

CHỈ THỊ

Về nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn thành phố Huế

Trong thời gian qua, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố đã đạt nhiều kết quả tích cực; người đứng đầu các đơn vị đã nâng cao tinh thần trách nhiệm, chỉ đạo giải quyết nhiều vụ việc kịp thời, đúng quy định pháp luật; việc rà soát, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp về an ninh trật tự, tồn đọng, kéo dài, vượt cấp được quan tâm, chỉ đạo giải quyết, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, qua đó đã góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

Tuy nhiên, sau sáp nhập chính quyền địa phương hai cấp, tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có chiều hướng diễn biến phức tạp, tiềm ẩn phát sinh các vụ việc kéo dài và vượt cấp; một số Thủ trưởng các đơn vị, Chủ tịch UBND cấp xã chưa quyết liệt trong chỉ đạo thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn, đối thoại trực tiếp và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; thời gian giải quyết một số vụ việc khiếu nại, tố cáo chưa đảm bảo theo quy định; chưa nghiêm túc thực hiện các quyết định, kết luận và ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND Thành phố trong công tác xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; công tác tổng hợp, dự báo, nắm bắt tình hình khiếu nại, tố cáo có lúc chưa kịp thời, chưa sát thực tiễn.

Để chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên, tiếp tục nâng cao hơn nữa chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố yêu cầu:

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành thành phố; Chủ tịch UBND các phường, xã

- Tiếp tục quán triệt, thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả 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; Chỉ thị số 27-CT/TW ngày 10/01/2019 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo vệ người phát hiện, tố giác, người đấu tranh chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực; Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của người dân; Kết

luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2018; Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2025; các Nghị định, Thông tư quy định và hướng dẫn thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất, thường xuyên theo quy định của Luật Tiếp công dân; bố trí lãnh đạo, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có phẩm chất đạo đức tốt, chuyên môn nghiệp vụ vững vàng, có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng.

- Người đứng đầu các đơn vị, địa phương phải trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân, đối thoại trực tiếp và xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; nâng cao chất lượng giải quyết lần đầu; tăng cường đối thoại, tiếp công dân đột xuất tại cơ sở; kịp thời thụ lý, giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền; quá trình thực hiện phải bảo đảm trình tự, thủ tục, thời gian theo quy định.

- Thực hiện tốt công tác phối hợp trong tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; có trách nhiệm vận động, thuyết phục công dân về địa bàn để giải quyết theo thẩm quyền; có biện pháp phòng ngừa các vụ việc phức tạp, gây mất an ninh trật tự, nguy cơ trở thành “điểm nóng” có thể xảy ra, hạn chế tối đa công dân khiếu nại, tố cáo vượt cấp lên thành phố và Trung ương.

- Thực hiện tốt chức năng quản lý Nhà nước, nhất là trong lĩnh vực quy hoạch đất đai; thu hồi đất, giải phóng mặt bằng, bồi thường hỗ trợ và tái định cư; đầu tư xây dựng. Trong quá trình ban hành, triển khai các đề án, dự án, chính sách, cần đánh giá tác động, dự liệu những vấn đề có thể phát sinh khiếu nại, tố cáo để chủ động điều chỉnh, xử lý theo quy định; giải quyết kịp thời, công khai, minh bạch hồ sơ thủ tục hành chính của công dân.

- Tổ chức thi hành nghiêm túc các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, bản án giải quyết các vụ án hành chính, tranh chấp đất đai đã có hiệu lực pháp luật; ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND Thành phố trong xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; trong quá trình thực hiện nếu phát sinh vướng mắc cần chủ động trao đổi với các tổ chức, cá nhân có liên quan để kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc. Nghiêm cấm né tránh, đùn đẩy trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

- Theo dõi, nắm chắc tình hình khiếu kiện của công dân; tiếp tục kiểm tra, rà soát, tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, gây mất an ninh trật tự; kịp thời rà soát, xử lý, trả lời các đơn của công dân do các cơ quan Trung ương, Thành ủy, Hội đồng nhân dân Thành phố, Đoàn Đại biểu Quốc hội Thành phố, UBND Thành phố chuyển đến. Khi xảy ra vụ việc đông người, phức tạp, người đứng đầu phải gặp gỡ, giải thích, đối thoại trực tiếp với công dân và chỉ đạo giải quyết kịp thời.

- Tăng cường hơn nữa công tác kiểm tra trách nhiệm người đứng đầu trong việc chấp hành quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thường xuyên rà soát, đôn đốc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các đơn vị trực thuộc.

- Chỉ đạo nhập số liệu về tình hình và kết quả tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào 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 để khai thác, sử dụng hiệu quả nhằm tạo sự thống nhất từ Trung ương đến địa phương.

2. Văn phòng UBND Thành phố

- Chỉ đạo Ban Tiếp công dân Thành phố tăng cường phối hợp với Trụ sở Tiếp công dân Trung ương, thông tin kịp thời đến Trụ sở Tiếp công dân Trung ương quyết định khiếu nại lần 2; thông báo kết luận tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND Thành phố; thông tin kết quả, diễn biến, quá trình giải quyết, rà soát các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp có nguy cơ phát sinh “điểm nóng”; nhập số liệu đầy đủ kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại theo thẩm quyền vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Đảm bảo kết nối trực tuyến giữa điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương với Ban Tiếp công dân Thành phố để lãnh đạo Thanh tra Chính phủ, lãnh đạo các cơ quan Trung ương tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương và lãnh đạo UBND Thành phố tiếp, đối thoại, hạn chế tình trạng công dân kéo ra Thủ đô Hà Nội để khiếu kiện, vận động và tổ chức đưa công dân về địa phương.

- Phối hợp với Thanh tra Thành phố theo dõi diễn biến, quá trình giải quyết, rà soát các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người.

- Phối hợp các Sở, ban, ngành, địa phương xử lý các trường hợp cụ thể và phát sinh về khiếu kiện của công dân; tham mưu xử lý kịp thời đơn thư thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND Thành phố.

- Phối hợp với Công an Thành phố để cử lực lượng bảo vệ an ninh trật tự đảm bảo an toàn, an ninh trật tự tại cơ quan, đơn vị.

3. Thanh tra Thành phố

- Chủ động tham mưu UBND Thành phố thực hiện công tác quản lý Nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tăng cường và nâng cao chất lượng công tác thanh tra trách nhiệm của Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường trong việc chấp hành các quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trong đó tập trung vào những nơi phát sinh nhiều đơn thư, vụ việc khiếu nại, phức tạp, kéo dài, dư luận có nhiều ý kiến đề kịp thời phát hiện, khắc phục những tồn tại, hạn chế và xử lý nghiêm các vi phạm trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Chủ động tham mưu, đề xuất với Chủ tịch UBND Thành phố có biện pháp chỉ đạo kịp thời giải quyết khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài không để trở thành "điểm nóng", khiếu kiện vượt cấp; đồng thời, chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND các phường, xã thống nhất phương án giải quyết dứt điểm các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn thành phố. Đối với các vụ việc phức tạp cần phải xin ý kiến của các bộ, ngành Trung ương thì kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND Thành phố triển khai thực hiện.

- Tham mưu giải quyết kịp thời các vụ khiếu nại, tố cáo được giao thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND Thành phố đảm bảo đúng trình tự, thủ tục, thời hạn quy định; đôn đốc, theo dõi việc tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo có hiệu lực pháp luật trên địa bàn thành phố.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương định kỳ (hoặc đột xuất) báo cáo kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

- Rà soát, tham mưu UBND Thành phố bãi bỏ các văn bản quy phạm pháp luật không còn phù hợp nhằm bảo đảm tính đồng bộ của hệ thống pháp luật, nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố.

- Nhập số liệu đầy đủ kết quả rà soát, giải quyết các vụ việc khiếu nại theo thẩm quyền của Chủ tịch UBND thành phố vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các Sở, ban, ngành và UBND các phường, xã nhập số liệu và khai thác hiệu quả 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 để nhằm nâng cao hiệu quả, sự thống nhất giữa các cơ quan Trung ương và địa phương trong tiếp công dân, xử lý đơn.

4. Công an Thành phố

- Chỉ đạo các phòng chức năng và Công an các phường, xã thực hiện tốt công tác phối hợp trong công tác tiếp công dân và đảm bảo an ninh trật tự tại các điểm tiếp công dân, trụ sở cơ quan hành chính Nhà nước; đồng thời rà soát, nắm bắt tình hình diễn biến khiếu kiện tại địa phương, thông báo kịp thời để Ban Tiếp công dân Thành phố có phương án sẵn sàng ứng phó với những tình huống phức tạp, ngăn chặn các đối tượng lợi dụng, kích động những người khiếu kiện gây phức tạp về an ninh, chính trị và trật tự an toàn xã hội.

- Thu thập, củng cố chứng cứ lập hồ sơ để có biện pháp xử lý kịp thời, nghiêm minh theo quy định của pháp luật khi có việc lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo gây rối trật tự công cộng, xúc phạm, chống đối người thi hành công vụ, vi phạm pháp luật, xâm hại đến lợi ích của Nhà nước, của tập thể, công dân, ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của các cơ quan Nhà nước.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố

- Tăng cường hoạt động giám sát của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan hành chính cùng cấp.

- Tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, chấp hành nghiêm chỉnh chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

Chủ tịch UBND Thành phố yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các phường, xã và các cơ quan, tổ chức có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Chính phủ;
- Ủy ban Dân nguyện và Giám sát;
- Trụ sở Tiếp công dân Trung ương;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Đoàn ĐBQH Thành phố;
- CT, các PCT UBND Thành phố;
- UB MTTQ Việt Nam Thành phố;
- UBKT Thành ủy, Ban Nội chính Thành ủy;
- Công an Thành phố, Văn phòng Thành ủy,
- VP ĐDBQH và HĐND Thành phố;
- Các Sở, ban, ngành;
- UBND các phường, xã;
- VP UBND Thành phố: CVP, các PCVP và các CV;
- Lưu VT, BTCD.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Khắc Toàn