

Số: **449** /UBND-NC

Quảng Ngãi, ngày **23** tháng 01 năm 2024

V/v thực hiện trách nhiệm
trong công tác tiếp công dân,
giải quyết khiếu nại, tố cáo,
kiến nghị, phản ánh năm 2024

Kính gửi:

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh;
- Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Trong năm 2023, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh đã đạt được những kết quả tích cực, giải quyết khiếu nại, tố cáo vượt chỉ tiêu đề ra, góp phần giữ vững ổn định tình hình chính trị, trật tự an toàn xã hội, tạo môi trường thuận lợi để phát triển kinh tế - xã hội và quan trọng hơn hết là củng cố niềm tin ở Nhân dân vào chính quyền địa phương các cấp. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn tình trạng người đứng đầu cơ quan, đơn vị chưa thật sự quan tâm đúng mức và chấp hành nghiêm¹ đối với việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Để tiếp tục nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thời gian đến, nhằm phát huy dân chủ, tăng cường pháp chế xã hội chủ nghĩa, bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của tổ chức, công dân; Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu:

1. Thủ trưởng các sở, ban ngành và Chủ tịch UBND cấp huyện có trách nhiệm:

a) Tăng cường công tác chỉ đạo, phối hợp, nêu cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; thực hiện nghiêm túc công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất, thường xuyên theo quy định, gắn công tác tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo. Chú trọng giải quyết trực tiếp đơn của công dân thông qua công tác tiếp công dân, hòa giải ở cơ sở. Tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh; nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo của công dân, đảm bảo ổn định tình hình an ninh, trật tự, đặc biệt trong thời gian diễn ra các sự kiện chính trị quan trọng và các kỳ nghỉ lễ.

¹ Như: Không thực hiện đầy đủ, nghiêm túc lịch tiếp công dân đã được công khai, tình trạng ủy quyền cho cấp phó, cấp dưới tiếp công dân vẫn còn; chưa có giải pháp hữu hiệu để gắn công tác tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo; công tác theo dõi, đôn đốc sau tiếp công dân, xử lý đơn vẫn là khâu yếu; công tác dự báo, nắm tình hình, nguyên nhân phát sinh khiếu nại, tố cáo, khiếu kiện đông người, phức tạp chưa kịp thời, thiếu tính chủ động.

b) Chú trọng chỉ đạo, hướng dẫn việc phân loại, xử lý đơn đảm bảo kịp thời, đầy đủ, chặt chẽ, chính xác, tránh trường hợp do phân loại đơn không đúng dẫn đến thụ lý, giải quyết vụ việc không đúng thẩm quyền. Bồi dưỡng nâng cao nhận thức pháp luật và trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Quản lý chặt chẽ việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn do các cơ quan chuyển đến, kịp thời thông báo kết quả, tiến độ giải quyết.

c) Thực hiện đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và đảm bảo nội dung đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo ngay từ khi mới phát sinh tại cơ sở; chú trọng tổ chức đối thoại khi giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền đảm bảo công khai, minh bạch, dân chủ, khách quan, kết hợp với việc giải thích, tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức pháp luật để người khiếu nại tôn trọng, chấp hành kết quả giải quyết của người có thẩm quyền, nhất là các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, có sự quan tâm của dư luận; trường hợp có vướng mắc thì kịp thời tham vấn cấp trên để định hướng xử lý vụ việc. Hạn chế thấp nhất xảy ra tình trạng đơn thư tồn đọng, kéo dài, không được xử lý, giải quyết gây bức xúc cho người dân dẫn đến phát sinh vượt cấp hoặc tố cáo người giải quyết; phần đầu đạt tỷ lệ trên 94% đối với các vụ việc mới phát sinh.

d) Tăng cường kiểm tra, theo dõi, hướng dẫn cấp dưới giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền; kịp thời phát hiện sai sót, vi phạm để khắc phục ngay, hạn chế tối đa quyết định, kết luận giải quyết đã có hiệu lực pháp luật thi hành có sai sót dẫn đến khi cấp trên kiểm tra lại mới phát hiện, yêu cầu sửa chữa hoặc hủy bỏ. Thực hiện tốt công tác kiểm tra lại quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo đã có hiệu lực pháp luật, xem đây là một biện pháp để phát hiện kịp thời những thiếu sót trong quá trình giải quyết vụ việc để áp dụng biện pháp xử lý, khắc phục, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức và cá nhân. Kiên quyết xử lý nghiêm đối với tập thể, cá nhân thiếu trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; không thực hiện đầy đủ các biện pháp bảo vệ người tố cáo dẫn đến người tố cáo bị trả thù, trù dập; cố tình né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, kéo dài thời gian giải quyết để công dân khiếu kiện kéo dài, vượt cấp, thực hiện không nghiêm các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

e) Chú trọng bố trí đội ngũ làm công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền; cần đào tạo, bồi dưỡng, phân công cán bộ, công chức có kinh nghiệm, nghiệp vụ chủ trì, tham mưu giải quyết.

f) Tổ chức thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật, phần đầu tỷ lệ trên 90%; thực hiện nghiêm các bản án hành chính đã có hiệu lực pháp luật thuộc thẩm quyền và trách nhiệm của cấp mình, ngành mình, tránh tình trạng để công dân bức xúc phát sinh tố cáo người có thẩm quyền không kịp thời tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo, bản án hành chính. Kịp thời nhận diện, có biện pháp khắc phục triệt để việc chậm trễ trong xử lý

đơn và thực hiện xác minh, kịp thời rút kinh nghiệm về những sai sót, vi phạm được chỉ ra thông qua công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, các bản án hành chính đã có hiệu lực pháp luật.

g) Tập trung rà soát, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài tại địa phương theo Kế hoạch số 80/KH-UBND ngày 25/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh, coi đây là nhiệm vụ thường xuyên. Báo cáo UBND tỉnh (qua Thanh tra tỉnh), Thanh tra tỉnh kết quả tham mưu, chỉ đạo xử lý, giải quyết từng vụ việc cụ thể trong các báo cáo định kỳ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

h) Tập trung giải quyết những vướng mắc, bức xúc của Nhân dân ngay từ cơ sở; tiếp tục phát huy hiệu quả công tác dân vận trong tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để tạo sự đồng thuận, tránh việc người dân bức xúc tạo có phát sinh đông người, phức tạp nhất là đối với những công trình, dự án trọng điểm, như: Dự án xây dựng công trình đường bộ cao tốc Bắc - Nam phía Đông, giai đoạn 2021-2025, đoạn qua địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Dự án Đường Hoàng Sa - Dốc Sỏi,...

i) Thường xuyên kiểm tra, rà soát các văn bản quy phạm pháp luật để kịp thời kiến nghị xử lý các quy định trái pháp luật, mâu thuẫn, chồng chéo, hết hiệu lực hoặc không còn phù hợp dẫn đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, gây bức xúc trong Nhân dân.

j) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong cập nhật, xử lý, theo dõi đơn, trong đó chú trọng việc triển khai kịp thời, đảm bảo về cập nhật vào cơ sở dữ liệu quốc gia theo Kế hoạch số 221/KH-UBND ngày 28/12/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh triển khai thực hiện quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Trong quá trình thực hiện cần đánh giá đúng thực trạng việc cập nhật vào cơ sở dữ liệu để đề xuất giải pháp, kiến nghị để đảm bảo nâng cao chất lượng sử dụng ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác này.

2. Chánh Thanh tra tỉnh thực hiện tốt công tác tham mưu quản lý Nhà nước về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo; chủ động nắm tình hình khiếu nại, tố cáo trên phạm vi toàn tỉnh, đặc biệt là các địa phương đang có hoặc tiềm ẩn xảy ra vụ việc đông người, phức tạp để chủ động đôn đốc, phối hợp với các địa phương, đơn vị giải quyết. Tăng cường thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của thủ trưởng các sở, ban ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố để phát hiện, chấn chỉnh, xử lý những hạn chế, yếu kém, vi phạm pháp luật, thiếu trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo.

3. Giám đốc Công an tỉnh tiếp tục chỉ đạo các đơn vị chức năng và Công an địa phương nắm chắc tình hình, kịp thời tham mưu cho cấp ủy, chính quyền các cấp biện pháp xử lý những tình huống đông người, phức tạp, bảo đảm an ninh, trật tự, không để bị động, bất ngờ.

4. Đề nghị các Huyện ủy, Thị ủy, Thành ủy tăng cường chỉ đạo, kiểm tra việc thực hiện các quy định của Đảng và pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; trong đó, tập trung chỉ đạo hệ thống chính trị trên địa bàn thực hiện quyết liệt công tác bồi thường, giải phóng mặt bằng của dự án, vận động người dân chấp hành, sớm bàn giao mặt bằng để triển khai thi công theo đúng tiến độ; chỉ đạo xem xét, xử lý trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, cá nhân thuộc quyền không thực hiện hoặc thực hiện không đúng, không đầy đủ quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết đơn thư để xảy ra các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài ở địa phương.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh:

a) Phối hợp thực hiện tốt công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, công tác hòa giải ở cơ sở, thực hiện dân chủ ở cơ sở. Vận động Nhân dân thực hiện chính sách, pháp luật, chấp hành những quyết định đã được giải quyết đầy đủ theo pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

b) Phối hợp với các cơ quan chức năng thực hiện hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh. Thường xuyên giám sát việc thực hiện pháp luật của thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã và những người có trách nhiệm, thẩm quyền tiếp công dân, giải quyết đơn thư ở địa phương,... Kịp thời kiến nghị các cơ quan có thẩm quyền xử lý những vi phạm có liên quan, bảo đảm thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của Nhân dân./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Ban Dân vận Tỉnh ủy;
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- TT Huyện ủy, Thị ủy, Thành ủy;
- VPUB: CVP, PCVP (NC), TCD, CBTH;
- Lưu: VT, NC(long63).



CHỦ TỊCH

Đặng Văn Minh