện, kiên quyết xử lý nghiêm những đối tượng cầm đầu, tổ chức kích động, khiếu kiện đông người, chống đối; lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo để gây rối an ninh trật tự, chống người thi hành công vụ, xâm phạm lợi ích của nhà nước, quyền và lợi ích chính đáng của tổ chức, công dân.

4. Đề nghị Tòa án nhân dân tỉnh, Viện Kiểm sát nhân dân tỉnh tạo điều kiện thuận lợi, khuyến khích công dân khởi kiện các quyết định hành chính và hành vi hành chính ra Tòa án nhân dân; chủ động phối hợp với các cấp chính quyền trong quá trình giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo của công dân.

5. Đề nghị Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các đoàn thể chính trị - xã hội và nhân dân tham gia giám sát công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tích cực phối hợp với các cấp chính quyền trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định, bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng, hợp pháp của tổ chức, công dân.

### 6. Tổ chức thực hiện:

a) Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã quán triệt, triển khai Chỉ thị này đến các xã, phường, thị trấn trên địa bàn.

b) Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh và Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã trực tiếp chỉ đạo, tổ chức thực hiện và chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện Chỉ thị này. Định kỳ hàng Quý, sáu tháng và cả năm báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và gửi về Thanh tra tỉnh để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

c) Để khắc phục tình trạng chậm hoặc không triển khai thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân của Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã sau khi Chủ tịch UBND tỉnh đã chỉ đạo giao nhiệm vụ, thực hiện như sau:

- Lần thứ nhất, quá thời hạn được giao nhiệm vụ nhưng Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã chưa thực hiện, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu cho Chủ tịch có văn bản đôn đốc, nhắc nhở và yêu cầu nghiêm túc triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Lần thứ hai, sau khi đôn đốc, nhắc nhở nhưng Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã vẫn không thực hiện,

Văn phòng UBND tỉnh tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh có văn bản nghiêm khắc phê bình công khai trên Báo Hải Dương, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh Hải Dương và thông báo công khai để công dân được biết; đồng thời yêu cầu giải trình rõ lý do vì sao không triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Lần thứ ba, sau khi có văn bản nghiêm khắc phê bình nhưng Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã vẫn không thực hiện hoặc triển khai thực hiện nhưng chất lượng, hiệu quả không đạt yêu cầu, Chủ tịch UBND tỉnh sẽ kiểm điểm, xử lý theo quy định của pháp luật.

d) Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc triển khai thực hiện Chỉ thị này, định kỳ sáu tháng, hàng năm báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã và Thủ trưởng các Cơ quan, đơn vị có liên quan nghiêm túc thực hiện Chỉ thị này./.

**Nơi nhận:**

- TTTU, TT HĐND tỉnh (để báo cáo);
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận tổ quốc tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Ban Xây dựng Đảng của Tỉnh ủy;
- Ban Pháp chế - HĐND tỉnh;
- Viện Kiểm sát nhân dân tỉnh;
- Tòa án nhân dân tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành tỉnh;
- Báo Hải Dương, Đài PT-TH tỉnh HD;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Trung tâm Công nghệ - Thông tin;
- CV VP UBND tỉnh (đ/c Chinh, đ/c Thảo);
- Lưu: VT, BTCĐ(100b).

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Dương Thái**