

**CHỈ THỊ**  
**Về việc tăng cường công tác tiếp công dân, xử lý đơn**  
**và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh**

Trong những năm qua công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đã được cấp ủy đảng, Thủ trưởng cơ quan quản lý Nhà nước các cấp, các ngành quan tâm chú trọng, 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, nhằm 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 trong tỉnh đã có nhiều cố gắng trong việc thực hiện Luật khiếu nại, tố cáo ngày 02/12/1998; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo năm 2004, năm 2005; Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2011 và các văn bản có liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại tố cáo dân Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo

Các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố đã tập trung giải quyết được nhiều vụ khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp; đảm bảo quyền lợi hợp pháp, chính đáng của công dân tại địa phương, tạo được niềm tin của nhân dân đối với Đảng và chính quyền các cấp.

Tuy nhiên, hiện nay tình hình khiếu nại, tố cáo vẫn diễn biến phức tạp, tình trạng công dân tập trung đông người khiếu nại vượt cấp lên Trụ sở tiếp dân của tỉnh, lên Trung ương vẫn tiếp diễn. Nội dung khiếu nại, tố cáo đa dạng nhiều lĩnh vực, nhưng tập trung nhất vẫn là lĩnh vực liên quan đến đất đai, đòi lại đất trước đây vào Nông, lâm trường, Hợp tác xã nông nghiệp, việc thu hồi đất, để thực hiện các dự án quy hoạch thị trấn, thị tứ, các dự án xây dựng công trình phúc lợi xã hội, dự án thủy lợi phục vụ cho sản xuất Nông nghiệp tại các địa phương, việc bồi thường thiệt hại trên đất và hỗ trợ tái định cư; người dân khi bị thu hồi đất lại đòi hỏi giá bồi thường cao hơn quy định của Nhà nước, dẫn đến người dân khiếu kiện kéo dài gây nhiều khó khăn cho các cấp chính quyền. Mặt khác một số địa phương trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân chưa minh bạch, chưa đúng, chưa công khai, chưa dân chủ, do đó làm cho dân bất bình, dẫn đến khiếu nại, tố cáo và thậm chí tạo ra các điểm nóng an ninh trật tự gay gắt. Một số cán bộ khi tham gia giải quyết, giải thích cho dân chưa thấu tình, đạt lý, chưa có sức thuyết phục mà còn có thái độ cửa quyền, hách dịch, áp đặt gây bức xúc cho công dân.

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế trên, đồng thời triển khai thực hiện có hiệu quả Luật Khiếu nại năm 2011, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ về quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo năm 2011, Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ về quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo và các văn bản có liên quan; nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân góp phần hạn chế tình trạng khiếu nại, tố cáo nhất là, khiếu nại, tố cáo đông người, vượt cấp, phức tạp, kéo dài trong giai đoạn hiện nay và trong những năm tiếp theo; Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; người đứng đầu các cơ quan, tổ chức, đơn vị; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tập trung thực hiện tốt những nhiệm vụ sau đây:

1. Tổ chức quán triệt và triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2011, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ về quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ về quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật hiện hành có liên quan.

2. Chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, yếu kém trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị; xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên, vừa cấp bách, vừa lâu dài; coi kết quả thực hiện công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo là một tiêu chuẩn quan trọng để đánh giá năng lực, hiệu quả công tác của người đứng đầu cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức có trách nhiệm. Cơ quan, đơn vị để phát sinh nhiều khiếu nại, tố cáo mà do lỗi chủ quan của cán bộ, công chức, viên chức, do thiếu trách nhiệm mà không thực hiện đúng quy định của pháp luật đối với nhiệm vụ được giao phải được xem xét xử lý nghiêm minh về trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

3. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật nhất là pháp luật về khiếu nại, tố cáo, pháp luật về đất đai để không ngừng nâng cao hiểu biết và ý thức chấp hành pháp luật của cán bộ, công chức và nhân dân. Phối hợp chặt chẽ giữa các cấp, các ngành, kết hợp nhiều hình thức, phát huy tối đa khả năng hiện có của hệ thống thông tin, truyền thông để tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo, pháp luật về đất đai..., giúp nhân dân, nhất là vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số nắm được những quy định của pháp luật để thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của mình khi khiếu nại, tố cáo.

4. Tập trung lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật; rà soát tổ chức và hoạt động của bộ phận tiếp công dân tại đơn vị, địa phương mình, bố trí kinh phí bảo đảm các điều kiện vật chất, kỹ thuật cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân, lựa chọn bố trí đủ số lượng cán bộ, công chức có phẩm chất, năng lực, có trách nhiệm để làm công tác tiếp dân; thực hiện

chính sách đãi ngộ đặc thù cho đội ngũ cán bộ tiếp công dân theo quy định hiện hành của Nhà nước.

5. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; người đứng đầu các cơ quan, tổ chức, đơn vị; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã phải thực hiện nghiêm túc chế độ tiếp công dân theo quy định của pháp luật; phải bố trí thời gian hợp lý để trực tiếp gặp gỡ, đối thoại và lắng nghe ý kiến của nhân dân, xem xét, giải quyết kịp thời, đúng chính sách, pháp luật những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Trường hợp có vụ việc khiếu nại, tố cáo tập trung đông người tại các cơ quan, đơn vị thì Thủ trưởng các cơ quan hành chính Nhà nước, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp nơi có người khiếu nại, tố cáo phải phân công lãnh đạo cơ quan, đơn vị và cán bộ có thẩm quyền phối hợp với cơ quan chức năng để bàn biện pháp giải quyết, không để công dân tập trung gây mất an ninh, trật tự công cộng, nhất là trong thời gian diễn ra các sự kiện chính trị quan trọng.

6. Tập trung lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đảm bảo đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ về Quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại, Nghị định số 76/2012/NĐ ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ về Quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

7. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo xảy ra trong phạm vi quản lý của ngành, địa phương, giải quyết kịp thời, đúng quy định của pháp luật những vụ việc thuộc thẩm quyền. Đặc biệt, khi phát sinh những vụ việc khiếu tố đông người, phức tạp, những vụ việc khiếu nại, tranh chấp về đất đai, bồi thường, giải toả khi nhà nước thu hồi đất thì phải tập trung chỉ đạo, giải quyết ngay từ cơ sở, hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng khiếu nại, tố cáo đông người, vượt cấp không để phát sinh thành “điểm nóng”, gây phức tạp về an ninh, chính trị và trật tự, an toàn xã hội. Đồng thời phải làm rõ nguyên nhân phát sinh khiếu nại, tố cáo để rút kinh nghiệm, chấn chỉnh công tác quản lý hành chính nhà nước; xác định rõ trách nhiệm và xử lý nghiêm minh theo quy định của pháp luật những cơ quan, cán bộ, công chức đã ban hành quyết định hành chính hoặc có hành vi hành chính trái pháp luật.

8. Giám đốc các Sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố phối hợp chặt chẽ với Thanh tra tỉnh và các cơ quan chức năng có liên quan tiếp tục rà soát, thống kê những vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có kế hoạch cụ thể tập trung giải quyết dứt điểm. Trong quá trình giải quyết khiếu nại phải tổ chức đối thoại công khai, xem xét đầy đủ các khía cạnh pháp lý và thực tế của vụ việc để có biện pháp giải quyết có lý, có tình, khả thi, chấm dứt được khiếu nại. Phải công khai nội dung, quá trình và kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo bằng các hình thức phù hợp theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo. Đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, nhạy cảm, kéo dài, dư luận xã hội quan tâm, các cơ quan chức năng có ý kiến khác nhau phải kịp thời báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Tiếp tục tổ chức thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Chỉ thị số 26/2001/CT-TTg ngày 09 tháng 10 năm 2001 của Thủ tướng Chính phủ về việc tạo điều kiện để Hội Nông dân các cấp tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo của nông dân. Khi giải quyết khiếu nại, tố cáo có liên quan đến nông dân, các cấp chính quyền cần tham khảo ý kiến của Hội Nông dân về quan điểm xử lý. Hội Nông dân ở cơ sở phối hợp với các tổ chức khác tiến hành hòa giải các tranh chấp trong nội bộ nhân dân. Sau khi có quyết định giải quyết của cơ quan có thẩm quyền thì Hội Nông dân vận động các bên thực hiện nghiêm chỉnh các nội dung của quyết định giải quyết. Các vụ việc mà Hội Nông dân đã chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền cần tập trung xử lý, giải quyết dứt điểm.

9. Theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền tăng cường theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc tổ chức thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật. Đối với các vụ phải cưỡng chế, chỉ tổ chức thực hiện sau khi tuân thủ chặt chẽ các quy định của pháp luật và đã làm đầy đủ các biện pháp vận động, thuyết phục nhưng công dân vẫn không chấp hành quyết định đã có hiệu lực pháp luật. Tuyệt đối không được sử dụng vũ khí và lực lượng quân đội trong tổ chức cưỡng chế. Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu vướng mắc phải chủ động tìm biện pháp giải quyết, nếu vượt quá thẩm quyền phải xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ngành liên quan để giải quyết dứt điểm vụ việc.

10. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, theo dõi tình hình thi hành pháp luật về khiếu nại, tố cáo của Thủ trưởng cơ quan hành chính cấp dưới về việc chấp hành pháp luật kết quả thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để kịp thời chấn chỉnh những hạn chế, yếu kém, xử lý nghiêm minh cá nhân, tổ chức vi phạm theo quy định của pháp luật.

#### 11. Giao Thanh tra tỉnh:

a) Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành có liên quan rà soát, tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành mới hoặc sửa đổi, bổ sung các văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; xây dựng, tổ chức thực hiện tốt kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

b) Tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng các Sở, ban ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tập trung vào những địa bàn có nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo hoặc người có thẩm quyền có biểu hiện thiếu trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý nghiêm minh đối với những tập thể, cá nhân có sai phạm.

c) Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành địa phương có liên quan rà soát, tổng hợp các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh tập trung chỉ đạo giải quyết, nhất là những vụ việc đông người, kéo dài có liên quan đến đất đai.

d) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh phối hợp với Trường Cán bộ Thanh tra thuộc Thanh tra Chính phủ mở tại Đăk Lăk các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ thanh tra, nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

đ) Phối hợp với Sở Nội vụ, các cấp, các ngành liên quan kiến nghị cấp có thẩm quyền biểu dương, khen thưởng kịp thời các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; xử lý kỷ luật nghiêm minh theo quy định của pháp luật đối với tập thể, cá nhân thiếu trách nhiệm không thực hiện đúng, đầy đủ, kịp thời các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để xảy ra hậu quả nghiêm trọng gây thiệt hại lợi ích nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức.

e) Hàng năm, chủ động tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức Hội nghị sơ kết 6 tháng đầu năm và tổng kết năm để đánh giá kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

12. Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường chủ động tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện tốt công tác quản lý Nhà nước về đất đai. Tăng cường kiểm tra, chỉ đạo, hướng dẫn các huyện, thị xã, thành phố trong việc tổ chức thi hành pháp luật đất đai, nhất là việc giao đất, thu hồi đất và cưỡng chế thu hồi đất; chú trọng đẩy nhanh tiến độ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Tăng cường bố trí nhân lực để giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các vụ việc tranh chấp, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến đất đai thuộc thẩm quyền và các vụ việc do Ủy ban nhân dân tỉnh giao.

13. Giám đốc Công an tỉnh có trách nhiệm tổ chức tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật; đồng thời chỉ đạo các lực lượng công an làm tốt công tác nắm tình hình liên quan đến khiếu nại, tố cáo để chủ động tham mưu cấp ủy đảng, chính quyền về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, không để bị động bất ngờ, không để phân tử xấu lợi dụng khiếu nại, tố cáo làm phức tạp tình hình. Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình chỉ đạo Công an cấp dưới có trách nhiệm thực hiện hoặc phối hợp với cơ quan, tổ chức có liên quan thực hiện các biện pháp đảm bảo trật tự công cộng tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh, địa điểm tiếp công dân của các huyện, thị xã, thành phố và những nơi có nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xử lý hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

14. Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình, Báo Đăk Lăk tăng cường công tác tuyên truyền phổ biến các quy định của pháp luật về khiếu nại tố cáo để nâng cao nhận thức và trách nhiệm chấp hành thực hiện pháp luật của toàn xã hội. Khi thông tin về tình hình khiếu nại, tố cáo và việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, khách quan, tránh việc đưa tin một chiều, sai bản chất sự việc.

Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; người đứng đầu các cơ quan, tổ chức, đơn vị; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Chỉ thị này, đồng thời theo dõi, đôn đốc chỉ đạo các đơn vị cơ sở, địa phương mình quản lý, thực hiện tốt công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Chấp hành nghiêm chế độ thông tin, báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định hiện hành; định kỳ hàng tháng, quý và năm tổng hợp kết quả báo cáo về Thanh tra tỉnh để Thanh tra tỉnh tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

Chỉ thị này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký, thay thế Chỉ thị số 11/2009/CT-UBND ngày 09 tháng 12 năm 2009 của UBND tỉnh Đắk Lắk về việc tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

**Nơi nhận**

- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Vụ pháp chế - Thanh tra Chính phủ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn ĐB Quốc hội tỉnh (để giám sát);
- UBMTQ VN tỉnh;
- Các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh;
- Cục kiểm tra văn bản - Bộ Tư pháp;
- UBND các huyện TX, TP;
- Các Sở, ban, ngành, của tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh;
- Đài PTTH tỉnh, Báo Đắk Lắk;
- Trung tâm Thông tin-Công báo;
- Lưu: VT, NC.(th.100b)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**ĐẮK LẮK**



**Hoàng Trọng Hải**