

Số: *AA* /2009/CT-UBND

Buôn Ma Thuột, ngày *09* tháng 12 năm 2009

CÔNG VĂN ĐẾN SỐ...  
Ngày... tháng... năm...

## CHỈ THỊ

### VỀ VIỆC TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC TIẾP DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO CỦA CÔNG DÂN

Trong những năm qua UBND tỉnh luôn xác định công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân là nhiệm vụ chính trị thường xuyên nhằm giải quyết yêu cầu, nguyện vọng, lợi ích chính đáng của công dân, ổn định xã hội 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 trong việc thực hiện Luật khiếu nại, tố cáo ngày 02/12/1998; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo năm 2004, năm 2005 cùng các Chỉ thị số 09- CT/TW, ngày 06/3/2003 của Ban bí thư về một số vấn đề cấp bách cần thực hiện trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo hiện nay; Chỉ thị số 36/2004/CT-TTg ngày 27/10/ 2004 của Thủ tướng Chính phủ về việc chấn chỉnh và tăng cường trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan hành chính Nhà nước trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chỉ thị số 11/2006/CT-UBND ngày 23/5/2006 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc tăng cường công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

Các Sở, ban, ngành, huyện, thành phố, thị xã trên địa bàn tỉnh đã tập trung giải quyết được nhiều vụ khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp; đảm bảo quyền lợi hợp pháp, chính đáng của công dân tại địa phương, tạo được niềm tin của nhân dân đối với Đảng và chính quyền các cấp.

Tuy nhiên, hiện nay tình hình khiếu nại, tố cáo vẫn diễn biến phức tạp, tình trạng công dân tập trung đông người khiếu nại vượt cấp lên Trụ sở tiếp dân của tỉnh, lên Trung ương vẫn tiếp diễn. Nội dung khiếu nại, tố cáo đa dạng nhiều lĩnh vực, nhưng tập trung nhất vẫn là lĩnh vực liên quan đến đất đai, đòi lại đất trước đây vào Nông, lâm trường, Hợp tác xã nông nghiệp, việc thu hồi đất, để thực hiện các dự án quy hoạch thị trấn, thị tứ, các dự án xây dựng công trình phúc lợi xã hội, dự án thủy lợi phục vụ cho sản xuất Nông nghiệp tại các địa phương, việc bồi thường thiệt hại trên đất và hỗ trợ tái định cư; người dân khi bị thu hồi đất lại đòi hỏi giá bồi thường cao hơn quy định của Nhà nước, dẫn đến người dân khiếu kiện kéo dài gây nhiều khó khăn cho các cấp chính quyền. Mặt khác một số địa phương trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân chưa minh bạch, chưa đúng, chưa công khai, chưa dân chủ, do đó làm cho dân bất bình, dẫn đến khiếu

nại, tố cáo và thậm chí tạo ra các điểm nóng an ninh trật tự gay gắt. Một số cán bộ khi tham gia giải quyết, giải thích cho dân chưa thấu tình, đạt lý, chưa có sức thuyết phục mà còn có thái độ cửa quyền, hách dịch, áp đặt gây bức xúc cho công dân.

Ủy ban nhân dân tỉnh đã chỉ đạo các cấp, các ngành, các địa phương trong tỉnh tập trung làm tốt công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật nhưng vẫn còn một số địa phương, Sở, ngành chưa triển khai tốt vấn đề này, việc giải quyết đơn thư của công dân còn chậm, chưa đúng quy định của pháp luật nên hiệu quả đạt thấp, một số vụ giải quyết không dứt điểm, kéo dài gây ảnh hưởng đến lòng tin của nhân dân. Do đó, để làm tốt công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong giai đoạn hiện nay và trong những năm tiếp theo, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Giám đốc các Sở, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, phải tổ chức thực hiện nghiêm túc Luật Khiếu nại, tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành luật về công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân cụ thể như sau:

1. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục các Luật, Khiếu nại, tố cáo; Luật Đất đai; Quy chế dân chủ ở cơ sở... và các văn bản hướng dẫn thi hành dưới mọi hình thức đến nhân dân, nhất là nhân dân ở vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số..., để người dân nắm bắt được những quy định của pháp luật, qua đó thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình trong việc khiếu nại, tố cáo;

2. Tăng cường công tác tiếp dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư kịp thời và xác định đúng thẩm quyền giải quyết của từng cấp, tránh tình trạng chuyển đơn thư lòng vòng, không để tình trạng đơn thư khiếu nại kéo dài, vượt cấp, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật, không né tránh, thờ ơ, vô cảm trước khiếu nại, tố cáo của công dân, phải tiếp cận với từng vụ việc cụ thể, tìm hiểu nguyện vọng của nhân dân để giải quyết một cách thoả đáng, đồng thời vận dụng phù hợp các chính sách, chế độ của Nhà nước để giải quyết cho nhân dân trong điều kiện hiện nay. Tổ chức tốt công tác tiếp dân ở 3 cấp, để gặp gỡ, tổ chức đối thoại lắng nghe ý kiến của nhân dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo một cách đúng đắn, kịp thời, dứt điểm tại cơ sở khi có sự việc xảy ra;

3. Tập trung triển khai và quán triệt thực hiện nghiêm túc Thông báo số 130-TB/TW ngày 10/01/2008 của Bộ Chính trị: “ Về tình hình, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo từ năm 2006 đến nay và giải pháp trong thời gian tới ”;

4. Nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo xảy ra trong phạm vi quản lý của địa phương mình, giải quyết kịp thời theo đúng quy định của pháp luật. Đặc biệt khi phát sinh những vụ việc khiếu kiện đông người, phức tạp, những vụ khiếu nại về đất đai, giải toả đền bù khi Nhà nước thu hồi đất thì phải tập trung chỉ đạo, giải quyết ngay từ cơ sở, không để khiếu nại vượt cấp và phát sinh thành điểm nóng. Thành lập các tổ giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân ở cấp mình, ngành mình mà cấp trưởng phải trực tiếp làm tổ trưởng. Tập trung rà soát các vụ khiếu nại, tố cáo tồn

động kéo dài tại cơ sở để chỉ đạo giải quyết dứt điểm kịp thời, tăng cường công tác kiểm tra đôn đốc, chỉ đạo giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo đã có Quyết định giải quyết khiếu nại (nhưng nguyên đơn vẫn còn tiếp khiếu) giải quyết đơn thư tồn đọng và phát sinh mới. Kiên quyết không để việc khiếu nại, tố cáo đông người trở thành điểm nóng, phức tạp;

5. Phối hợp chặt chẽ với Hội Nông dân các cấp trong việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, nhất là những vụ khiếu nại, tố cáo về thu hồi, giải tỏa, đền bù khi Nhà nước thu hồi đất của nông dân, thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; phối hợp với Mặt trận tổ quốc và các tổ chức thành viên trong quá trình giải quyết các tranh chấp trong nhân dân, thực hiện tốt công tác hoà giải tại cơ sở;

6. Tăng cường công tác quản lý Nhà nước về lĩnh vực xét khiếu tố, thực hiện thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị trên địa bàn tỉnh trong việc thực hiện Luật khiếu nại, tố cáo nhằm chấn chỉnh kịp thời những yếu kém, sai phạm để nâng cao hiệu lực quản lý Nhà nước đối với công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đối với các vụ việc phức tạp phải đề cao tinh thần, trách nhiệm của mình, tìm biện pháp tháo gỡ, giải quyết kịp thời những khó khăn, vướng mắc từ cơ sở, nếu vượt quá thẩm quyền thì báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của cấp trên;

7. Giao Thanh tra tỉnh:

a) Thực hiện, kiểm tra, đôn đốc các Sở, ngành, huyện, thị xã, thành phố trong việc thực hiện Chỉ thị này và tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm Thủ trưởng các cơ quan trong thực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo. Định kỳ báo cáo UBND tỉnh biết và theo dõi chỉ đạo;

b) Phối hợp với Thanh tra Chính phủ mở các lớp nghiệp vụ thanh tra và các lớp tập huấn về Luật Khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh để nâng cao nghiệp vụ công tác thanh tra, kiểm tra cho đội ngũ cán bộ và nâng cao nhận thức cho người dân;

c) Hàng năm 6 tháng một lần tập hợp đầy đủ số liệu cụ thể về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh, tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo kịp thời;

8. Hàng quý UBND tỉnh tổ chức giao ban toàn tỉnh về thực hiện công tác tiếp dân giải quyết khiếu nại, tố cáo để đánh giá chất lượng, hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo đồng thời có biện pháp chỉ đạo xử lý đúng đắn, dứt điểm các vụ việc nổi cộm, tồn đọng.

Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Chỉ thị này, đồng thời theo dõi, đôn đốc chỉ đạo các đơn vị cơ sở, địa phương mình quản lý, thực hiện tốt công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, hàng tháng tổng hợp kết quả báo cáo về Thanh tra tỉnh để thanh tra tỉnh tổng hợp báo cáo UBND tỉnh theo quy định.

Chỉ thị này thay thế Chỉ thị số 11/2006/CT-UBND ngày 23/5/2006 của UBND tỉnh về việc tăng cường công tác tiếp dân giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân./.

*Nơi nhận*

- Vụ pháp chế - Thanh tra Chính phủ;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục kiểm tra văn bản - Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn ĐB Quốc hội tỉnh (để giám sát);
- UBMTQ VN tỉnh;
- Các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh;
- Sở Tư Pháp;
- Chủ tịch UBND các huyện TX, TP;
- Các Sở, ban, ngành, của tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng, UBND tỉnh;
- Trụ sở tiếp dân của tỉnh;
- Báo Đắk Lắk;
- Trung tâm Thông tin-Công báo;
- Lưu VT-NC. 100b

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Lữ Ngọc Cư**