

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THÁI BÌNH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 4280 /UBND-TCĐ

Thái Bình, ngày 11 tháng 11 năm 2016

V/v tăng cường hiệu lực, hiệu quả  
công tác tiếp công dân, giải quyết  
kiếu nại, tố cáo.

Kính gửi:

- Các Giám đốc sở, thủ trưởng ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Giám đốc Công an tỉnh;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố;

Thực hiện Thông báo số 357/TB-VPCP ngày 03/11/2016 của Văn phòng Chính phủ thông báo Kết luận của Thủ tướng Chính phủ tại Hội nghị toàn quốc về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Giám đốc sở, thủ trưởng ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Công an tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. Quán triệt, thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Chỉ thị số 35/CT-TW ngày 26 tháng 5 năm 2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân, 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 tháng 5 năm 2012 và chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ chính trị quan trọng, là trách nhiệm, tình cảm cách mạng đối với nhân dân; mọi khiếu nại, tố cáo phải được giải quyết với tinh thần trách nhiệm cao, đúng pháp luật và 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, của người có thẩm quyền và trách nhiệm.

2. Các Sở, ngành theo chức năng, nhiệm vụ của mình phải thường xuyên theo dõi, đánh giá việc thực hiện pháp luật, nhất là các quy định liên quan trực tiếp đến quyền lợi của người dân và doanh nghiệp, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện chính sách pháp luật.

Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành có liên quan tổng kết, đánh giá việc thi hành Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung hoàn thiện pháp luật, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và nâng cao trách nhiệm của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

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

3. Chấn chỉnh những tồn tại, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo, nhất là trong việc xây dựng, tổ chức thực

hiện chính sách, pháp luật liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của người dân. Đẩy mạnh cải cách hành chính, tăng cường thanh tra, kiểm tra công vụ; thực hiện đầy đủ trách nhiệm giải trình, kiên quyết xử lý vi phạm và thông báo công khai trước nhân dân. Nâng cao chất lượng quy hoạch và quản lý quy hoạch 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 cơ quan quản lý nhà nước.

Tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm trong lĩnh vực quy hoạch, đầu tư xây dựng phát triển đô thị, nhà ở. 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, bằng hoặc tốt hơn nơi ở cũ; bảo đảm 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 để người dân đồng tình, ủng hộ.

4. Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Giám đốc sở, Thủ trưởng ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp phải thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất, gắn việc tiếp công dân với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Quan tâm củng cố, kiện toàn bộ máy, cán bộ làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo hướng chuyên nghiệp và có chế độ đãi ngộ, bồi dưỡng hợp lý. Cán bộ tiếp công dân phải am hiểu chính sách, pháp luật, phải có tinh thần trách nhiệm cao, tận tụy, tôn trọng dân, lắng nghe dân, tạo điều kiện thuận lợi nhất để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo. Các địa phương sắp xếp, bố trí Trụ sở Tiếp công dân đáp ứng yêu cầu công tác tiếp công dân; tăng cường bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại Trụ sở Tiếp công dân.

Người có thẩm quyền, trách nhiệm 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, chia sẻ, đặt mình vào vị trí của người dân để có biện pháp giải quyết có lý, có tình, khả thi. Khi xảy ra vụ việc khiếu kiện đông người, phức tạp, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phải trực tiếp gặp, đối thoại với dân, đề cao trách nhiệm, sâu sát, quyết liệt, có biện pháp chỉ đạo giải quyết kịp thời, không để phát sinh thành “điểm nóng” gây phức tạp về an ninh, trật tự.

Chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thanh tra tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tập trung vào địa bàn, lĩnh vực phát sinh nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, những địa phương, cơ quan, tổ chức, cá nhân 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 tập trung khiếu kiện ở các cơ quan tỉnh, các cơ quan Trung ương thì đề nghị Bí thư, yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, Giám đốc Sở, ngành nơi có công dân phải trực tiếp chỉ đạo và phối hợp với các cơ quan chức năng của tỉnh, của Trung ương tổ chức tiếp dân, vận động, thuyết phục, có biện pháp để đưa công dân trở về giải quyết tại địa phương, không để công dân khiếu kiện dài ngày ở các cơ quan Trung ương, không để công dân tập trung đông

người khu vực công Trụ sở Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh, nhất là vào thời gian diễn ra các sự kiện chính trị quan trọng của đất nước, của tỉnh.

5. Tiếp tục tập trung rà soát, kiểm tra, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài. Thanh tra tỉnh có trách nhiệm phối hợp, hướng dẫn các sở, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố rà soát, trường hợp khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài, nghiên cứu, kiến nghị cơ chế, chính sách có tính đột phá để xem xét, giải quyết có hiệu quả đối với loại vụ việc này.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để việc tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo kịp thời, chính xác; nghiên cứu để thực hiện việc tiếp nhận đơn thư trên cổng thông tin điện tử của sở, ngành, Ủy ban nhân dân các cấp.

6. Đề nghị các cấp ủy Đảng và yêu cầu các cấp chính quyền phải tạo điều kiện để Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể quần chúng và 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 với phương châm: “nói cho dân hiểu, làm cho dân tin”, phát huy vai trò của luật sư, trợ giúp pháp lý để nâng cao hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo và hiểu biết pháp luật của người dân.

7. Bảo đảm an ninh, trật tự trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo. Công an tỉnh chỉ đạo các đơn vị trực thuộc và Công an huyện, thành phố nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo, không để bị động, bất ngờ, kịp thời tham mưu cho cấp ủy, chính quyền biện pháp xử lý những tình huống phức tạp, bảo đảm an ninh, trật tự. Nhà nước bảo đảm quyền khiếu nại, tố cáo của công dân, nhưng kiên quyết xử lý những người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo 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.

8. 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 sắp xếp, tăng thời lượng chuyên đề về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để dư luận 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.

Nhận Công văn này, yêu cầu các đồng chí tổ chức thực hiện./. *g*

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- TT Thành ủy, TT Huyện ủy các huyện;
- UBMTQVN tỉnh;
- Lưu VT, TCD *ch*

**CHỦ TỊCH**



*Nguyễn Hồng Diên*