

CHỈ THỊ

**V/v triển khai thực hiện quy chế tổ chức
tiếp công dân theo Nghị định số 89/CP
ngày 7/8/1997 của Chính phủ**

Trong tình hình hiện nay, việc tổ chức tốt công tác tiếp công dân (gọi tắt là dân), giải quyết kịp thời các khiếu nại, tố cáo của dân là một nhiệm vụ quan trọng nhằm nâng cao lòng tin của dân đối với Đảng, Nhà nước và Pháp luật.

Kể từ sau khi có Pháp lệnh khiếu nại, tố cáo của công dân, trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh, công tác tiếp dân ngày càng được coi trọng, các ngành các cấp đều có tổ chức bộ phận tiếp dân, nhiều nơi đã xây dựng được quy chế tiếp dân, lên lịch định kỳ để lãnh đạo tiếp dân, từng bước cải tiến thủ tục hành chính để bớt gây phiền hà cho dân. Các cấp chính quyền thành phố và các ngành chức năng đã giải quyết dứt điểm được nhiều đơn, thư khiếu nại, tố cáo của dân đúng pháp luật, có lý có tình. Nhiều cán bộ, nhân viên làm việc rất tận tụy trong công tác xét khiếu nại, tố cáo của dân, đảm bảo luật pháp được thi hành nghiêm minh, bảo vệ được lợi ích hợp pháp của dân.

Song bên cạnh đó, công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của dân vẫn còn tồn tại một số khuyết điểm như còn nặng về hình thức, việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo của dân còn trì trệ, không kịp thời, chất lượng xem xét và kết luận nhiều vụ việc còn chưa có sức thuyết phục ; nhiều kết luận hay yêu cầu giải quyết của các cơ quan cấp trên chưa được cấp có trách nhiệm giải quyết kịp thời, do đó hiệu quả giải quyết thấp, đơn tồn đọng còn nhiều, việc thực hiện chế độ kiểm tra, báo cáo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân còn nhiều thiếu sót ; một số cán bộ lãnh đạo chủ chốt các ngành, các cấp còn xem nhẹ công tác tiếp dân, việc bố trí cán bộ tiếp dân cũng chưa đáp ứng kịp yêu cầu. Trong điều hành công việc, tổ chức thực hiện nhiệm vụ của một số cơ quan, đơn vị và cán bộ còn vi phạm pháp luật hoặc xâm phạm đến lợi ích hợp pháp của dân nhưng không kịp thời giải quyết, để phát sinh khiếu nại, tố cáo của dân. Chính những khuyết điểm và tồn tại trên đây khiến cho Thành phố còn tồn đọng nhiều về khiếu nại, tố cáo của công dân ; việc cũ giải quyết chưa xong thì việc mới lại phát sinh.

Nhằm mục đích kiện toàn việc tổ chức tiếp công dân theo đúng tinh thần Nghị định số 89/CP ngày 7/8/1997 của Chính phủ ban hành quy chế tổ chức tiếp dân và Thông tư số 1178/TT-TTNN ngày 25/9/1997 của Thanh tra Nhà nước hướng dẫn thực hiện Nghị định này của Chính phủ, Ủy ban nhân dân thành phố chỉ thị như sau :

1/ Các ngành, các cấp, các cơ quan đơn vị căn cứ theo các quy định tại Nghị định số 89/CP của Chính phủ và Thông tư hướng dẫn của Thanh tra Nhà nước để soát xét lại công tác tiếp dân, kịp thời uốn nắn chấn chỉnh các tồn tại, thiếu sót, các quy định chưa phù hợp song song với việc cho tiến hành tổng kết việc thực hiện Pháp lệnh khiếu nại, tố cáo của công dân theo tinh thần Chỉ thị số 979/1997/CT-TTg ngày 17/11/1997 của Thủ tướng Chính phủ.

2/ Phải coi trọng công tác tiếp dân là một bộ phận gắn bó hữu cơ không thể tách rời với công tác quản lý hành chính Nhà nước nhằm thể hiện bản chất chính quyền của dân, do dân và vì dân ; phải coi kết quả của công tác tiếp dân cũng là thước đo phản ảnh hiệu quả của công tác quản lý Nhà nước. Qua công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại tố cáo của dân, các ngành các cấp cần kịp thời rút ra những kinh nghiệm để cải tiến qui trình, thủ tục trong việc giải quyết các dịch vụ hành chính công phục vụ dân vô điều kiện.

3/ Lãnh đạo các ngành các cấp, các cơ quan đơn vị phải là người chịu trách nhiệm chính trong công tác tiếp dân, phải trực tiếp giải quyết đối với các trường hợp khiếu nại, tố cáo phức tạp, khiếu nại, tố cáo mang tính tập thể, lặp đi lặp lại. Nơi nào để việc giải quyết khiếu nại, tố cáo phạm nhiều sai sót hay giải quyết không kịp thời dẫn đến hậu quả nghiêm trọng về mặt an ninh, trật tự xã hội, gây bất bình cho người dân thì lãnh đạo nơi đó là người phải chịu trách nhiệm trước tiên đối với cơ quan Nhà nước cấp trên.

4/ Phải hết sức quan tâm đến đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp dân. Cán bộ tiếp dân phải được thường xuyên bồi dưỡng kiến thức về quản lý Nhà nước, về pháp luật và nghiệp vụ để có thể làm tốt khâu xử lý bước đầu các đơn thư khiếu nại tố cáo của công dân ; phải có thái độ tác phong khiêm tốn, hòa nhã, kiên nhẫn lắng nghe người dân trình bày ý kiến, nguyện vọng, theo dõi và kịp thời báo cáo lãnh đạo xử lý các trường hợp khiếu nại bức xúc, căng thẳng, kéo dài, các trường hợp giải quyết chậm trễ, vi phạm pháp luật.

Nơi tiếp dân phải được trang bị đầy đủ các tài liệu, văn bản pháp luật liên quan đến các lãnh vực khiếu nại, tố cáo để cán bộ tiếp dân cũng như người dân đến khiếu nại tố cáo có thể tham khảo tại chỗ.

5/ Củng cố lại Văn phòng tiếp dân của Thành ủy, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố cả về mặt tổ chức lẫn nhân sự để đáp ứng kịp yêu cầu trong tình hình hiện nay. Văn phòng tiếp dân thành phố ngoài nhiệm vụ giúp Thường trực Thành ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố tổ chức tốt công tác tiếp dân, tổ chức cho lãnh đạo thành phố định kỳ tiếp dân theo quy định còn có trách nhiệm giúp lãnh đạo thành phố kiểm tra đôn đốc nhắc nhở các cơ quan đơn vị trong việc thực hiện các ý kiến đã chỉ đạo, các quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo của lãnh đạo thành

phố. Đối với các ngành, các cấp, các cơ quan đơn vị đã được đôn đốc nhắc nhở nhiều lần mà vẫn cố tình không chấp hành thì Văn phòng Tiếp dân thành phố sau khi xin ý kiến của Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm chuyển hồ sơ nội vụ đến Thanh tra thành phố để tiến hành thanh tra làm rõ nguyên nhân và xử lý theo quy định của pháp luật.

6/ Lãnh đạo các ngành, các cấp khi nhận được Chỉ thị này phải khẩn trương triển khai thực hiện đến tận phường, xã, thị trấn, các phòng ban và bộ phận tiếp công dân trực thuộc và gửi báo cáo định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm cho Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố và Thanh tra thành phố về kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

7/ Thanh tra thành phố có trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các ngành, các cấp, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố triển khai thực hiện tốt quy chế tổ chức tiếp dân theo tinh thần Nghị định số 89/CP của Chính phủ và Thông tư hướng dẫn của Thanh tra Nhà nước, định kỳ có báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân thành phố.

Trong quá trình thực hiện Chỉ thị này các ngành, các cấp, các cơ quan đơn vị có những vấn đề gì vướng mắc, cần phản ánh bằng văn bản về Thanh tra thành phố để kịp thời tổng hợp trình Ủy ban nhân dân thành phố xem xét giải quyết.-

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ
CHỦ TỊCH
Võ Viết Thanh