

Số: /UBND-TCD

Biên Hòa, ngày

tháng

năm 2022

V/v thực hiện Văn bản số  
15622/UBND-TCD ngày  
15/12/2021 của UBND tỉnh.

Kính gửi:

- Thủ trưởng các phòng ban, đơn vị thành phố;
- Công an thành phố;
- Chủ tịch UBND 30 phường, xã.

Thực hiện Văn bản số 15622/UBND-TCD ngày 15/12/2021 của UBND tỉnh Đồng Nai về việc xử lý kiến nghị từ kết quả giám sát của Ủy ban Trung ương MTTQ Việt Nam; Chủ tịch UBND thành phố Biên Hòa chỉ đạo như sau:

**1. Yêu cầu** Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị thành phố, Công an thành phố, Chủ tịch UBND 30 phường, xã căn cứ chức năng, nhiệm vụ triển khai thực hiện nghiêm chỉ đạo của UBND tỉnh về các nội dung sau:

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; kịp thời báo cáo cấp thẩm quyền xử lý nếu vụ việc vượt quá 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 đạt trong việc thực hiện các nội dung chỉ đạo của UBND tỉnh, Thành ủy 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 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.

+ 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. Giao Văn phòng HĐND – UBND thành phố chủ trì tham mưu thực hiện các nội dung:**

- Chỉ đạo Ban Tiếp công dân thành phố thực hiện nghiêm việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân thành phố theo quy định; tăng cường giải thích, hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân để thực hiện việc 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 thành phố 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền Chủ tịch UBND thành phố đảm bảo đúng trình tự, thủ tục theo quy định pháp luật.

- Chủ động phối hợp với Thanh tra thành phố, các phòng, ban 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.

- Chủ động phối hợp với Thanh tra thành phố định kỳ hàng năm tham mưu Chủ tịch UBND thành phố thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, UBND 30 phường, xã theo quy định.

## **3. Giao Thanh tra thành phố chủ trì thực hiện các nội dung:**

- Tăng cường thanh tra trách nhiệm Trưởng các phòng, ban ngành, đơn vị thuộc thành phố, Chủ tịch UBND 30 phường, xã trong việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; kịp thời kiến nghị Chủ tịch UBND thành phố xử lý trách nhiệm Trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố, Chủ tịch UBND phường xã 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 thành phố giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền Chủ tịch UBND thành phố (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 thành phố 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.

- Định kỳ hàng năm, tham mưu Chủ tịch UBND thành phố thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, UBND 30 phường, xã theo quy định.

- Theo dõi, tổng hợp kết quả thực hiện việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các cơ quan, đơn vị thành phố và UBND 30 phường, xã; định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm để tham mưu UBND thành phố báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện.

#### **4. Giao Phòng Nội vụ chủ trì phối hợp các cơ quan thực hiện các nội dung:**

- 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.

- Theo dõi, đánh giá khảo sát sự hài lòng của người dân, 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 thành phố, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố trong thực hiện nhiệm vụ triển khai, giám sát kết quả thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính của thành phố, thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân theo đề án của Sở Nội vụ.

Yêu cầu Trưởng các phòng, ban, đơn vị và Chủ tịch UBND 30 phường xã chủ động triển khai thực hiện nghiêm các nội dung trên và định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm báo cáo Chủ tịch UBND thành phố theo quy định./.

#### ***Nơi nhận:***

- Như trên (thực hiện);
- UBND tỉnh (báo cáo);
- TT Thành ủy (báo cáo);
- TT HĐND (báo cáo);
- UBMTTQVN thành phố;
- Chủ tịch, các PCT UBND thành phố;
- Chánh, Phó Văn phòng;
- Lưu: VT, TCD.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Hữu Nguyên**