

## **CHỈ THỊ**

### **Về việc tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk**

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 và đã đạt được những kết quả quan trọng, tích cực trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, góp phần ổn định chính trị - xã hội, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân đóng góp vào thành tựu chung của đất nước. Tuy nhiên, tình hình khiếu nại, tố cáo vẫn còn diễn biến phức tạp, nhất là tình trạng khiếu nại, tố cáo đông người, vượt cấp, kéo dài làm ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự công cộng và việc phát triển kinh tế - xã hội. Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo vẫn còn nhiều tồn tại, hạn chế: Một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa quan tâm, chỉ đạo tổ chức tốt việc tiếp công dân, còn có tình trạng cán bộ lãnh đạo ngại tiếp dân, đối thoại với dân, tránh né, đùn đẩy trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo; hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo chưa cao; việc phối hợp giữa các cơ quan chức năng trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo chưa chặt chẽ, thường xuyên.

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế trên, nhằm chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu:

1. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, tập trung thực hiện tốt những nhiệm vụ sau đây:

a) Tiếp tục quán triệt, triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Chỉ thị số 14/CT-TTg, ngày 18/05/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; 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 và giải quyết khiếu nại, tố cáo”, Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và Thông báo số 202/TB-VPCP ngày 31/5/2018 của Văn phòng Chính phủ về kết luận của Thủ tướng Chính phủ tại Hội nghị về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo đông người phức tạp, kéo dài và các văn bản pháp luật hiện hành có liên quan. Phải xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ

chính trị quan trọng, thường xuyên, là trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương và của cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo; các khiếu nại, tố cáo phải được xem xét giải quyết với tinh thần trách nhiệm cao, đúng pháp luật từ cấp cơ sở; lấy 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 cơ quan, đơn vị, địa phương, người đứng đầu và cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ.

b) Lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân và các văn bản pháp luật khác có liên quan; rà soát tổ chức và hoạt động của bộ phận tiếp công dân tại cơ quan, 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 cán bộ, công chức có phẩm chất, năng lực, có trách nhiệm để làm công tác tiếp dân; Thủ trưởng các cấp, các ngành thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất, gắn việc tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo, bố trí thời gian hợp lý để trực tiếp gặp gỡ, đối thoại, lắng nghe ý kiến của nhân dân để xem xét giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh.

c) 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 và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

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 nại, tố cáo 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 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.

Khi có công dân khiếu nại, tố cáo vượt cấp phải phân công, bố trí người có đủ thẩm quyền phối hợp cùng với các cơ quan chức năng liên quan trực tiếp vận động, thuyết phục công dân, có biện pháp đưa công dân trở về địa phương giải quyết; đồng thời phải có kế hoạch chỉ đạo giải quyết nhanh chóng, kịp thời, dứt điểm không để kéo dài. Đối với các trường hợp kích động, lôi kéo công dân khiếu kiện đông người hoặc lợi dụng khiếu nại, tố cáo, để gây rối thì chỉ đạo lực lượng Công an có biện pháp xử lý nghiêm minh theo quy định của pháp luật.

d) Phối hợp chặt chẽ với Thanh tra tỉnh và các cơ quan chức năng có liên quan tiếp tục kiểm tra, rà soát, giải quyết những vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài theo Kế hoạch số 2100/KH-TTTP ngày 19/9/2013 của Thanh tra Chính phủ. Trong quá trình giải quyết khiếu nại phải chú trọng công tác đối thoại, 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 kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo bằng các hình thức phù hợp theo quy định của pháp luật. 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 Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét đề xin ý kiến chỉ đạo của Trung ương.

đ) 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 tăng cường các chuyên trang, chuyên mục về tiếp công dân, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, góp phần nâng cao ý thức pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân. Tăng cường số lượng, chất lượng các tin, bài, chuyên mục phản ánh, góp ý, trao đổi kinh nghiệm trong lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; chú trọng biểu dương những điển hình tốt, phê phán, đấu tranh với các hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

e) 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, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực pháp luật. Đối với các vụ phải cưỡng chế, chỉ tổ chức thực hiện sau khi đã 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.

g) Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc thi hành pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với Thủ trưởng cơ quan hành chính cấp dưới 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.

2. Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Tài nguyên và Môi trường, các sở, ngành có liên quan tổng hợp các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài, tham mưu đề xuất UBND tỉnh thành lập các Tổ công tác về địa phương để tập trung giải quyết, nhất là những vụ việc có liên quan đến đất đai, coi đây là nhiệm vụ trọng tâm của công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

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.

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.

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.

3. Sở Tài nguyên và Môi trường ngoài việc thực hiện các nội dung trên, còn phải chủ động tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước về đất đai. Tăng cường thanh tra, 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.

4. Sở Thông tin và Truyền thông, phối hợp với Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy chỉ đạo các cơ quan báo chí khi thông tin về các vụ việc khiếu nại, tố cáo phải chính xác, đầy đủ, khách quan, tránh việc đưa tin một chiều, sai bản chất sự việc để các phần tử xấu lợi dụng xuyên tạc, kích động.

5. Công an tỉnh ngoài việc thực hiện các nội dung trên, còn phải thường xuyên chỉ đạo Công an cấp dưới 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 phần tử xấu lợi dụng khiếu nại, tố cáo làm phức tạp tình hình an ninh, trật tự. Thực hiện tốt công tác phối hợp với cơ quan, tổ chức có liên quan thực hiện các biện pháp đảm bảo trật tự 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.

6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh; các đoàn thể chính trị - xã hội tham gia giám sát công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; 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 của pháp luật. Đồng thời phát huy vai trò của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức thành viên, Đoàn Luật sư và Hội Luật gia tỉnh huy động đội ngũ luật sư tích cực 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.

7. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm thi hành Chỉ thị này. Trong quá trình thực hiện nếu có khó

khẩn trương khẩn cấp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Thanh tra tỉnh) để tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết.

Chánh Thanh tra tỉnh chịu trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và phối hợp với các Sở, ban, ngành và cơ quan, tổ chức liên quan tổng hợp, kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thực hiện Chỉ thị này.

**Nơi nhận**

- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn ĐB Quốc hội tỉnh;
- UBMTQ VN tỉnh;
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Các Sở, ban, ngành, của tỉnh;
- Các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh;
- UBND các huyện TX, TP;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Trụ sở tiếp dân của tỉnh;
- Đài PTTH tỉnh, Báo Đắk Lắk;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, TH, NC (th.65b).

**CHỦ TỊCH**



**Phạm Ngọc Nghị**