

Số: 02 /CT-UBND

Hoà Bình, ngày 11 tháng 01 năm 2017

## CHỈ THỊ

### Về tăng cường công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hòa Bình.

Quán triệt và thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị, Chỉ thị số 33-CT/TU ngày 02/7/2014 của Tỉnh ủy Hòa Bình về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, Luật khiếu nại, Luật tố cáo, Luật tiếp công dân, các Nghị quyết của Quốc hội, Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Các sở, ngành, địa phương đã có nhiều cố gắng, tập trung thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và đã đạt được những kết quả tích cực, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, góp phần giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn tỉnh. Tuy nhiên, tình hình khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh vẫn còn diễn biến phức tạp, ở một số địa phương tiếp tục có các đoàn công dân tập trung đông người khiếu kiện vượt cấp lên tỉnh, nhất là thời gian tiến hành Đại hội Đảng các cấp; bầu cử đại biểu Quốc hội và bầu cử đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp, nhiệm kỳ 2016-2021.

Qua công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo cho thấy nguyên nhân của tình hình khiếu nại, tố cáo là do một số quy định của chính sách, pháp luật còn bất cập, không phù hợp với thực tiễn, việc thi hành pháp luật nói chung và các quyết định giải quyết về khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật nói riêng chưa nghiêm. Chính sách pháp luật về đất đai đã được sửa đổi, bổ sung để khắc phục những hạn chế, bất cập nhưng vẫn chưa đảm bảo sự hài hòa về lợi ích giữa nhà nước, nhà đầu tư và người sử dụng đất, nhất là giá bồi thường về đất. Việc lập, thực hiện quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất còn chưa hợp lý; việc thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư tại một số dự án còn thiếu công khai, minh bạch, chưa quan tâm đến hết các lợi ích chính đáng của người sử dụng đất...

Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo còn hạn chế, yếu kém: Người đứng đầu một số sở, ngành, địa phương chưa có quyết tâm cao hoặc chưa quan tâm thực hiện đầy đủ trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đối thoại với người dân để giải quyết các vụ việc phức tạp. Một số công chức được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo còn thiếu trách nhiệm, thiếu công tâm nên đề xuất xử lý vụ việc không khách quan, áp dụng chính sách, pháp luật còn máy móc, biện pháp giải quyết thiếu tính khả thi nên để vụ việc kéo dài. Một số sở, ngành, địa phương chưa tích cực kiểm tra, rà soát, giải quyết dứt điểm

các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài, còn tâm lý né tránh, đùn đẩy trách nhiệm giải quyết lên cấp trên. Sự phối hợp giữa các sở, ngành với các địa phương chưa kịp thời, chặt chẽ, nhất là việc tổ chức đối thoại với công dân để giải quyết các vụ việc phức tạp, kéo dài. Bên cạnh đó ý thức chấp hành pháp luật, sự hiểu biết pháp luật của người khiếu nại, tố cáo còn hạn chế, có những trường hợp người dân bị kẻ xấu lợi dụng, kích động, xúi dục khiếu nại, tố cáo kéo dài, chống đối người thi hành công vụ, gây phức tạp thêm tình hình.

Trong thời gian tới, tình hình khiếu nại, tố cáo sẽ còn diễn biến phức tạp, xảy ra ở các địa phương có sai phạm, sơ hở, yếu kém trong công tác quản lý nhà nước, nhất là trong lĩnh vực quản lý, sử dụng đất và không làm tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Để chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế, yếu kém, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hòa Bình; thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc tại Hội nghị toàn quốc về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo ngày 07/10/2016, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu:

1. Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các Ban, Ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố quán triệt, thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị, Chỉ thị số 33-CT/TU ngày 02/7/2014 của Tỉnh ủy Hòa Bình về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; các quy định của pháp luật và chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về 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 quan trọng, là trách nhiệm của cán bộ, công chức với người dân đặc biệt là trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương đối với người dân; mọi khiếu nại, tố cáo phải được xem xét, giải quyết với tinh thần trách nhiệm cao, đúng pháp luật từ cấp cơ sở; coi kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là tiêu chí đánh giá năng lực, mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các cấp, các ngành, địa phương, cơ quan, đơn vị.

2. Các Sở, Ban, Ngành theo chức năng, nhiệm vụ của mình phải thường xuyên theo dõi, 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, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ chủ quản đề kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện chính sách, pháp luật.

Sở Tài nguyên và Môi trường theo dõi, tổng hợp việc thi hành Luật đất đai năm 2013 và các quy định có liên quan đến những vướng mắc, bất cập, kiến nghị sửa đổi, bổ sung kịp thời để đảm bảo quyền và lợi ích chính đáng của người sử dụng đất.

3. Các cấp, các ngành, các địa phương chấn chỉnh những hạn chế, yếu kém, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo, nhất là việc tổ chức thực hiện các chính sách, pháp luật liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, doanh nghiệp. Đẩy mạnh cải cách hành chính,

tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, kiên quyết xử lý vi phạm và thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng để người dân biết và giám sát. Nâng cao chất lượng quy hoạch và quản lý quy hoạch về đất đai, quản lý đầu tư xây dựng, nhà ở theo hướng công khai, minh bạch, đề cao vai trò giám sát của người dân, xác định rõ trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước. Việc thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư phải công khai, minh bạch, đúng chính sách, pháp luật, bảo đảm cho người bị thu hồi đất có cuộc sống ổn định, đảm bảo sự hài hòa về lợi ích giữa nhà nước, nhà đầu tư và người sử dụng đất, làm tốt công tác dân vận, tạo sự đồng thuận của người dân và toàn thể xã hội.

4. Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thủ trưởng các cấp, các ngành phải thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân đột xuất và định kỳ, gắn việc tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tiếp tục củng cố, kiện toàn bộ máy, cán bộ làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và có chế độ đãi ngộ, bồi dưỡng hợp lý; cán bộ tiếp công dân phải am hiểu chính sách, pháp luật, có tinh thần trách nhiệm cao, tôn trọng, lắng nghe nhân dân, tạo điều kiện thuận lợi nhất để người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố sắp xếp, bố trí Trụ sở tiếp công dân đáp ứng yêu cầu công việc trong tình hình mới.

Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải kiểm tra toàn diện, xem xét, cân nhắc đầy đủ các khía cạnh pháp lý và thực tế của vụ việc để có biện pháp giải quyết có lý, có tình, có tính khả thi. Khi xảy ra khiếu kiện đông người, phức tạp phải trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người dân, đề cao trách nhiệm, có biện pháp chỉ đạo giải quyết kịp thời, không để phát sinh thành “điểm nóng” gây phức tạp về an ninh, trật tự.

5. Chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Chánh Thanh tra tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; 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 không chấp hành hoặc 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.

Trường hợp công dân của địa phương nào tập trung đi khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp ở Trung ương, ở tỉnh thì Bí thư, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố đó phải phân công lãnh đạo Ủy ban nhân dân và cán bộ có đủ thẩm quyền phối hợp với các Bộ, ngành Trung ương, Ban tiếp công dân của tỉnh và các Sở, Ban, Ngành có liên quan để đưa công dân về địa phương xem xét, giải quyết, không để công dân khiếu kiện dài ngày ở các cơ quan Trung ương, ở tỉnh, nhất là trong thời gian diễn ra các kỳ họp và các sự kiện chính trị quan trọng. Tiếp tục kiểm tra, rà soát các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài. Thanh tra tỉnh có trách nhiệm phối hợp với Ban tiếp công dân của tỉnh tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn của công dân gửi đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan Trung ương thuộc trường hợp khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài.

6. Các cấp ủy Đảng, chính quyền phải tạo điều kiện để Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể quần chúng và toàn thể nhân dân giám sát công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Trong quá trình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phải coi trọng công tác dân vận, tuyên truyền, vận động; phát huy vai trò của luật sư, trợ giúp pháp lý để nâng cao hiệu quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và hiểu biết pháp luật của người dân.

7. Giám đốc Công an tỉnh chỉ đạo các đơn vị trực thuộc và Công an các huyện, 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 xử lý các tình huống phức tạp, bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn xã hội, không để bị động, bất ngờ trên nguyên tắc bảo đảm quyền khiếu nại, tố cáo của công dân, nhưng kiên quyết xử lý các trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối 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, tổ chức.

8. Các cấp, các ngành, địa phương đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Các cơ quan truyền thông cần tăng cường thời lượng, chuyên đề về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để dư luận xã hội hiểu đúng tình hình khiếu nại, tố cáo và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, góp phần nâng cao ý thức pháp luật cho nhân dân. Việc đưa tin phải khách quan, trung thực, không đưa tin một chiều, sai lệch nội dung, bản chất vụ việc khiếu nại, tố cáo gây tác động tiêu cực tới dư luận, để các phần tử xấu lợi dụng xuyên tạc, kích động.

#### 9. Tổ chức thực hiện

- Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các Ban, Ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các tổ chức, cá nhân liên quan tổ chức thực hiện tốt Chỉ thị này. Định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định (*qua Thanh tra tỉnh*).

- Giao Thanh tra tỉnh theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc triển khai Chỉ thị này, định kỳ tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc thì kịp thời phản ánh về Thanh tra tỉnh để tổng hợp, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét và giải quyết. /

#### Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Đoàn đại biểu QH tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Sở, Ban, Ngành, Đoàn thể tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Chánh, Phó Chánh VPUBND tỉnh;
- Ban tiếp công dân của tỉnh;
- Lưu VT, TCD (H.Th70);

CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Quang