|  |  |
| --- | --- |
| **UỶ BAN NHÂN DÂN**  **THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG** | **CỘNG HÒA XÃ  HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số:  28/CT-UBND | *Hải Phòng, ngày 28 tháng 12 năm 2018* |

**CHỈ THỊ**

**Về việc chấn chỉnh công tác tiếp công dân, giải quyết đơn**

**khiếu nại, tố cáo, kiến nghị trên địa bàn thành phố Hải Phòng**

Trong thời gian qua, công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố có nhiều chuyển biến tích cực, công tác tiếp công dân đã được Thủ trưởng các cấp, các ngành quan tâm, đặc biệt Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, sở, ngành thực hiện việc niêm yết, tiếp công dân định kỳ đảm bảo theo quy định của Luật Tiếp công dân và Văn bản số 1681/UBND-TCD ngày 04/4/2018 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc tiếp công dân định kỳ năm 2018. Công tác xử lý đơn được phân loại, xử lý đơn theo quy định, tình trạng chuyển đơn lòng vòng đã được hạn chế. Công tác giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo đã có sự phối hợp chặt chẽ, vào cuộc của các cấp, các ngành, tổ chức đoàn thể chính trị, xã hội; quá trình giải quyết đơn thực hiện theo đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền; nhiều vụ việc đã được giải quyết dứt điểm ngay tại cơ sở, nhiều đơn khiếu nại công dân đã tự nguyện rút đơn thông qua tổ chức đối thoại, thuyết phục.

Bên cạnh đó, công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố vẫn còn một số tồn tại: Việc tiếp công dân định kỳ của một số Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, xã chưa đạt yêu cầu theo quy định của Luật Tiếp công dân, việc ủy quyền cho cấp phó thực hiện tiếp công dân diễn ra khá phổ biến. Công tác ban hành văn bản, thực hiện đôn đốc kết quả sau buổi tiếp công dân của lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp huyện chưa được quan tâm. Việc phân loại, xử lý đơn vẫn còn nhầm lẫn giữa khiếu nại, tố cáo với đơn kiến nghị, phản ánh dẫn đến áp dụng quy trình giải quyết từng loại đơn chưa đảm bảo yêu cầu, làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức. Thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo có nơi chưa triệt để, dẫn đến tình trạng người dân tiếp tục khiếu kiện, vượt cấp để yêu cầu thực hiện. Tình hình khiếu nại, tố cáo tiếp tục diễn biến phức tạp, số lượng các đoàn đông người khiếu kiện vượt cấp; số lượng đơn phát sinh và số lượng công dân đến Trụ sở tiếp dân các cấp tăng cao.

Căn cứ Báo cáo số 341/BC-UBTVQH14 ngày 25/10/2018 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về kết quả tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân gửi đến Quốc hội, dự báo trong thời gian tới, tình hình khiếu nại, tố cáo sẽ còn diễn biến phức tạp.

Để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong quản lý nhà nước và nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện như sau:

**1.** Tiếp tục thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Luật Tiếp công dân, 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 dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Trường hợp công dân của địa phương khiếu nại, tố cáo đông người ở Trung ương, ở thành phố thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện đó phải trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với công dân; phân công lãnh đạo Ủy ban nhân dân và cán bộ, công chức phối hợp với các cơ quan có liên quan và Ban Tiếp công dân Trung ương, Ban Tiếp công dân thành phố để hướng dẫn công dân về địa phương xem xét, giải quyết, không để phát sinh thành “điểm nóng” gây phức tạp về an ninh, trật tự.

**2.** Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương phải xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ chính trị quan trọng, là trách nhiệm của người đứng đầu; trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân. Mọi khiếu nại, tố cáo phải được xem xét, giải quyết với tinh thần trách nhiệm cao, đúng pháp luật 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 cán bộ, công chức các cấp, các ngành và địa phương.

Yêu cầu 100% các cơ quan, đơn vị, địa phương phải công bố công khai lịch tiếp công dân của người đứng đầu để người dân biết, giám sát thực hiện.

**3.** Sau mỗi buổi tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện phải ban hành văn bản thông báo kết quả tiếp công dân; trong đó chỉ đạo và thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các cơ quan liên quan thực hiện giải quyết dứt điểm vụ việc và thông báo kết quả giải quyết đến người dân, tổ chức theo quy định.

**4.** Tiếp tục rà soát, giải quyết các vụ việc đông người, phức tạp thuộc thẩm quyền theo Kế hoạch số 170/KH-UBND ngày 17/7/2018 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành về việc rà soát các vụ việc đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài trên địa bàn thành phố; phân công rõ trách nhiệm tham mưu, giải quyết đối với từng vụ việc, xác định lộ trình giải quyết và cụ thể hóa bằng kế hoạch của địa phương, đơn vị.

**5**. Tăng cường trách nhiệm của các cấp ủy Đảng trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra giải quyết khiếu nại, tố cáo; sự tham gia của các tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể trong công tác vận động nhân dân, tuyên truyền, giải thích về chính sách, pháp luật để nhân dân hiểu và thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ của mình trong khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Đặc biệt coi trọng công tác dân vận của chính quyền; 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.

**6.** Giao Công an thành phố nắm chắc tình hình, chỉ đạo các bộ phận chuyên môn xem xét, xử lý nghiêm các đối tượng lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để kích động khiếu kiện, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; gây rối, mất trật tự công cộng tại trụ sở cơ quan đảng, chính quyền và nhà riêng lãnh đạo thành phố.

**7.** Giao Sở Nội vụ phối hợp với Thanh tra thành phố xây dựng quy định cụ thể hóa trách nhiệm người đứng đầu trong công tác Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật; tiêu chí về chấm điểm chỉ số cải cách hành chính trong năm 2019.

**8.** Giao Chánh Thanh tra thành phố:

- Tăng cường công tác thanh tra trách nhiệm, công tác lãnh đạo quản lý trong lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tập trung vào các địa bàn, lĩnh vực phát sinh nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài, có nhiều công dân khiếu kiện vượt cấp, những địa phương, đơn vị chấp hành không nghiêm túc chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố và các quyết định, kết luận, kiến nghị của cơ quan có thẩm quyền.

- Triển khai thực hiện Hệ thống Cơ sở dữ liệu về khiếu nại, tố cáo, nhằm hạn chế đơn thư trùng lặp, tạo điều kiện thuận lợi cho việc tra cứu thông tin, quá trình giải quyết đơn thư khiếu nại trên địa bàn thành phố; xây dựng phần mềm quản lý công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị để đáp ứng về yêu cầu chính quyền điện tử.

- Tham mưu triển khai thủ tục tiếp nhận, xử lý đơn, trả kết quả qua hệ thống dịch vụ Bưu chính công ích trên địa bàn toàn thành phố để giảm bớt chi phí, thời gian đi lại của công dân, phục vụ giải quyết thủ tục hành chính thuận tiện, nhanh chóng với công dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Chỉ thị này; định kỳ tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố./.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **CHỦ TỊCH**  **Nguyễn Văn Tùng** |