

Số: **03** /CT-UBND

Yên Bái, ngày **15** tháng **3** năm 2019

CHỈ THỊ

Về việc chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Yên Bái

Trong thời gian qua, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Yên Bái đã có nhiều chuyển biến tích cực, từng bước đi vào nề nếp. Các vụ việc khiếu nại mới phát sinh đã được thụ lý, giải quyết kịp thời; một số vụ việc phức tạp kéo dài đã được tập trung rà soát, giải quyết dứt điểm, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội. Tuy nhiên, bên cạnh đó, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo vẫn còn nhiều tồn tại, hạn chế: việc xử lý, trả lời đơn thư còn chậm; công tác giải quyết đơn tại cấp xã, cấp huyện ngay khi vụ việc phát sinh chưa kịp thời, áp dụng pháp luật chưa đúng; tình trạng đơn thư vượt cấp, tái khiếu, tái tố gửi Ủy ban nhân dân tỉnh còn cao; số quyết định hành chính phải sửa đổi, hủy bỏ sau khiếu nại chiếm tỷ lệ lớn; số quyết định hành chính phải sửa đổi, hủy bỏ khi giải quyết tại Tòa án còn nhiều; công tác tổng hợp các vấn đề nổi cộm dự báo phát sinh khiếu nại, tố cáo còn hạn chế; việc tham gia tiếp công dân của các cơ quan phối hợp tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh có lúc chưa nghiêm túc; chưa xây dựng được phương án bảo đảm an ninh trật tự, chủ động ứng phó khi có tình huống phức tạp xảy ra.

Nguyên nhân chủ yếu của tình trạng trên là do người đứng đầu một số cơ quan, đơn vị chưa nêu cao trách nhiệm, chưa coi đây là nhiệm vụ trọng tâm nên không thực hiện đầy đủ việc tiếp công dân theo quy định; một số cơ quan chưa gắn công tác tiếp công dân với công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; trong quá trình xác minh chưa làm tốt công tác thu thập hồ sơ, đối thoại, dẫn tới tham mưu giải quyết vụ việc còn sai sót; chưa thực hiện nghiêm túc Thông báo kết luận tiếp công dân hàng tháng của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; sự trao đổi thông tin giữa các cơ quan còn nhiều hạn chế, nhất là giữa Ban Tiếp công dân tỉnh với Ban Tiếp công dân các huyện, thị, thành phố.

Dự báo trong thời gian tới, tình hình khiếu nại, tố cáo sẽ còn diễn biến phức tạp, nhất là trong lĩnh vực đất đai. Để khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên, nhằm chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái chỉ thị Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn tập trung thực hiện tốt một số nhiệm vụ sau:

I. CÁC NHIỆM VỤ CHUNG

1. Quán triệt, tổ chức thực hiện nghiêm túc, hiệu quả 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 Khiếu nại năm 2011, Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Tiếp cận thông tin năm 2016, Luật Tố cáo năm 2018, Quyết định số 46/2016/QĐ-UBND ngày 24/11/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; các văn bản chỉ đạo của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Thực hiện tốt chức năng quản lý nhà nước, nhất là trong lĩnh vực quy hoạch đất đai, đầu tư xây dựng (giải phóng mặt bằng thuộc lĩnh vực đất đai), khai thác khoáng sản, bảo vệ môi trường, thực hiện chế độ chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và những người được hưởng lương, phụ cấp từ ngân sách nhà nước. Trong quá trình ban hành, triển khai các đề án, dự án, chính sách cần đánh giá tác động, dự liệu những vấn đề có thể phát sinh khiếu nại, tố cáo để chủ động điều chỉnh, xử lý theo quy định; giải quyết nhanh chóng, công khai, minh bạch hồ sơ thủ tục hành chính của công dân, nhất là thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, tăng mức độ hài lòng của cá nhân và tổ chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

3. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất; gắn việc tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo; giải quyết khiếu nại, tố cáo trong thời hạn luật định; tăng cường công tác đối thoại, hòa giải ngay từ khi phát sinh vụ việc. Khi xảy ra các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp hoặc những vấn đề dư luận xã hội quan tâm thì người đứng đầu cơ quan phải trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người dân, không để phát sinh thành “điểm nóng” gây phức tạp về an ninh, trật tự.

4. Thực hiện nghiêm túc các Thông báo kết luận tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các văn bản chỉ đạo, giao nhiệm vụ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc văn bản chuyển đơn của Ban Tiếp công dân tỉnh; báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả thực hiện đúng thời hạn quy định; trường hợp trong văn bản chỉ đạo, chuyển đơn, giao việc không ghi thời hạn thì thời hạn giải quyết vụ việc và báo cáo thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

5. Trường hợp công dân, tổ chức không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại, tiến hành khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân các cấp và được Tòa án thông báo thụ lý giải quyết vụ án thì Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố hoặc cấp phó được ủy quyền phải tham gia tố tụng nghiêm túc, đầy đủ theo đúng yêu cầu của Tòa án và quy định của Luật Tố tụng hành chính; cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác các hồ sơ, tài liệu, chứng cứ, văn bản thể hiện quan điểm của người giải quyết khiếu nại theo yêu cầu của Tòa án; tham gia đầy đủ các phiên đối thoại, xét xử tại Tòa án (trừ các trường hợp bất khả kháng) và thực hiện đầy đủ, nghiêm túc quyền, nghĩa vụ của đương sự theo quy định của pháp luật.

6. Tổ chức thi hành nghiêm túc các quyết định, kết luận, bản án đã có hiệu lực pháp luật; Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh vướng mắc cần chủ động trao đổi với các tổ chức, cá nhân, đương sự có liên quan để tháo gỡ với nhiều biện pháp đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật và đạt được sự thống nhất của các bên có liên quan, chấm dứt khiếu kiện.

7. Ứng dụng công nghệ thông tin trong xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo; cập nhật đầy đủ, chính xác việc tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo vào Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo theo yêu cầu tại Văn bản số 3121/UBND-TCD ngày 24/12/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh, đảm bảo thực hiện thống nhất trên địa bàn toàn tỉnh từ ngày 01/01/2019.

II. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố:

a) Thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ ít nhất 02 ngày trong tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp cần thiết. Đề nghị Thường trực, Ban Thường vụ huyện ủy, thị ủy, thành ủy khi xây dựng lịch công tác hàng tháng cần bố trí cố định lịch để Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố tiếp công dân định kỳ.

b) Tham dự các buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh theo đề nghị của Ban Tiếp công dân tỉnh khi có công dân khiếu nại, tố cáo vượt cấp lên Ủy ban nhân dân tỉnh (thông báo bằng văn bản hoặc qua điện thoại, thư điện tử). Trường hợp có công dân trên địa bàn quản lý khiếu kiện vượt cấp, đông người lên Trung ương và Ủy ban nhân dân tỉnh thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố phải cử cán bộ có thẩm quyền tiếp công dân, vận động, đưa công dân trở về địa phương để giải quyết vụ việc theo thẩm quyền.

c) Hàng tháng báo cáo kết quả tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố và tình hình thực hiện ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân (tại các Thông báo kết luận tiếp công dân và các văn bản chỉ đạo khác của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, văn bản chuyển đơn của Ban Tiếp công dân tỉnh); dự báo các tình huống, vụ việc phức tạp mà công dân có thể tiếp khiếu đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và đề xuất phương án giải quyết. Báo cáo phải do Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố ký (không ủy quyền hoặc phân công cho Phó Chủ tịch ký), gửi về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Ban Tiếp công dân tỉnh) trước ngày 10 hàng tháng.

d) Đăng tải đầy đủ lịch tiếp công dân và Kết luận tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố trên trang Thông tin điện tử của huyện, thị xã, thành phố (trừ những nội dung thuộc phạm vi bảo vệ người tố cáo, bí mật Nhà nước theo quy định của pháp luật); đồng thời gửi lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố tới Cổng thông tin điện tử tỉnh Yên Bái để đăng tải rộng rãi cho Nhân dân được biết.

đ) Hàng quý rà soát, tổng hợp các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phức tạp, kéo dài, tồn đọng; chủ động báo cáo Thanh tra tỉnh nghiên cứu, chỉ đạo, hướng dẫn cách giải quyết.

e) Quán triệt, triển khai Chỉ thị này đến các xã, phường, thị trấn; chỉ đạo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn nghiêm túc thực hiện các nội dung đã nêu tại Mục 1 Chỉ thị này, thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tuần và tiếp công dân đột xuất khi cần thiết.

2. Ban Tiếp công dân tỉnh:

a) Bố trí người tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh theo đúng Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và quy định của Luật Tiếp công dân.

b) Xây dựng kế hoạch tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, trong đó đề xuất các cơ quan phối hợp tiếp công dân; dự kiến phương án tiếp và trả lời công dân.

c) Thông báo kết luận tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để các cơ quan, tổ chức thực hiện và thông báo cho công dân được biết.

d) Đôn đốc các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố thực hiện nghiêm túc Thông báo kết luận tiếp công dân, các văn bản, ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

đ) Chủ trì phối hợp với Thanh tra tỉnh xây dựng, hướng dẫn biểu mẫu báo cáo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố về kết quả tiếp công dân định kỳ và tình hình thực hiện ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo điểm c mục 1 phần II Chỉ thị này để các địa phương thống nhất thực hiện. Trên cơ sở báo cáo của các cơ quan, đơn vị, Ban Tiếp công dân tỉnh tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trước ngày 15 hàng tháng.

e) Chủ động phối hợp với Thanh tra tỉnh xây dựng chương trình kiểm tra, thanh tra trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tổ chức các Hội nghị, hội thảo chia sẻ, trao đổi kinh nghiệm để nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Thanh tra tỉnh:

a) Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của người đứng đầu các Sở, ngành, Ủy ban nhân dân các cấp, tập trung vào các địa bàn, lĩnh vực phát sinh nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài, những địa phương, đơn vị chấp hành không nghiêm túc chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các quyết định, kết luận, kiến nghị của cơ quan có thẩm quyền.

b) Ngoài thực hiện việc thanh tra trách nhiệm theo Kế hoạch thanh tra năm đã được phê duyệt, giao Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh tiến hành kiểm tra trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo đối với các Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố; kết hợp giữa công tác kiểm tra với việc hướng dẫn giải quyết dứt điểm một số vụ việc tồn đọng, kéo dài, công dân khiếu kiện gay gắt phát sinh trên địa bàn huyện, thị xã, thành phố.

c) Phối hợp, hỗ trợ Ban Tiếp công dân tỉnh trong việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh trong trường hợp cần thiết.

4. Công an tỉnh:

a) Phân công đơn vị đầu mối chịu trách nhiệm trong công tác đảm bảo an ninh trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; chủ trì phối hợp với Thanh tra tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh và các đơn vị liên quan xây dựng phương án đảm bảo an ninh trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, hoàn thành và thực hiện từ quý I năm 2019.

b) Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc, Công an huyện, thị xã, thành phố chủ động theo dõi, nắm chắc tình hình khiếu kiện của công dân để tham mưu cho cấp ủy, chính quyền có biện pháp chỉ đạo, xử lý, bảo đảm an ninh, trật tự, không để bị động; kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm những đối tượng lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối làm mất an ninh, trật tự, chống người thi hành công vụ, xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích chính đáng của công dân.

5. Sở Y tế:

Phân công đơn vị đầu mối để ứng cứu, xử lý các tình huống bất thường liên quan đến sức khỏe công dân có thể xảy ra tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; cung cấp thông tin về tên, số điện thoại của đơn vị đầu mối cho Ban Tiếp công dân tỉnh để chủ động liên hệ khi cần.

6. Các cơ quan phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh:

Thực hiện nghiêm túc việc cử người tham gia tiếp công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân và Quyết định số 46/2016/QĐ-UBND ngày 24/11/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái; chủ động nghiên cứu hồ sơ vụ việc, chuẩn bị nội dung để tiếp, giải thích, trả lời đối với các trường hợp công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nội dung thuộc phạm vi, lĩnh vực cơ quan theo dõi, phụ trách.

7. Các cơ quan thông tin truyền thông của tỉnh:

a) Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tăng cường thời lượng, xây dựng chuyên đề về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để nhân dân được biết, hiểu đúng các quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan nhà nước, góp phần nâng cao ý thức chấp hành pháp luật cho nhân dân.

b) Công Thông tin điện tử tỉnh đăng tải đầy đủ lịch tiếp công dân và Thông báo kết luận tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (trừ những nội dung thuộc phạm vi bảo vệ người tố cáo, bí mật Nhà nước theo

quy định của pháp luật), lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố trực tiếp chỉ đạo, tổ chức thực hiện và chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện các nội dung của Chỉ thị này.

2. Giao Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc triển khai thực hiện Chỉ thị này, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh./.

Nơi nhận: *u*

- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh;
- UBMTTQ Việt Nam tỉnh Yên Bái;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy;
- Ban Nội tỉnh Tỉnh ủy;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Công an tỉnh;
- Tòa án nhân dân tỉnh;
- Viện Kiểm sát nhân dân tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh;
- TT. huyện ủy, thị ủy, thành ủy;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Đài PT-TH tỉnh, Báo Yên Bái;
- Công TTĐT tỉnh;
- Các Chuyên viên tham mưu;
- Lưu: VT, TCD. *u*

CHỦ TỊCH



Đỗ Đức Duy
Đỗ Đức Duy

