

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

Số: ~~7814~~/UBND-TCĐ

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 12 năm 2016

V/v thực hiện kết luận của Thủ tướng
Chính phủ tại Hội nghị toàn quốc
về công tác tiếp công dân, giải quyết
kiếu nại, tố cáo và kết luận của
Ban Thường vụ Thành ủy về công tác
tiếp xúc, đối thoại, giải quyết khiếu nại,
tố cáo của công dân.

UBND Q. PHÚ NHUẬN	
ĐẾN	Số: 12574A
	Ngày: 09/01/2017
	Chuyển:
	Lưu hồ sơ số:

Kính gửi::

- Thủ trưởng các Sở-ngành;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân 24 quận-huyện.

Thực hiện kết luận của Thủ tướng Chính phủ tại Hội nghị toàn quốc về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Thông báo số 357/TB-VPCP ngày 03 tháng 11 năm 2016 của Văn phòng Chính phủ và kết luận của Ban Thường vụ Thành ủy tại Thông báo số 288-TB/TU ngày 28 tháng 10 năm 2016 của Thành ủy Thành phố Hồ Chí Minh về công tác tiếp xúc, đối thoại, giải quyết khiếu nại của công dân; nhằm tiếp tục thực hiện hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân, Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo như sau:

1. Giao Thủ trưởng các Sở-ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 24 quận-huyện tập trung thực hiện các nhiệm vụ sau:

1.1. Tiếp tục thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26 tháng 5 năm 2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đúng Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân, các Nghị quyết của Quốc hội, Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18 tháng 5 năm 2012 và các chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, Chỉ thị số 21-CT/TU ngày 28 tháng 5 năm 2014 của Ban Thường vụ Thành ủy về tăng cường lãnh đạo công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh; xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thể hiện trách nhiệm đối với nhân dân; góp phần củng cố niềm tin của nhân dân đối với Đảng và Nhà nước, ổn định an ninh, trật tự trên địa bàn thành phố; xác định kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là một trong những tiêu chí quan trọng đánh giá năng lực, mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các cấp chính quyền, của người đứng đầu và của từng cán bộ, công chức.

1.2. Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân; nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong thực hiện nghiêm túc chế độ tiếp công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân; kiện toàn tổ chức, bộ máy công tác tiếp công

dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; thực hiện chính sách đào tạo, có chế độ đãi ngộ, bồi dưỡng theo quy định; bố trí Trụ sở tiếp công dân có đủ điều kiện để đáp ứng yêu cầu công tác tiếp công dân, đồng thời tăng cường bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại Trụ sở tiếp công dân.

1.3. Nâng cao chất lượng công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; tăng cường đối thoại trực tiếp, công khai với công dân để lắng nghe và kịp thời giải quyết hoặc chỉ đạo giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; trong quá trình xem xét, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, chỉ đạo rà soát kỹ cơ sở pháp lý, trường hợp phát hiện việc tham mưu chưa chặt chẽ dẫn đến việc giải quyết khiếu nại, tố cáo có sai sót, phải chỉ đạo việc khắc phục sửa sai; đồng thời, chủ động nghiên cứu, áp dụng các quy định của pháp luật hiện hành để xem xét, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo phù hợp với tình hình thực tế, đảm bảo quyền và lợi ích chính đáng, hợp pháp của tổ chức và công dân.

1.4. Tập trung chỉ đạo giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo vượt cấp, tồn đọng, phức tạp, kéo dài tại địa phương. Khi phát sinh trường hợp khiếu nại, tố cáo đông người, căn cứ tình hình thực tiễn, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp trực tiếp gặp, đối thoại với công dân hoặc chỉ đạo, giải quyết kịp thời tình hình tụ tập đông người; trên cơ sở phân tích đặc điểm, tính chất phức tạp của vụ việc, chỉ đạo xây dựng kế hoạch giải quyết cụ thể đối với từng vụ việc khiếu nại, tố cáo của công dân, không để lây lan, phát sinh thành “điểm nóng” gây phức tạp về an ninh, trật tự.

1.5. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị trực thuộc trong việc tiếp công dân và 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, những địa phương, cơ quan, tổ chức, cá nhân không chấp hành hoặc chấp hành không nghiêm túc các chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, các quyết định, kết luận, kiến nghị của cơ quan có thẩm quyền.

1.6. Thường xuyên theo dõi, đánh giá việc thực hiện pháp luật, nhất là các quy định liên quan trực tiếp đến quyền lợi của người dân và doanh nghiệp; kịp thời kiến nghị sửa đổi, bổ sung hoàn thiện chính sách pháp luật. Đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực công tác quản lý nhà nước, góp phần hạn chế tích cực việc phát sinh khiếu nại, tố cáo trong thực thi chính sách pháp luật.

1.7. Thực hiện công khai các chủ trương chính sách của nhà nước theo quy định, nhất là các chủ trương, chính sách liên quan đến quy hoạch, quản lý đầu tư, xây dựng, phát triển đô thị; đề cao vai trò giám sát của nhân dân, xác định rõ trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước; bảo đảm hài hòa lợi ích giữa nhà nước, nhà đầu tư và nhân dân, làm tốt công tác dân vận, tạo sự đồng thuận để người dân đồng tình, ủng hộ; kiên quyết không để các phần tử xấu lợi dụng xuyên tạc, kích động, lôi kéo, gây tác động tiêu cực đến thông tin trong dư luận.

1.8. Tăng cường phối hợp chặt chẽ, thường xuyên, hiệu quả với các ban đảng của cấp ủy, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội cùng cấp thực hiện tốt công tác tuyên truyền, vận động, thuyết phục, lắng nghe, tiếp thu ý kiến của người dân để giải quyết khiếu nại, tố cáo hiệu quả, sát thực tế tình hình;

phản hồi kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo do Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội chuyển đến.

1.9. Tiếp tục đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo; góp phần nâng cao ý thức pháp luật cho nhân dân, hiểu đúng về tình hình khiếu nại, tố cáo và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Giao Hội đồng phối hợp phổ biến giáo dục pháp luật thành phố tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo; tạo chuyển biến rõ nét trong việc chấp hành pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo trong nhân dân và đội ngũ cán bộ, công chức; 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.

2. Giao Công an thành phố chỉ đạo các đơn vị trực thuộc và Công an địa phương nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo, không để bị động, bất ngờ, kịp tham mưu cho cấp ủy, chính quyền biện pháp xử lý kịp thời những tình huống phức tạp, bảo đảm an ninh trật tự, kiên quyết xử lý những người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo gây rối an ninh, trật tự, chống người thi hành công vụ, xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích chính đáng của công dân.

3. Giao Ban Tiếp công dân thành phố phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan khẩn trương hoàn thành và đưa vào vận hành phần mềm “Quản lý hồ sơ giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo” thuộc các cơ quan tham mưu của Ủy ban nhân dân thành phố (Sở Xây dựng, Sở Tài nguyên và Môi trường, Thanh tra thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố và Ban Tiếp công dân thành phố). Trên cơ sở đó, tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố triển khai nhân rộng đến Ủy ban nhân dân quận, huyện và các sở, ngành trên địa bàn thành phố.

4. Giao Thanh tra thành phố chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân thành phố và các cơ quan chức năng có liên quan theo dõi, đôn đốc các sở, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện triển khai thực hiện chỉ đạo nêu trên của Ủy ban nhân dân thành phố; có kế hoạch kiểm tra, định kỳ báo cáo kết quả cho Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Trung ương Đảng;
- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND thành phố;
- TTUB: CT, các PCT;
- UBMTTQ và các Đoàn thể TP;
- VPUB: CVP, các PCVP;
- Ban Tiếp công dân thành phố;
- Các Phòng NCTH, NCPC;
- Lưu: VT, (TCD-QV)/49.

KT. CHỦ TỊCH
CHỦ TỊCH



Huỳnh Cách Mạng

(Đính kèm TB 357/TB-VPCP và TB 288-TB/TU)

Số: 357/TB-VPCP

Hà Nội, ngày 03 tháng 11 năm 2016

THÔNG BÁO**Kết luận của Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân****Hội nghị toàn quốc về công tác tiếp công dân, giải quyết**

BAN TIẾP CÔNG DÂN TP		
Số: 7601	ĐẾN	
Ngày: 16/11/2016		
Chức vụ: Phó tại		
Lưu hồ sơ	Chức vụ: Phó tại	Chức vụ: Phó tại

UBND. TP. HCM
Số: 3600
Ngày: 11/11/2016
S: 11/11/2016

Ngày 07 tháng 10 năm 2016, tại Hà Nội, Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc đã chủ trì Hội nghị toàn quốc về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Cùng dự hội nghị có các đồng chí: Trương Hòa Bình, Phó Thủ tướng thường trực Chính phủ; Trương Thị Mai, Trưởng ban Dân vận Trung ương; Phan Văn Sáu, Tổng Thanh tra Chính phủ; Mai Tiến Dũng, Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ; Lãnh đạo các Bộ, các cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; Lãnh đạo các cơ quan: Văn phòng Trung ương Đảng, Văn phòng Quốc hội, Văn phòng Chủ tịch nước, Ủy ban Kiểm tra Trung ương, Ban Nội chính Trung ương, Ban Tuyên giáo Trung ương, Tòa án nhân dân tối cao, Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Ủy ban Pháp luật của Quốc hội, Ban Dân nguyện của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Nông dân Việt Nam, Hội Luật gia Việt Nam, Liên đoàn Luật sư Việt Nam; Lãnh đạo tỉnh ủy, thành ủy và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Sau khi nghe Tổng Thanh tra Chính phủ báo cáo tóm tắt tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo từ năm 2012 đến năm 2016 và các báo cáo chuyên đề của các cơ quan: Bộ Tài nguyên và Môi trường, Bộ Xây dựng, Liên đoàn Luật sư Việt Nam, ý kiến của lãnh đạo các địa phương và ý kiến của Phó Thủ tướng Thường trực Trương Hòa Bình, Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc đã kết luận như sau:

I. Tình hình khiếu nại, tố cáo và công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo giai đoạn 2012-2016

Những năm vừa qua, quán triệt và thực hiện Chỉ thị số 35/CT-TW ngày 26 tháng 5 năm 2014 của Bộ Chính trị, Luật khiếu nại, Luật tố cáo, Luật tiếp công dân, các Nghị quyết của Quốc hội, Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18 tháng 5 năm 2012 và chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành địa phương đã có nhiều cố gắng, tập trung thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và đã đạt được những kết quả tích cực, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, góp phần giữ vững ổn định chính trị, trật tự xã hội và đóng góp vào những thành tựu chung của đất nước.

Tình hình khiếu nại, tố cáo có xu hướng giảm so với giai đoạn 2008-2011: số lượt công dân đến các cơ quan hành chính khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh giảm 4,3%; số đơn khiếu nại, tố cáo giảm 54,6%, số vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của cơ quan hành chính giảm 39,3%. Mặc dù, khiếu nại, tố cáo có xu hướng giảm, nhưng lại gia tăng số vụ việc khiếu nại đông người (tăng 32%), trong đó có nhiều vụ việc phức tạp. Tỷ lệ các vụ việc khiếu nại, tố cáo về đất đai chiếm gần 70%, trong đó chủ yếu là khiếu nại về thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư. So với thời điểm trước khi Luật đất đai năm 2013 có hiệu lực thì khiếu nại đối với quyết định, trình tự, thủ tục thu hồi đất giảm, nhưng lại gia tăng khiếu nại về giá bồi thường, hỗ trợ và việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

Các cơ quan hành chính nhà nước giải quyết 170.450 vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền (đạt trên 85,2%), thu hồi về cho Nhà nước gần 373,9 tỷ đồng, 274 ha đất; khôi phục quyền lợi cho 11.618 công dân với số tiền 512 tỷ đồng và 418,6 ha đất; kiến nghị xử lý hành chính 2.072 người; chuyển cơ quan điều tra 197 vụ với 183 người; rà soát, kiểm tra, giải quyết được nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài. Để tập trung giải quyết tình trạng khiếu nại, tố cáo đông người gia tăng, làm rõ nguyên nhân và có các giải pháp giải quyết triệt để, từ tháng 7 đến tháng 9 năm 2016, Thủ tướng Chính phủ đã chỉ đạo Thanh tra Chính phủ, các Bộ, ngành, địa phương có liên quan mở đợt cao điểm, tập trung giải quyết 50 vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp tại 15 tỉnh, thành phố. Qua đợt tập trung giải quyết, nhiều vụ việc phức tạp, kéo dài đã được giải quyết dứt điểm, giảm mạnh số lượng vụ việc và áp lực khiếu kiện lên các cơ quan Trung ương, góp phần chuyển biến tích cực tình hình và kết quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Qua công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo cho thấy nguyên nhân của tình hình khiếu nại, tố cáo là do một số quy định của chính sách, pháp luật còn bất cập, không phù hợp với thực tiễn, việc thực thi pháp luật chưa nghiêm. Chính sách, pháp luật về đất đai đã được sửa đổi, bổ sung để khắc phục những bất cập về thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ, nhưng vẫn chưa giải quyết được vấn đề đảm bảo hài hòa về lợi ích giữa Nhà nước, nhà đầu tư và người sử dụng đất, nhất là về giá bồi thường về đất. Việc lập, thực hiện quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất còn chưa hợp lý, việc thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư tại một số dự án còn thiếu công khai, minh bạch, chưa quan tâm đầy đủ đến lợi ích chính đáng của người sử dụng đất. Công tác lập quy hoạch và quản lý thực hiện quy hoạch đô thị còn nhiều thiếu sót, hạn chế. Việc lấy ý kiến cộng đồng còn hình thức; không công khai đầy đủ, rõ ràng thông tin về quy hoạch; đánh giá không thấu đáo tác động xã hội khi thực hiện quy hoạch, nhất là giải quyết quyền lợi của người dân trong phạm vi quy hoạch; tính toán không đầy đủ nguồn lực cho thực hiện dự án đầu tư theo quy hoạch được phê duyệt dẫn đến quy hoạch “treo”, ảnh hưởng đến đời sống của người dân trong phạm vi quy hoạch.

Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo còn tồn tại, hạn chế: người đứng đầu một số Bộ, ngành, địa phương chưa có quyết tâm cao hoặc chưa quan tâm và thực hiện đầy đủ việc tiếp công dân định kỳ và trực tiếp đối thoại để giải quyết các vụ việc phức tạp. Có những cán bộ làm nhiệm vụ tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo đã thiếu trách nhiệm, thiếu công tâm nên đề xuất xử lý không khách quan, áp dụng chính sách, pháp luật để giải quyết khiếu nại còn máy móc, biện pháp giải quyết không hợp lý, để kéo dài. Chưa tích cực rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài, còn tâm lý tránh né, đùn đẩy trách nhiệm giải quyết lên cấp trên. Sự phối hợp giữa các cơ quan chức năng của Trung ương và chính quyền địa phương chưa kịp thời, chặt chẽ, nhất là việc tổ chức tiếp công dân và giải quyết các vụ việc phức tạp, kéo dài. Bên cạnh đó ý thức chấp hành pháp luật, sự hiểu biết pháp luật của một số người khiếu nại, tố cáo còn hạn chế, có những trường hợp người dân bị kích động, xúi giục khiếu nại, tố cáo kéo dài, chống người thi hành công vụ, gây phức tạp về an ninh, trật tự.

II. Nhiệm vụ, giải pháp trong thời gian tới

Trong thời gian tới, tình hình khiếu nại, tố cáo sẽ còn diễn biến phức tạp, xảy ra ở những địa phương có sai phạm, sơ hở, yếu kém trong quản lý nhà nước, nhất là trong lĩnh vực quản lý, sử dụng đất đai, không làm tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Để chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong quản lý nhà nước, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, yêu cầu Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước tập trung thực hiện tốt những nhiệm vụ và giải pháp sau đây:

1. Quán triệt, thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Chỉ thị số 35/CT-TW ngày 26 tháng 5 năm 2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, Luật khiếu nại, Luật tố cáo, Luật tiếp công dân, các Nghị quyết của Quốc hội, Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18 tháng 5 năm 2012 và chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Cả bộ máy hành chính phải vào cuộc theo tinh thần xây dựng Chính phủ kiến tạo phát triển, liêm chính, hành động quyết liệt phục vụ nhân dân; xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ chính trị quan trọng, là trách nhiệm, tình cảm cách mạng đối với nhân dân; mọi khiếu nại, tố cáo phải được giải quyết với tinh thần trách nhiệm cao, đúng pháp luật và 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 các cấp chính quyền, của người có thẩm quyền và trách nhiệm.

2. Các Bộ, ngành theo chức năng, nhiệm vụ của mình phải thường xuyên theo dõi, đánh giá việc thực hiện pháp luật, nhất là các quy định liên quan trực tiếp đến quyền lợi của người dân và doanh nghiệp, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện chính sách pháp luật. Thanh tra Chính phủ chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành có liên quan tổng kết, đánh giá việc thi hành Luật khiếu nại, Luật tố cáo, Luật tiếp công dân, kiến nghị sửa đổi, bổ sung hoàn thiện pháp luật, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và nâng cao trách nhiệm của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Bộ Tài nguyên và Môi trường theo dõi sát việc thi hành Luật đất đai năm 2013 và các luật có liên quan, tổng hợp các vướng mắc, bất cập, kiến nghị sửa đổi, bổ sung kịp thời để bảo đảm quyền và lợi ích chính đáng của người sử dụng đất.

3. Chấn chỉnh những tồn tại, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo, nhất là trong việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách, pháp luật liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của người dân. Đẩy mạnh cải cách hành chính, tăng cường thanh tra, kiểm tra công vụ; thực hiện đầy đủ trách nhiệm giải trình, kiên quyết xử lý vi phạm và thông báo công khai trước nhân dân. Nâng cao chất lượng quy hoạch và quản lý quy hoạch đất đai, quản lý đầu tư xây dựng, nhà ở theo hướng công khai, minh bạch, đề cao vai trò giám sát của người dân, xác định rõ trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước. Tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm trong lĩnh vực quy hoạch, đầu tư xây dựng phát triển đô thị, nhà ở. Việc thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư phải công khai, minh bạch, đúng chính sách, pháp luật, bảo đảm cho người bị thu hồi đất có cuộc sống ổn định, bằng hoặc tốt hơn nơi ở cũ; bảo đảm hài hòa về lợi ích giữa Nhà nước, nhà đầu tư và người sử dụng đất; làm tốt công tác dân vận, tạo sự đồng thuận để người dân đồng tình, ủng hộ.

4. Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp phải thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất, gắn việc tiếp công dân với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo. Quan tâm củng cố, kiện toàn bộ máy, cán bộ làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo hướng chuyên nghiệp và có chế độ đãi ngộ, bồi dưỡng hợp lý. Cán bộ tiếp công dân phải am hiểu chính sách, pháp luật, phải có tinh thần trách nhiệm cao, tận tụy, tôn trọng dân, lắng nghe dân, tạo điều kiện thuận lợi nhất để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo. Các địa phương sắp xếp, bố trí Trụ sở tiếp công dân đáp ứng yêu cầu công tác tiếp công dân; sớm hoàn thành dự án xây dựng trụ sở tiếp công dân Trung ương; tăng cường bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại Trụ sở tiếp công dân.

Người có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết khiếu nại phải kiểm tra toàn diện, xem xét, cân nhắc đầy đủ các khía cạnh pháp lý và thực tế của vụ việc, chia sẻ, đặt mình vào vị trí của người dân để có biện pháp giải quyết có lý, có tình, khả thi.

Khi xảy ra vụ việc khiếu kiện đông người, phức tạp, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phải trực tiếp gặp, đối thoại với dân, đề cao trách nhiệm, sâu sát, quyết liệt, có biện pháp chỉ đạo giải quyết kịp thời, không để phát sinh thành “điểm nóng” gây phức tạp về an ninh, trật tự.

Chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thanh tra Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tập trung vào địa bàn, lĩnh vực phát sinh nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, những địa phương, cơ quan, tổ chức, cá nhân không chấp hành hoặc chấp hành không nghiêm túc chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và các quyết định, kết luận, kiến nghị của cơ quan có thẩm quyền.

Trường hợp công dân tập trung khiếu kiện ở các cơ quan Trung ương, Bí thư, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải trực tiếp chỉ đạo và phối hợp với Thanh tra Chính phủ, các cơ quan chức năng của Trung ương tổ chức tiếp dân, vận động, thuyết phục, có biện pháp để công dân trở về giải quyết tại địa phương, không để công dân khiếu kiện dài ngày ở các cơ quan Trung ương, nhất là vào thời gian diễn ra các sự kiện chính trị quan trọng của đất nước.

5. Tiếp tục tập trung rà soát, kiểm tra, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài. Thanh tra Chính phủ có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư của công dân gửi Thủ tướng Chính phủ thuộc trường hợp khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài; nghiên cứu, kiến nghị cơ chế, chính sách có tính đột phá để xem xét, giải quyết có hiệu quả đối với loại vụ việc này. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, sớm đưa vào sử dụng Cơ sở dữ liệu Quốc gia về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để việc tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo kịp thời, chính xác; nghiên cứu để thực hiện việc tiếp nhận đơn thư trên cổng thông tin điện tử của Bộ, cơ quan, Ủy ban nhân dân các cấp.

6. Các cấp ủy Đảng và chính quyền phải tạo điều kiện để Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể quần chúng và nhân dân giám sát công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Trong quá trình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phải coi trọng công tác dân vận, tuyên truyền, vận động với phương châm: “nói cho dân hiểu, làm cho dân tin”, 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.

7. Bảo đảm an ninh, trật tự trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo. Bộ Công an chỉ đạo các đơn vị trực thuộc và Công an địa phương nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo, không để bị động, bất ngờ, kịp thời tham mưu cho cấp ủy, chính quyền biện pháp xử lý những tình huống phức tạp, bảo đảm an ninh, trật tự. Nhà nước bảo đảm quyền khiếu nại, tố cáo của công dân, nhưng kiên quyết xử lý những người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo gây rối an ninh, trật tự, chống người thi hành công vụ, xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích chính đáng của công dân.

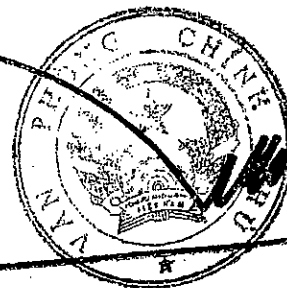
8. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Các cơ quan truyền thông cần sắp xếp, tăng thời lượng chuyên đề về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để dư luận hiểu đúng tình hình khiếu nại, tố cáo và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, góp phần nâng cao ý thức pháp luật cho nhân dân. Việc đưa tin phải khách quan, trung thực, không đưa tin một chiều, sai lệch nội dung, bản chất vụ việc khiếu nại, tố cáo gây tác động tiêu cực tới dư luận, để các phần tử xấu lợi dụng xuyên tạc, kích động.

Văn phòng Chính phủ thông báo để các cơ quan có liên quan biết, thực hiện./.

Nơi nhận:

- Bộ Chính trị (để b/c);
- Thủ tướng, các PTTg;
- Ủy ban TW Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Văn phòng Trung ương Đảng;
- Ủy ban Kiểm tra Trung ương;
- Ban Nội chính Trung ương;
- Ban Dân vận Trung ương;
- Ban Tổ chức Trung ương;
- Ban Tuyên giáo Trung ương;
- Văn phòng Quốc hội;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Ủy ban Pháp luật của Quốc hội;
- Ủy ban Kinh tế của Quốc hội;
- Ban Dân nguyện thuộc UBTWQH;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- Tỉnh ủy, HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý Thủ tướng, các Vụ: TH, PL, NC, TCCV, TKBT, QHQT, KGVX, KTTH, KTN, ĐMDN, V.III, Công TTĐT;
- Lưu: VT, V.I (3); TS. 4/5

**KT. BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM
PHÓ CHỦ NHIỆM**



Lê Mạnh Hà

Số 288-TB/TU

THÔNG BÁO

KẾT LUẬN CỦA BAN THƯỜNG VỤ THÀNH ỦY TIẾP CÔNG DÂN

UBND. TP. HCM
 N S: 34796
 NGÀY 1/11/16 GIỜ

ĐẾN SỐ: 7258
 NGÀY: 02/11/2016

Hội nghị Ban Thường vụ Thành ủy lần thứ 37 họp ngày 19 tháng 10 năm 2016, sau khi nghe Ủy ban nhân dân thành phố báo cáo về công tác tiếp xúc, đối thoại, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân (Báo cáo số 162/BC-UBND ngày 20 tháng 9 năm 2016), Ban Thường vụ Thành ủy kết luận:

1. Thống nhất với báo cáo của Ủy ban nhân dân thành phố về công tác tiếp xúc, đối thoại, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân. Nhìn chung, trong bối cảnh tình hình khiếu nại, tố cáo những năm gần đây tiếp tục diễn biến phức tạp, các cấp ủy, chính quyền, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội đã lãnh đạo, chỉ đạo quán triệt, tuyên truyền, triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26 tháng 5 năm 2014 của Bộ Chính trị và Chỉ thị số 21-CT/TU ngày 28 tháng 5 năm 2014 của Ban Thường vụ Thành ủy về tăng cường lãnh đạo công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh, các quy định pháp luật hiện hành về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; góp phần nâng cao nhận thức, tăng cường trách nhiệm, nhất là trách nhiệm người đứng đầu, quan tâm hơn và dành thời gian tiếp xúc, lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của người dân, tạo nhiều chuyển biến tích cực trong công tác tiếp công dân, hòa giải ở cơ sở, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo.

Tuy nhiên, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo vẫn còn tồn tại những hạn chế, yếu kém. Ngoài những nội dung báo cáo đã nêu, cần lưu ý một số vấn đề sau: đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo còn thiếu, trình độ năng lực có hạn chế; vẫn còn cán bộ, công chức thiếu kỹ năng vận động, thuyết phục, chưa nắm vững quy định pháp luật, chưa quán triệt và thực hiện tốt chủ trương tăng cường và đổi mới công tác dân vận trong cơ quan hành chính Nhà nước, tác phong còn quan liêu, xa rời thực tế; chưa chủ động nghiên cứu, vận dụng quy định pháp luật để giải quyết phù hợp với thực tế vụ việc khiếu nại, đáp ứng quyền và lợi ích chính đáng, hợp pháp của tổ chức và công dân. Công tác phối hợp giữa chính quyền và Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội các cấp trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, có lúc, có nơi chưa hiệu quả; việc phản hồi kết quả giải quyết đơn thư kiến nghị, khiếu nại, tố cáo do Mặt trận Tổ quốc chuyển đến cơ quan hành chính nhà nước rất chậm; việc ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ theo dõi kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo giữa một số sở, ngành liên quan còn chậm, chưa đáp ứng được yêu cầu.

2. Để phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những hạn chế, yếu kém nêu trên, nhằm lãnh đạo, chỉ đạo tiếp tục thực hiện hiệu quả công tác tiếp xúc, đối thoại, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân, giao Ban cán sự đảng Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo Ủy ban nhân dân thành phố:

2.1. Tiếp tục chỉ đạo thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26 tháng 5 năm 2014 của Bộ Chính trị và Chỉ thị số 21-CT/TU ngày 28 tháng 5 năm 2014 của Ban Thường vụ Thành ủy về tăng cường lãnh đạo công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh, các quy định pháp luật hiện hành về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; nâng cao vai trò, trách nhiệm thủ trưởng các sở, ngành, chủ tịch ủy ban nhân dân quận, huyện thực hiện nghiêm túc chế độ tiếp công dân, tăng cường đối thoại trực tiếp, công khai với công dân để lắng nghe và kịp thời giải quyết hoặc chỉ đạo giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, những vấn đề bức xúc của người dân; chỉ đạo tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo vượt cấp, tồn đọng, phức tạp, kéo dài tại địa phương, góp phần củng cố niềm tin của nhân dân đối với Đảng và Nhà nước, ổn định an ninh trật tự trên địa bàn thành phố.

2.2. Đối với tình hình khiếu nại đông người liên quan đến 10 vụ việc phức tạp nêu trong báo cáo: trên cơ sở phân tích đặc điểm, tính chất phức tạp của dự án, chỉ đạo xây dựng kế hoạch giải quyết khiếu nại cụ thể đối với từng dự án; xác định tư tưởng chỉ đạo xử lý xuyên suốt, nhất quán; trình tự giải quyết những đầu việc cụ thể; phân công trách nhiệm rõ ràng đối với các cơ quan tham mưu chịu trách nhiệm giải quyết, có sự phối hợp đồng bộ với các ban của cấp ủy, Mặt trận Tổ quốc, tổ chức chính trị - xã hội trong tuyên truyền, vận động, thuyết phục, lắng nghe, tiếp thu ý kiến người dân; phân công tổ công tác của từng dự án đeo bám, theo dõi, đề xuất chỉ đạo tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc để giải quyết đồng bộ, hiệu quả việc khiếu kiện, không để phát sinh điểm nóng về an ninh trật tự.

2.3. Trong quá trình xem xét, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, chỉ đạo rà soát kỹ cơ sở pháp lý, trường hợp phát hiện việc tham mưu chưa chặt chẽ dẫn đến việc giải quyết khiếu nại, tố cáo có sai sót, phải chỉ đạo việc khắc phục, sửa sai; đồng thời, có chủ trương chỉ đạo chủ động nghiên cứu, vận dụng quy định pháp luật hiện hành để tham mưu xem xét, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo phù hợp với tình hình thực tế, đảm bảo quyền và lợi ích chính đáng, hợp pháp của tổ chức và công dân.

2.4. Chỉ đạo các sở, ngành, quận, huyện, phường - xã, thị trấn tăng cường phối hợp chặt chẽ, đồng bộ, hiệu quả với các ban đảng của cấp ủy, Mặt trận Tổ quốc, tổ chức chính trị - xã hội cùng cấp thực hiện tốt công tác tuyên truyền, vận động, thuyết phục, lắng nghe, tiếp thu ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân để tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo hiệu quả, sát thực tế tình hình; phản hồi kết quả giải quyết đơn

thư khiếu nại, tố cáo do Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội chuyển đến để cùng phối hợp hiệu quả trong công tác tiếp công dân, tuyên truyền, giải thích, thuyết phục tổ chức và công dân chấp hành các quy định pháp luật.

2.5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác phổ biến, tuyên truyền pháp luật, giải quyết khiếu nại, tố cáo; chỉ đạo các cơ quan liên quan khẩn trương hoàn thành và đưa vào vận hành Chương trình “Quản lý hồ sơ giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo” thuộc các cơ quan tham mưu của Ủy ban nhân dân thành phố (Sở Xây dựng, Sở Tài nguyên và Môi trường, Thanh tra thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố).

3. Đồng chí bí thư quận ủy, huyện ủy, đồng chí chủ tịch ủy ban nhân dân quận, huyện lãnh đạo, chỉ đạo tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn theo tinh thần Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26 tháng 5 năm 2014 của Bộ Chính trị và Chỉ thị số 21-CT/TU ngày 28 tháng 5 năm 2014 của Ban Thường vụ Thành ủy và các quy định pháp luật hiện hành; tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra, giám sát trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị trực thuộc trong việc tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; phát huy vai trò của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội các cấp trong công tác hòa giải tại cơ sở, giám sát nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

4. Giao Ban Nội chính Thành ủy chủ trì, phối hợp với Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Ban cán sự đảng Ủy ban nhân dân thành phố theo dõi việc tổ chức thực hiện Chỉ thị số 21-CT/TU và Thông báo Kết luận này của Ban Thường vụ Thành ủy, định kỳ báo cáo kết quả thực hiện.

Nơi nhận:

- Các đồng chí Ủy viên Ban Thường vụ Thành ủy,
- Ban cán sự đảng Ủy ban nhân dân thành phố,
- Đảng đoàn Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố,
- Các ban Thành ủy, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy,
- Các quận ủy, huyện ủy,
- Các sở : Xây dựng, Tài nguyên và Môi trường,
- Thanh tra thành phố,
- Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố,
- VPTU (Lãnh đạo: đ/c Thái Thị Bích Liên, đ/c Trần Anh Tuấn, đ/c Tăng Phước Lộc, Phòng NCTH/Y).
- Lưu Văn phòng Thành ủy.



Thái Thị Bích Liên