

Số: 4528 /UBND-TTr

Vũng Tàu, ngày 12 tháng 10 năm 2016

V/v Chấn chỉnh và nâng cao vai trò,
trách nhiệm thủ trưởng trong công tác
tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Kính gửi:

- Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị;
- Chủ tịch UBND các phường, xã.

Thời gian qua, Thành ủy, Hội đồng nhân dân, UBND thành phố Vũng Tàu luôn quan tâm, lãnh đạo, chỉ đạo, đề ra nhiều giải pháp, biện pháp để chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai và đơn thư phản ánh, kiến nghị của công dân trên địa bàn thành phố Vũng Tàu.

Ngày 09/3/2016, Chủ tịch UBND thành phố Vũng Tàu ban hành Quyết định số 850/QĐ-UBND về việc kiểm tra trách nhiệm Thủ trưởng các phòng ban, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường, xã trong công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai và đơn thư phản ánh, kiến nghị của công dân trên địa bàn thành phố Vũng Tàu năm 2015.

Qua xem xét Báo cáo số 450/BC-ĐTTr ngày 23/9/2016 của Đoàn thanh tra, nhận thấy: Các cơ quan, đơn vị đã quan tâm và có nhiều cố gắng trong công tác tiếp dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đạt tỷ lệ cao. Tuy nhiên, một số phòng, ban, đơn vị và UBND các phường, xã vẫn còn những hạn chế cần phải tiếp tục chấn chỉnh, như: Việc ghi chép, phản ánh vào sổ tiếp công dân chưa đầy đủ; việc tiếp nhận, xử lý đơn chưa đảm bảo trình tự, thủ tục; việc phân loại đơn còn lúng túng chưa chính xác; thời hạn giải quyết một số vụ việc chưa đảm bảo quy định; công tác báo cáo kết quả thực hiện chưa chính xác, kịp thời; việc lưu trữ hồ sơ chưa khoa học...

Để chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai và đơn thư phản ánh, kiến nghị của công dân trên địa bàn; Chủ tịch UBND thành phố yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch UBND các phường, xã thực hiện nghiêm túc những nội dung sau:

1. Về công tác tiếp công dân:

+ Thực hiện nghiêm chế độ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân; gắn việc tiếp công dân với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Thủ trưởng cơ quan,

đơn vị, Chủ tịch UBND phường, xã trực tiếp chịu trách nhiệm về công tác công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong phạm vi, lĩnh vực, địa bàn phụ trách.

+ Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và Chủ tịch các phường, xã tự kiểm tra, khắc phục ngay những tồn tại, thiếu sót trong công tác tiếp dân. Bố trí địa điểm tiếp công dân thuận lợi, đảm bảo cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân; bố trí công chức có phẩm chất, năng lực, kinh nghiệm thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên. Công chức tiếp công dân phải nêu cao tinh thần trách nhiệm, tận tụy, tôn trọng, lắng nghe nhân dân, am hiểu chính sách pháp luật, làm tốt công tác dân vận, biết chia sẻ và đặt mình vào vị trí của người dân, tạo điều kiện thuận lợi để người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; giải thích, hướng dẫn theo quy định những trường hợp công dân cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài không có căn cứ.

+ Tăng cường công tác đối thoại, hòa giải, vận động, thuyết phục, hướng dẫn, giải quyết kịp thời đúng chính sách pháp luật những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân ngay từ khi mới phát sinh. Đặc biệt lưu ý giải quyết khiếu nại, tố cáo phải đảm bảo đúng trình tự, thủ tục, có Quyết định, kết luận giải quyết, đảm bảo có căn cứ pháp lý để các cấp giải quyết dứt điểm.

+ Gắn việc tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo; chủ động giải quyết khiếu nại, tố cáo ngay từ cơ sở, không để công dân khiếu nại, tố cáo vượt cấp, gây phức tạp tình hình. Khi phát sinh khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp người đứng đầu phải trực tiếp chỉ đạo làm rõ nguyên nhân, nội dung, xem xét toàn diện vụ việc; tổ chức đối thoại công khai với công dân để xử lý, giải quyết thấu tình đạt lý.

+ Tiếp tục quán triệt và triển khai thực hiện nghiêm túc Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị, Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về *“Chấn chỉnh và nâng hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo”*, Chỉ thị số 08-CT/TU ngày 22-3-2016 của Ban Thường vụ Thành ủy Vũng Tàu *“Về việc tập trung lãnh đạo nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Vũng Tàu”*.

2. Về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo:

+ Nâng cao chất lượng giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền, đảm bảo theo đúng quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và Quy trình xử lý đơn thư khiếu nại thuộc thẩm quyền được ban hành kèm theo Quyết định số 1248/QĐ-UBND ngày 06/4/2016 của Chủ tịch UBND thành phố Vũng Tàu; Quy trình xử lý đơn thư tố cáo thuộc thẩm quyền được ban hành kèm theo Quyết định số 1253/QĐ-UBND ngày 07/4/2016 của Chủ tịch UBND thành phố Vũng Tàu.

+ Nâng cao chất lượng các hoạt động: phân loại xử lý đơn; hòa giải tranh chấp đất đai tại phường, xã; đối thoại và tư vấn giải quyết đơn khiếu nại, đề nghị. Qua đó, xác định rõ nội dung công dân khiếu nại, tố cáo để đảm bảo giải

quyết đúng pháp luật. Hạn chế tối đa tình trạng giải quyết chưa đảm bảo trình tự, thẩm quyền, thời hạn, thời hiệu, chưa đúng bản chất, nội dung vụ việc. Trong quá trình giải quyết cần lắng nghe ý kiến của công dân và nghiên cứu vận dụng tối đa các cơ chế, chính sách để giải quyết quyền lợi hợp pháp, chính đáng của công dân.

+ Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường, xã tự chủ động kiểm tra, rà soát các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương; xây dựng kế hoạch, phương án giải quyết từng vụ việc. Đối với các vụ việc phức tạp, khó giải quyết cần phải tranh thủ ý kiến của các cơ quan chuyên môn có liên quan để thống nhất biện pháp giải quyết. Đối với những vụ việc đã giải quyết thấu lý, đạt tình cần phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể nhân dân kiên trì thuyết phục, tổ chức công bố công khai kết quả giải quyết để tạo sự đồng tình ủng hộ của nhân dân và tạo sức ép của cộng đồng dân cư với đối tượng có tình khiếu kiện kéo dài.

+ Thường xuyên quan tâm bồi dưỡng, nâng cao trình độ nghiệp vụ, năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết đơn và cán bộ, công chức làm công tác liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích của công dân, đảm bảo việc thực thi nhiệm vụ đúng, đủ quy trình, trình tự và thủ tục theo quy định của pháp luật; không vô cảm, thờ ơ hay né tránh trách nhiệm khi thực hiện công vụ.

+ Tổ chức thi hành nghiêm túc, triệt để, kịp thời các quyết định giải quyết. khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực pháp luật. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vướng mắc phải chủ động tìm biện pháp giải quyết, nếu vượt quá thẩm quyền cần kịp thời xin ý kiến, đề xuất biện pháp giải quyết của UBND Thành phố, UBND Tỉnh không để vụ việc tồn đọng, kéo dài, gây phiền hà cho nhân dân.

+ Tiếp tục thực hiện tốt công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo; thực hiện có hiệu quả Đề án “*Tiếp tục tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo ở xã, phường, thị trấn giai đoạn 2013-2016*” trên địa bàn thành phố Vũng Tàu.

Thường xuyên quán triệt các quy định của pháp luật trên tất cả các lĩnh vực, đặc biệt là các quy định của pháp luật về đất đai và chính sách về bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất để các cơ quan, tổ chức, cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân nhận thức đầy đủ và thực hiện đúng quy định, nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

+ Nghiêm túc thực hiện chế độ báo cáo theo định kỳ hàng tháng, hàng quý, năm về kết quả công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị về UBND thành phố Vũng Tàu (thông qua Thanh tra Thành phố).

3. Đối với Văn phòng HĐND & UBND Thành phố và Ban Tiếp công dân:

+ Nghiêm chỉnh thực hiện đúng Quy trình Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố Vũng Tàu được ban hành kèm theo Quyết định số 3243/QĐ-UBND ngày 16/7/2015 của Chủ tịch UBND thành phố Vũng Tàu và Quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố Vũng Tàu được ban hành kèm theo Quyết định số 3242/QĐ-UBND ngày 16/7/2015 của Chủ tịch UBND thành phố Vũng Tàu.

+ Tổ chức tiếp công dân thường xuyên, phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Thành ủy, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Công an Thành phố, Thanh tra Thành phố, phòng Tài nguyên & Môi trường, Quản lý đô thị, Trung tâm Phát triển quỹ đất và Chủ tịch UBND các phường, xã trong việc trao đổi thông tin, phân loại xử lý đơn thư, và giải quyết khiếu nại tố cáo theo đúng thẩm quyền.

+ Chủ trì phối hợp với thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan, Chủ tịch UBND các phường, xã triển khai thực hiện quy chế phối hợp tiếp công dân trên địa bàn. Phối hợp trong công tác chuẩn bị các điều kiện phục vụ các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của lãnh đạo UBND Thành phố. Khi có đoàn đông người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với tính chất phức tạp phải báo cáo ngay cho Chủ tịch UBND Thành phố để kịp thời phân công lãnh đạo UBND Thành phố xử lý.

+ Tham mưu cho Chủ tịch UBND Thành phố ban hành văn bản giải quyết kịp thời đối với các vụ việc đã có kết quả xác minh, kết luận và đề xuất biện pháp giải quyết của các cơ quan chuyên môn. Đối với các vụ việc có quan điểm chưa thống nhất giữa các ngành, cơ sở thì cần kịp thời tham mưu cho Chủ tịch UBND Thành phố tổ chức cuộc họp bàn biện pháp để thống nhất việc giải quyết.

+ Thường xuyên đôn đốc các cơ quan chuyên môn tập trung xem xét, xác minh, đề xuất biện pháp trình Chủ tịch UBND Thành phố giải quyết đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND Thành phố. Rà soát, xem xét, làm rõ trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND phường, xã không thực hiện nghiêm túc quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, để công dân khiếu kiện vượt cấp, kéo dài, đề xuất với Chủ tịch UBND Thành phố có biện pháp, hình thức xử lý nghiêm minh.

+ Chủ động phối hợp với Thanh tra Thành phố tổng hợp, báo cáo theo định kỳ kết quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định.

4. Thanh tra thành phố Vũng Tàu:

+ Giao Thanh tra thành phố Vũng Tàu tăng cường công tác thanh tra trách nhiệm thủ trưởng, người đứng đầu trong công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo để kịp thời phát hiện và kiến nghị xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc có vi phạm. Qua kiểm tra kết hợp hướng dẫn các cơ quan chuyên môn và UBND các phường, xã để việc tiếp công dân được thực hiện theo đúng quy định, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, nâng cao chất lượng giải quyết khiếu nại, tố cáo.

+ Phối hợp với Văn phòng HĐND & UBND và Ban Tiếp công dân Thành phố tham mưu cho Chủ tịch UBND Thành phố từng bước thông báo công khai trên phương tiện thông tin đại chúng về việc không tiếp, không giải quyết đối với các vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật nhưng công dân vẫn không đồng ý, tiếp tục khiếu kiện kéo dài.

+ Tăng cường công tác nắm tình hình, thông tin báo cáo kịp thời về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo và công tác phòng chống tham nhũng theo quy định của pháp luật, để phục vụ tốt công tác chỉ đạo, điều hành chung trên địa bàn Thành phố. Đôn đốc, kiểm tra và thực hiện các biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật để nâng cao hiệu quả công tác giám sát, xử lý sau thanh tra, trong đó tập trung thực hiện xử lý thu hồi về kinh tế.

5. Các Đảng ủy, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể:

+ Đề nghị Ủy ban Mặt trận TQVN Thành phố, Hội nông dân và các tổ chức đoàn thể tích cực, chủ động trong tham gia tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân theo tinh thần Quyết định số 81/2014/QĐ-TTg ngày 31/12/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc phối hợp giữa các Bộ, ngành, Ủy ban nhân dân các cấp với các cấp Hội Nông dân Việt Nam trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của nông dân. Tăng cường công tác vận động đoàn viên, hội viên và nhân dân chấp hành đúng chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước nói chung và các quy định về quyền, nghĩa vụ về tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là các vụ việc khiếu nại phức tạp.

+ Đề nghị Bí thư Đảng ủy các phường, xã quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện tốt việc quán triệt, triển khai Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 25/6/2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng về công tác Tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Phát huy trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, tổ chức Đảng, cơ quan nhà nước, lấy hiệu quả của công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo làm tiêu chí đánh giá năng lực, kết quả công tác.

6. Công an Thành phố:

+ Chủ động nắm tình hình các điểm khiếu kiện phức tạp, đông người trên địa bàn, có biện pháp đấu tranh ngăn chặn, xử lý nghiêm đối tượng có hành vi kích động, lôi kéo, xúi giục người khác khiếu kiện trái pháp luật; lợi dụng quyền dân chủ, quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối; có biện pháp xử lý tình trạng một số công dân có thái độ bức xúc, la hét, gây mất trật tự tại nơi tiếp dân hoặc có hành vi mạt sát, lăng mạ lãnh đạo, cán bộ giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Thành ủy, UBND Thành phố.

+ Chỉ đạo các tổ nghiệp vụ và công an các phường, xã chủ động nắm tình hình, tham mưu cho cấp ủy, chính quyền có biện pháp ngăn chặn, hạn chế tình trạng công dân khiếu nại vượt cấp, đông người lên Thành phố, Tỉnh nhất là trong thời gian diễn ra những sự kiện chính trị quan trọng như các kỳ họp Hội đồng nhân dân các cấp, Đại hội Đảng toàn quốc, bầu cử Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân các cấp.

+ Tăng cường đảm bảo an ninh trật tự tại trụ sở Tiếp công dân, trong các buổi định kỳ tiếp công dân của lãnh đạo Thành phố. Có biện pháp giáo dục, răn đe, củng cố hồ sơ để xử lý theo quy định của pháp luật đối với các đối tượng cầm đầu.

Trên đây là một số nhiệm vụ cần tập trung thực hiện để chấn chỉnh và tăng cường trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch UBND các phường, xã trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Vũng Tàu yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban, cơ quan chuyên môn thuộc UBND Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường, xã nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận: *Đưa*

- UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh;
- TTr. Thành ủy, TTr. HĐND TP.VT;
- UBKT Thành ủy;
- Ban pháp chế HĐND TP.VT;
- Các PCT UBND TP.VT;
- UBMTTQ TP và các đoàn thể TP.VT;
- Trang TTĐT TP.VT;
- Lưu: VT, TH(X)



CHỦ TỊCH

Nguyễn Lập