

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG TRỊ**

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

Số: **726** /UBND-NC

Quảng Trị, ngày **04** tháng 3 năm 2021

V/v chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả
tiếp công dân, giải quyết khiếu nại,
tổ cáo trên địa bàn tỉnh Quảng Trị

Kính gửi:

- Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành;
- Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Trong thời gian qua, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tổ cáo trên địa bàn tỉnh đã có nhiều chuyển biến tích cực, từng bước đi vào nề nếp. Các vụ việc khiếu nại, tổ cáo đã được thụ lý, giải quyết kịp thời, đúng quy định pháp luật; 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, tổ cáo vẫn còn nhiều tồn tại, hạn chế: Việc xử lý, trả lời đơn thư còn chậm; công tác giải quyết đơn tại các địa phương, đặc biệt cấp huyện chưa kịp thời, áp dụng pháp luật chưa đúng, thậm chí không giải quyết, tình trạng đơn thư vượt cấp gửi Ủy ban nhân dân tỉnh còn cao; số quyết định hành chính phải hủy bỏ, sửa đổi sau khiếu nại chiếm tỷ lệ lớn; việc tham gia tiếp công dân của các cơ quan, địa phương tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh có lúc chưa nghiêm túc; một số Chủ tịch UBND huyện nhiều tháng không tham dự phiên tiếp dân định kỳ của Chủ tịch UBND tỉnh như các huyện: Vĩnh Linh, Gio Linh...

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, tổ 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.

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 tổ cáo, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tập trung thực hiện tốt một số nhiệm vụ sau:

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 tổ cáo"*, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Tiếp cận thông tin năm 2016, Luật Tổ cáo năm 2018, Chỉ thị số 10/CT-UBND của Chủ tịch UBND tỉnh; Quyết định số 54/2016/QĐ-UBND ngày 30/12/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Trị 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 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.

3. 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.

4. 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. Yêu cầu 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 trực tiếp tiếp công dân định kỳ theo quy định.

b) Tham dự đầy đủ 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. 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, thành phố, thị xã 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), gửi về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Ban Tiếp công dân tỉnh) trước ngày 20 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, thành phố, thị xã 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 đến Cổng thông tin điện tử tỉnh để đăng tải rộng rãi cho Nhân dân được biết.

e) 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.

5. 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.

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.

6. 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, ban, 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; 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.

b) 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.

7. 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.

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.

8. 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 54/2016/QĐ-UBND ngày 30/12/2016

của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Trị về quy chế phối hợp trong công tác tiếp công dân tại trụ sở Tiếp công dân tỉnh Quảng Trị; 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.

9. 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) 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.

Yêu cầu Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các 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 Công văn này.

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

Nơi nhận:

- Thanh tra Chính phủ;
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- UBMTTQ Việt Nam tỉnh Quảng Trị;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Công an tỉnh;
- TT. huyện ủy, thị ủy, thành ủy;
- Đài PT-TH tỉnh, Báo Quảng Trị;
- CVP, các PVP, CV;
- Trung tâm Tin học tỉnh;
- Lưu: VT, NC, TCD. *TC*

CHỦ TỊCH



Võ Văn Hưng