

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐỒNG NAI**

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

Số: 15622/UBND-TCĐ
V/v thực hiện hiệu quả kiến nghị
của Trung ương Mặt trận Tổ quốc
Việt Nam về công tác tiếp công
dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Đồng Nai, ngày 15 tháng 12 năm 2021

Kính gửi:

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Giám đốc, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh;
- Chủ tịch UBND các huyện, thành phố Long Khánh, thành phố Biên Hòa;
- Ban Tiếp công dân tỉnh.

Thực hiện Văn bản số 7993/VPCP-QHĐP ngày 01/11/2021 của Văn phòng Chính phủ về việc xử lý kiến nghị từ kết quả giám sát của Ủy ban Trung ương MTTQ Việt Nam; Căn cứ kết quả giám sát của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam từ sau kỳ họp thứ 11 Quốc hội khóa XIV đến kỳ họp thứ 2 Quốc hội khóa XV, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu giám đốc, Thủ trưởng các sở, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố Biên Hòa, thành phố Long Khánh tổ chức thực hiện nghiêm một số nhiệm vụ sau:

1. Thủ trưởng các Sở, ban ngành thuộc tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố Biên Hòa và Long Khánh

a) Đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo:

- Thực hiện nghiêm trách nhiệm của người đứng đầu trong việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định Luật Tiếp công dân. Công khai lịch tiếp công dân tại cơ quan và trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình.

- Tăng cường chỉ đạo cán bộ tiếp công dân trong cơ quan, đơn vị nâng cao tinh thần, vai trò, trách nhiệm trong thực thi nhiệm vụ công vụ, thực hiện nghiêm các quy định của Luật Tiếp công dân. Thường xuyên tuyên truyền, hướng dẫn để người dân hiểu pháp luật, tuân thủ pháp luật; quan tâm, giải quyết kịp thời, đảm bảo thấu tình đạt lý những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người dân; không để đơn thư tồn đọng, gây bức xúc cho người dân, dẫn đến khiếu kiện vượt cấp kéo dài, tạo áp lực cho cơ quan quản lý nhà nước, làm ảnh hưởng đến tình hình phát triển kinh tế - xã hội, và gây mất an ninh, trật tự trên địa bàn.

- Tập trung giải quyết hiệu quả những vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, đông người ngay từ cơ sở, không để phát sinh điểm nóng, nhất là những vụ việc quan đến đất đai, bồi thường, thu hồi đất, giải phóng mặt bằng, tái định cư; vụ việc liên quan đến đầu tư xây dựng, kinh doanh, chuyển đổi mô hình quản lý chợ và

Số 2, đường Nguyễn Văn Trị, Phường Thanh Bình, thành phố Biên Hòa

Điện thoại: (0251) 3822501 – Fax: (0251) 3823854 -3824934

trung tâm thương mại ...; kịp thời báo cáo cấp thẩm quyền xử lý nếu vụ việc vượt quá thuộc thẩm quyền; không để khiếu kiện vượt cấp.

- Tiếp tục triển khai đồng bộ các giải pháp rà soát, đánh giá kết quả đạt được, chưa được trong việc thực hiện các nội dung chỉ đạo của Chính phủ, Tỉnh ủy, UBND tỉnh đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp kéo dài trong thời gian qua; dự báo, xác định khả năng phát sinh vụ việc mới trong thời gian tới, trên cơ sở đó chủ động xây dựng kế hoạch cụ thể, kịp thời xử lý đối với từng vụ việc cho phù hợp, hiệu quả, không để phát sinh điểm nóng.

- Định kỳ hàng năm tổ chức tự kiểm tra trách nhiệm của người đứng đầu và trách nhiệm của các phòng, ban liên quan trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo ở địa phương, đơn vị mình, đảm bảo công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn mình quản lý, phụ trách ngày càng hiệu quả, đúng các quy định của pháp luật.

- Qua kiểm tra, thanh tra công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư đối với người đứng đầu và các phòng, ban chức năng liên quan xem xét xử lý nghiêm các trường hợp cố tình để đơn thư tồn đọng kéo dài, vi phạm Luật Tiếp công dân và vi phạm Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

b) Đối với công tác cải cách hành chính

- Quán triệt nội dung của Chỉ số PAR INDEX, SIPAS đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức của đơn vị, địa phương nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm trong thực hiện cải cách hành chính; chỉ đạo triển khai hiệu quả Chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2021-2030 của tỉnh, Đề án của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường cải cách thủ tục hành chính, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp; thường xuyên rà soát báo cáo các khó khăn, vướng mắc trong công tác cải cách hành chính, tích cực áp dụng các sáng kiến, cách làm mới tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

- Triển khai hiệu quả Nghị định 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, Kế hoạch số 5755/KH-UBND ngày 27/5/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về thực hiện đề án đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông; trong đó chú trọng:

+ Thường xuyên theo dõi, kiểm tra trách nhiệm công vụ, thái độ phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính, xử lý nghiêm trường hợp công chức, viên chức không thực hiện đúng quy tắc ứng xử, có biểu hiện nhũng nhiễu, vòi vĩnh người dân, doanh nghiệp nhằm nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

+ Thực hiện nghiêm túc trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan đơn vị trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; chủ động đôn đốc các đơn vị liên quan hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền chỉ đạo xử lý các vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính;

+ Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hoạt động giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, đảm bảo hoạt động giải quyết thủ tục hành chính được minh bạch, thông suốt, thuận lợi.

+ Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh bộ thủ tục hành chính và quy trình nội bộ, điện tử kịp thời trong thời gian quy định; chủ động đề xuất phương án đơn giản hóa, cắt giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

+ Tăng cường trách nhiệm giải trình của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trước người dân, doanh nghiệp về tình trạng hồ sơ trễ hạn và xử lý kiến nghị, phản ánh của người dân, doanh nghiệp; phát huy hoạt động hỗ trợ giải đáp vướng mắc, tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài Dịch vụ công 1022 để kịp thời tiếp thu ý kiến đóng góp, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp, từng bước cải thiện hiệu quả dịch vụ hành chính công; công khai kết quả giải quyết phản ánh kiến nghị cho người dân trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

2. Ban tiếp công dân tỉnh

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh thực hiện việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh theo quy định; tăng cường giải thích, hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan lựa chọn những vụ việc phức tạp, chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, nội dung, tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh tiếp công dân định kỳ theo quy định.

- Tiếp nhận, phân loại, kịp thời đề xuất xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đảm bảo đúng thời gian quy định. Tập trung tham mưu xử lý, giải quyết dứt điểm đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền Chủ tịch UBND tỉnh đảm bảo đúng trình tự, thủ tục theo quy định pháp luật.

- Chủ động phối hợp với Thanh tra tỉnh, các sở, ngành, địa phương nắm tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nhất là các vụ việc có thể phát sinh thành điểm nóng để kịp thời báo cáo, tham mưu Chủ tịch UBND chỉ đạo xử lý, giải quyết dứt điểm ngay từ cơ sở, không để người dân bức xúc, khiếu kiện vượt cấp kéo dài, gây mất an ninh, trật tự trên địa bàn.

- Thường xuyên kiểm tra, rà soát, theo dõi, đôn đốc cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền xử lý, trả lời việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Chủ tịch UBND tỉnh giao và các đơn do Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển đến.

- Chủ động phối hợp với Thanh tra tỉnh định kỳ hàng năm tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND huyện, thành phố Biên Hòa, Long Khánh theo quy định.

3. Thanh tra tỉnh

- Tăng cường thanh tra trách nhiệm Giám đốc, Thủ trưởng các sở, ban ngành thuộc tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố Biên Hòa và Long Khánh trong việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; kịp thời kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh xử lý trách nhiệm giám đốc, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện không thực hiện hoặc thực hiện không nghiêm các quy định pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền Chủ tịch UBND tỉnh (khi được giao), nhất là các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài.

- Thường xuyên phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh và các địa phương, đơn vị liên quan nắm bắt tình hình khiếu nại, tố cáo có thể phát sinh thành điểm nóng để có phương án xử lý kịp thời những vướng mắc ngay từ cơ sở; đặc biệt là các địa phương đã và đang triển khai thực hiện dự án; hạn chế trường hợp khiếu nại vượt cấp đối với những vấn đề trong khả năng giải quyết của địa phương.

4. Sở Nội vụ

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra công vụ, kỷ luật kỷ cương hành chính, cải cách hành chính; đôn đốc các đơn vị, địa phương khắc phục các tồn tại trong các kết luận thanh tra, kiểm tra.

- Triển khai Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức theo Đề án của Ban Thường vụ Tỉnh ủy nhằm kịp thời nắm bắt ý kiến của người dân; nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh trong thực hiện nhiệm vụ triển khai, giám sát kết quả thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh, thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân theo chương trình của Bộ Nội vụ.

Yêu cầu Giám đốc, Thủ trưởng các sở, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố Biên Hòa, Long Khánh chủ động triển khai thực hiện nghiêm các nội dung trên và định kỳ báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- TTTU; TT.HĐND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh; Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Các Ban đảng TU (UBKT, NC, VP.TU);
- Văn phòng Đoàn ĐBQH&HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT. UBND tỉnh;
- Chánh, Phó Chánh VP.UBND tỉnh;
- Lưu: VT, TCD, THNC, HCC, KGVX.

Bang/VV.



Cao Tiến Dũng