

Số: 03 /CT-UBND

Gia Lai, ngày 27 tháng 01 năm 2021

CHỈ THỊ

Về việc tăng cường trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn tỉnh Gia Lai

Trong thời gian qua, dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh, sự giám sát của Hội đồng nhân dân tỉnh cùng với sự phối hợp của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các đoàn thể; các cơ quan hành chính Nhà nước các cấp của tỉnh đã có nhiều nỗ lực và đạt được những kết quả quan trọng trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị; góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước của các cấp chính quyền và ổn định tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội. Bên cạnh những kết quả đạt được, tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương vẫn còn tồn tại một số hạn chế trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn như sau: Việc phân loại, xác định bản chất đơn chưa chính xác nên dẫn đến xử lý đơn chưa đúng về trình tự, thủ tục, thể thức và thẩm quyền theo quy định của pháp luật; quá trình xác minh để xử lý đơn chưa thực hiện tốt việc tổ chức đối thoại, hòa giải cơ sở và không thu thập đầy đủ chứng cứ nên kết luận, xử lý thiếu chính xác; việc theo dõi, đôn đốc, triển khai thi hành kết quả sau khi xử lý đơn chưa được thực hiện triệt để, nghiêm túc... Từ đó, dẫn đến phát sinh đơn nhiều lần, vượt cấp, gây bức xúc cho công dân.

Việc xảy ra những tồn tại, hạn chế nêu trên là do các nguyên nhân cơ bản sau: Trách nhiệm của một số cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ, công vụ chưa cao, chưa nắm chắc quy định của pháp luật trong tham mưu; thiếu chủ động xử lý lại vụ việc khi đã phát hiện và thừa nhận có sai sót, thậm chí còn tình trạng chờ ý kiến chỉ đạo của cấp trên thì mới xử lý, giải quyết lại vụ việc; chưa quan tâm đúng mức việc lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, giám sát, thanh tra hoạt động công vụ nói chung và trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn nói riêng; chưa cương quyết xử lý nghiêm trách nhiệm đối với các tổ chức, cá nhân trong tham mưu không chính xác làm phát sinh đơn để chấn chỉnh, rút kinh nghiệm công tác; coi nhẹ việc tiếp thu, xử lý kiến nghị của tổ chức, công dân trong quá trình thực hiện công tác quản lý nhà nước dẫn đến phát sinh kiến nghị, khiếu nại.

Để chấn chỉnh tình trạng trên, tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và đề nghị Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các đoàn thể chính trị - xã hội phối hợp triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp sau:

1. Tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức quán triệt, thực hiện nghiêm các quy định pháp luật, chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Tỉnh ủy, UBND tỉnh trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Phải xác định công tác tiếp

công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ chính trị đặc biệt quan trọng; lấy kết quả tiếp công dân, giải quyết đơn là tiêu chí đánh giá năng lực, mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức các cấp, các ngành được giao nhiệm vụ.

2. Tiếp tục thực hiện nghiêm việc tiếp công dân đột xuất và định kỳ, gắn với việc chỉ đạo giải quyết đơn của tổ chức, cá nhân. Thông qua công tác tiếp công dân, tiếp nhận đơn phải tiến hành phân loại, xử lý đơn chính xác, thụ lý đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền để giải quyết đúng quy trình quy định; việc hướng dẫn công dân gửi đơn phải đúng cơ quan có thẩm quyền. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra hiệu quả công tác tiếp công dân và xử lý, giải quyết đơn; kiên quyết xử lý nghiêm minh các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức trong thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao nhằm rút ra các nguyên nhân, kinh nghiệm và các giải pháp phù hợp để chấn chỉnh, xử lý tình trạng thiếu trách nhiệm trong tham mưu, xử lý đơn. Bên cạnh đó, qua công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý đơn phải chủ động thực hiện rà soát, đánh giá việc thi hành pháp luật chuyên ngành, nhất là các quy định có liên quan trực tiếp đến quyền lợi của người dân và doanh nghiệp để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ, ngành chủ quản các vướng mắc, bất cập của quy định pháp luật so với thực tiễn để kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện chính sách, pháp luật.

3. Người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền trực tiếp giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm ban hành quyết định, kết luận xử lý khiếu nại, tố cáo bảo đảm chính xác, khách quan, kịp thời, đúng pháp luật. Tập trung chỉ đạo, xem xét giải quyết, xử lý kịp thời các vụ việc kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền mới phát sinh ngay tại cơ sở, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của người dân; chủ động đối thoại, vận động, thuyết phục công dân để giải quyết kịp thời bức xúc của nhân dân nhằm giảm thiểu khiếu nại vượt cấp và không để phát sinh các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp về an ninh, trật tự, hình thành “điểm nóng”. Thi hành dứt điểm các quyết định, kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

4. Thường xuyên chỉ đạo rà soát các vụ việc tồn đọng, vướng mắc, kéo dài để đưa vào diện theo dõi, đôn đốc giải quyết, đồng thời có kế hoạch chỉ đạo giải quyết dứt điểm, không được né tránh, đùn đẩy trách nhiệm cho cấp trên, cấp dưới.

5. Tiếp tục củng cố, kiện toàn tổ chức bộ máy, lựa chọn, bố trí cán bộ làm công tác tiếp công dân, tham mưu xử lý đơn phải có phẩm chất, đạo đức tốt, có trình độ nghiệp vụ, am hiểu pháp luật, có kinh nghiệm thực tế để hướng dẫn, giải thích, thuyết phục người dân hiểu, chấp hành pháp luật và có năng lực tham mưu, xử lý kịp thời, đúng quy định các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền. Đồng thời, quan tâm đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp trong thực thi công vụ, đảm bảo thực hiện chế độ cho cán bộ, công chức chuyên trách làm công tác tiếp công dân và xử lý đơn theo đúng quy định. Thường xuyên lãnh đạo, chỉ đạo các đơn vị có liên quan kịp thời tổ chức triển khai nội dung các văn bản pháp luật sửa đổi, bổ sung, mới ban hành và các văn bản có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, quản lý đất đai, quản lý xây dựng, bồi thường giải phóng mặt bằng và các văn bản khác liên quan quyền lợi của tổ chức, công dân (lĩnh vực thường phát sinh đơn) nhằm cập nhật, bổ sung kiến thức pháp luật cho cán bộ, công chức, viên chức thực thi nhiệm vụ.

6. Tăng cường chỉ đạo thực hiện tốt công tác phối hợp giữa các cơ quan chức năng, ban, ngành đoàn thể trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn theo quy định của pháp luật để nắm chắc tình hình, có biện pháp xử lý kịp thời, hiệu quả khi xảy ra tình huống công dân khiếu kiện tập trung đông người. Thực hiện đúng chế độ thông tin báo cáo, định kỳ tổ chức sơ kết, tổng kết các quy chế phối hợp trong việc tham mưu cho người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn. Thường xuyên cập nhật, củng cố, hoàn thiện công tác thống kê, lưu trữ hồ sơ xử lý đơn theo đúng quy định. Xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu về công tác tiếp công dân và xử lý, giải quyết đơn.

7. Thủ trưởng các đơn vị, địa phương tiếp tục chỉ đạo đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và công tác tổ chức đối thoại, hòa giải ở cơ sở để nâng cao hiểu biết pháp luật cho người dân nhằm xử lý dứt điểm các vụ việc thông qua đối thoại, hòa giải. Củng cố chất lượng đội ngũ hòa giải viên ở cơ sở để hướng dẫn, giúp đỡ, thuyết phục các bên tranh chấp đạt được thỏa thuận nhằm đảm bảo đoàn kết trong nội bộ Nhân dân và hạn chế đến mức thấp nhất phát sinh tranh chấp, khiếu nại kéo dài.

8. Ngoài những nội dung trên, một số cơ quan, đơn vị và các địa phương theo chức năng, nhiệm vụ quản lý ngành, lĩnh vực thực hiện tốt các nhiệm vụ, giải pháp sau:

8.1. Thanh tra tỉnh tăng cường thanh tra trách nhiệm người đứng đầu trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tập trung vào những ngành, địa phương có nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc người có thẩm quyền thiếu trách nhiệm trong công tác giải quyết đơn để kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, thiếu sót, kiến nghị xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm. Chủ trì, phối hợp với Sở Tư pháp và các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức tập huấn nghiệp vụ, tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, đặc biệt là các văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành liên quan đến quyền lợi của người dân và doanh nghiệp.

Thanh tra tỉnh (cơ quan Thường trực Tổ công tác kiểm tra, rà soát, giải quyết khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp kéo dài trên địa bàn tỉnh theo Quyết định số 576/QĐ-UBND ngày 22/5/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh) chủ động trong việc kiểm tra, rà soát, thường xuyên tổng hợp theo dõi tất cả các vụ việc phức tạp, đông người phát sinh trên địa bàn tỉnh theo Kế hoạch số 363/KH-TTCT ngày 20/3/2019 của Thanh tra Chính phủ và Kế hoạch số 261/KH-TCT ngày 20/6/2019 của Tổ công tác để tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh-Tổ trưởng Tổ công tác triển khai kế hoạch, phương án kiểm tra, chỉ đạo giải quyết dứt điểm các vụ việc.

8.2. Sở Tài nguyên và Môi trường có trách nhiệm phối hợp với UBND các huyện, thị xã, thành phố để chỉ đạo, đôn đốc, hướng dẫn các Phòng Tài nguyên và Môi trường tham mưu, đề xuất cho thủ trưởng đơn vị rà soát các vụ việc khiếu nại liên quan đến lĩnh vực đất đai; kiên quyết xử lý nghiêm những vi phạm, biểu hiện thiếu trách nhiệm của công chức trong công tác tham mưu về quản lý đất đai dẫn đến phát sinh đơn của công dân tại các đơn vị, địa phương. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra nhằm kịp thời chấn chỉnh sai phạm của các đơn vị, địa phương trong công tác quản lý đất đai; theo dõi và đôn đốc triển khai nghiêm các kết luận của ngành sau thanh tra, kiểm tra.

8.3. Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố tổ chức tiếp công dân định kì đúng quy định của Luật Tiếp công dân, nghiên cứu, giải quyết dứt điểm các vụ việc phức tạp, kéo dài trên địa bàn mình quản lý; chỉ đạo tăng cường trách nhiệm của Chủ tịch UBND cấp xã trong việc tiếp công dân và giải quyết kịp thời, dứt điểm vụ việc ngay tại cơ sở. Trường hợp công dân của địa phương nào tập trung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị đông người, phức tạp tại trụ sở các cơ quan của tỉnh, Trung ương thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân của địa phương đó phải trực tiếp cùng với cán bộ có đủ trình độ chuyên môn chủ động phối hợp với cơ quan có liên quan để đưa công dân về địa phương xem xét giải quyết theo quy định.

Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, việc giao đất, cho thuê đất của UBND cấp xã, phường, thị trấn; có biện pháp chấm dứt ngay tình trạng UBND cấp xã, phường, thị trấn cho các tổ chức, hộ gia đình, cá nhân thuê đất sản xuất, kinh doanh, xây dựng các công trình không đúng thẩm quyền, vi phạm pháp luật đất đai và xử lý trách nhiệm đối với UBND cấp xã, nhất là người đứng đầu buông lỏng quản lý, để xảy ra tình trạng lấn, chiếm, sử dụng đất không đúng mục đích. Chỉ đạo rà soát, thống kê các trường hợp đã được cấp Giấy chứng nhận nhưng còn tồn đọng chưa trao, phát cho người sử dụng đất, tập trung đẩy nhanh tiến độ hoàn thành việc cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu để quản lý, hạn chế phát sinh khiếu nại, kiến nghị, tranh chấp liên quan đến lĩnh vực đất đai.

8.4. Các sở, ban, ngành được phân công tham gia tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo tỉnh phải chuẩn bị đầy đủ hồ sơ các vụ việc thuộc lĩnh vực mình đang theo dõi, giải quyết. Qua đó chủ động nắm bắt, tham gia ý kiến và đề xuất hướng xử lý, giải quyết vụ việc theo yêu cầu của Người chủ trì tiếp công dân.


8.5. Sở Thông tin và Truyền thông chỉ đạo các cơ quan thông tin, báo, đài tăng cường tuyên truyền các chính sách pháp luật về đất đai, khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân...; thực hiện việc thông tin phản ánh các nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân phải đảm bảo chính xác, đầy đủ, khách quan.

8.6. Báo Gia Lai, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh tăng cường đăng tải các nội dung tuyên truyền, phổ biến pháp luật về khiếu nại, tố cáo; giải đáp pháp luật nhằm nâng cao trình độ hiểu biết pháp luật cho nhân dân; phê phán thái độ tắc trách, quan liêu, cửa quyền của cán bộ, công chức gây phiền hà đối với công dân trong công tác giải quyết đơn và phê phán mạnh mẽ hành vi khiếu kiện trái pháp luật. Khi đưa tin phải khách quan trên cơ sở thẩm tra, xác minh cụ thể toàn bộ hồ sơ vụ việc; tránh tình trạng đưa tin một chiều, “giật tit” gây dư luận nhiều chiều, hiểu không đúng bản chất vụ việc.

8.7. Công an tỉnh 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; kịp thời phát hiện, kiên quyết xử lý nghiêm những đối tượng cầm đầu, tổ chức kích động khiếu kiện đông người và lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo để gây rối an ninh trật tự. Chủ động nắm bắt tình hình các điểm khiếu kiện phức tạp, đông người trên địa bàn tỉnh; chỉ đạo xử lý nghiêm các đối tượng có hành vi kích động, lôi kéo, xúi giục người khác khiếu kiện trái pháp luật; có biện pháp xử lý kịp thời khi công dân có thái độ bức xúc, gây mất trật tự và có hành vi phản cảm tại Trụ sở các cơ quan Nhà nước. 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 thường xuyên tập trung trước công Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh và nhà riêng của các đồng chí lãnh đạo tỉnh để thực hiện việc khiếu kiện không phù hợp quy định của pháp luật; có biện pháp khắc phục, hạn chế tình trạng công dân ra Trung ương khiếu kiện.

9. Đề nghị Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các đoàn thể chính trị - xã hội tham gia giám sát công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị; 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 hợp pháp của cá nhân, tập thể. Đồng thời phát huy vai trò của đội ngũ hội viên thuộc Đoàn Luật sư và Hội Luật gia tỉnh trong tham gia tư vấn pháp luật cho người dân; chủ động phối hợp chặt chẽ với các cấp chính quyền trong quá trình giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp.

Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các tổ chức, cá nhân liên quan phối hợp tổ chức thực hiện tốt Chỉ thị này. Trong quá trình thực hiện, trường hợp có khó khăn, vướng mắc thì kịp thời phản ánh về UBND tỉnh (qua Thanh tra tỉnh) để tổng hợp, báo cáo đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét. 

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- UBMT Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Ban Dân vận Tỉnh ủy;
- Các sở, ban, ngành của tỉnh;
- Các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Đài phát thanh truyền hình tỉnh, Báo Gia Lai;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, NL, CNXD, NC, BTCD.

