

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH ĐIỆN BIÊN

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

Số: **336**/UBND-BTCD

Điện Biên, ngày **07** tháng 02 năm 2023

V/v tăng cường thực hiện các giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị trên địa bàn tỉnh Điện Biên.

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Trong thời gian qua, các ngành, các cấp trên địa bàn tỉnh đã có nhiều cố gắng, nỗ lực trong việc triển khai, thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo đảm bảo quy định; nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp được giải quyết, không phát sinh đơn thư tồn đọng, kéo dài, khiếu kiện tập thể, đông người. Kết quả đó đã góp phần ổn định tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như: Đơn thư khiếu nại, kiến nghị, đề nghị của công dân chủ yếu liên quan đến lĩnh vực đất đai, bồi thường, giải phóng mặt bằng, hỗ trợ tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất có chiều hướng gia tăng; tình hình khiếu nại, tố cáo tuy không gay gắt, không phát sinh những vụ việc nổi cộm nhưng vẫn tiềm ẩn những yếu tố phức tạp, vẫn còn hiện tượng cùng một nội dung công dân gửi đơn đến nhiều cơ quan không thuộc thẩm quyền giải quyết; một số đơn vị, địa phương chưa chú trọng công tác tiếp công dân của Thủ trưởng, người đứng đầu cơ quan, đơn vị; việc xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo có lúc, có nơi còn chậm, đùn đẩy trách nhiệm trong giải quyết; việc tổ chức thực hiện các kết luận, quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo có hiệu lực chưa kiên quyết, dứt điểm.

Nhằm tăng cường hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 7 tháng 10 năm 2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội. UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh tập trung thực hiện tốt các nội dung sau:

1. Tiếp tục quán triệt và thực hiện nghiêm túc Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật 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; Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/2/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với công dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của công dân; chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và các văn bản có liên

quan; Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 7 tháng 10 năm 2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiếp tục tăng cường hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; các nghị định, thông tư quy định và hướng dẫn thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Thực hiện đồng bộ, có hiệu quả một số giải pháp nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, trong đó tập trung:

- Đổi mới, nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Tổ chức thực hiện nghiêm túc Quyết định số 20/2019/QĐ-UBND ngày 06/10/2019 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri.

- Thực hiện nghiêm chuẩn mực văn hóa công sở, quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp gắn với tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, chấn chỉnh lề lối, tác phong trong thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức theo Chỉ thị số 08-CT/TU ngày 30/3/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy.

- Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo phải bảo đảm đúng trình tự, thủ tục, đúng thời hạn theo quy định pháp luật, không để tình trạng xử lý vụ việc kéo dài, tồn đọng; đồng thời tổ chức thực hiện đầy đủ, kịp thời các quyết định hành chính, quyết định giải quyết khiếu nại, các kết luận tố cáo của cơ quan thẩm quyền đã có hiệu lực pháp luật (đặc biệt trong lĩnh vực đất đai, bồi thường, giải phóng mặt bằng, hỗ trợ và tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất). Đối với những thiếu sót, sai phạm trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo cần phải tập trung làm rõ nguyên nhân, xác định trách nhiệm của tập thể và cá nhân để có biện pháp xử lý theo quy định. Phát hiện kịp thời, xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật đối với các đối tượng lợi dụng khiếu nại, tố cáo để khiếu nại, tố cáo sai sự thật, vụ lợi cá nhân, cầm đầu, lôi kéo, xúi giục, kích động người dân khiếu nại, tố cáo gây mất an ninh, trật tự tại địa phương.

- Chú trọng làm tốt công tác hòa giải ở cơ sở gắn với công tác dân vận, tích cực vận động quần chúng nhân dân chấp hành tốt chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tập trung ở khu vực xã, phường, thị trấn để góp phần hạn chế việc khiếu nại, tố cáo vượt cấp không đúng quy định.

- Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, thực hiện tiếp công dân định kỳ, đột xuất bảo đảm đúng quy định; xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ chính trị quan trọng, mọi khiếu nại, tố cáo phải được xem xét, giải quyết với tinh thần trách nhiệm cao, đúng pháp luật.

- Quan tâm bố trí cán bộ, công chức, viên chức làm công tác tham mưu về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phải có phẩm chất đạo đức tốt, nghiệp vụ vững vàng, có khả năng “dân vận tốt”, hướng dẫn, giải thích, thuyết phục để

công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật về tiếp công dân và khiếu nại, tố cáo. Đồng thời, tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo nhằm nâng cao năng lực và kỹ năng thực tiễn cho cán bộ, công chức, viên chức được phân công thực hiện công tác này.

- Bố trí địa điểm, đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị, các điều kiện cần thiết để thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý đơn, thư theo quy định.

**3. Tăng cường thực hiện hiệu quả công tác quản lý nhà nước đối với các lĩnh vực dễ phát sinh khiếu nại, tố cáo.**

- Nâng cao công tác quản lý nhà nước ở các lĩnh vực quản lý về đất đai, môi trường; về quy hoạch xây dựng, quản lý đô thị và các vấn đề mới nảy sinh được dư luận và nhân dân quan tâm, nhằm hạn chế tối đa việc phát sinh khiếu nại, tố cáo.

- Đôn đốc việc thực hiện các quyết định, kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật; xử lý nghiêm minh đối với cán bộ có vi phạm, chưa thực hiện đầy đủ trách nhiệm được phát hiện qua công tác giải quyết tố cáo.

**4. Tăng cường sự phối hợp giữa Ban Tiếp công dân tỉnh và Ban Tiếp công dân cấp huyện, giữa các cơ quan chức năng trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; nâng cao trách nhiệm trong việc chủ trì, phối hợp xử lý theo thẩm quyền, giải quyết dứt điểm những vụ việc khiếu kiện phức tạp, kéo dài, vượt cấp. Khắc phục tình trạng chuyển đơn lòng vòng không rõ trách nhiệm.**

### **5. Giao Thanh tra tỉnh**

- Tiếp tục chủ động tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện công tác quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh và Chủ tịch ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố để kịp thời phát hiện, khắc phục những tồn tại, hạn chế; xử lý nghiêm các vi phạm trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh.

- Tăng cường hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh.

- Chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc tiếp công dân và giải quyết đơn thư theo thẩm quyền; định kỳ (hoặc đột xuất) báo cáo kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị đến cấp có thẩm quyền theo quy định.

- Thường xuyên cập nhật thông tin, kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh những nội dung vượt quá thẩm quyền và những vụ việc phức tạp kéo dài, đồng thời có giải pháp tham mưu đề xuất xử lý theo quy định.

Nhận được Văn bản này, yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh nghiêm túc triển khai thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Thường trực Tỉnh ủy (B/c);
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- Lưu: VT, BTCD

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Lê Thành Đô**