Người ký: Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh
Cơ quan: Tỉnh Tây Ninh
Thời gian ký: 12.01.2022 09:54:27 +07:00

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 116 /QĐ-UBND	*Tây Ninh, ngày 12 tháng 01 năm 2022*

QUYẾT ĐỊNH
Phê duyệt Đề án "Nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, gắn với thực hiện Cơ sở dữ liệu Quốc gia về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo giai đoạn 2021 – 2025"

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Kết luận của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh tại Thông báo số 588-TB/VPTU ngày 07/01/2022;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Đề án "Nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, gắn với thực hiện Cơ sở dữ liệu Quốc gia về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo giai đoạn 2021 - 2025" trên địa bàn tỉnh Tây Ninh (ban hành kèm theo Quyết định này).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Giao Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện Đề án "Nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, gắn với thực hiện Cơ sở dữ liệu Quốc gia về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo giai đoạn 2021 – 2025" đúng thời gian, tiến độ.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Chánh Thanh tra tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trần Văn Chiến

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- TT:TU, HĐND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Các ban của Tỉnh ủy;
- Các Sở, ban, ngành tỉnh;
- Báo Tây Ninh, Đài PTTH;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Lưu: VT, BTCD, Hạ- 20b.

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH TÂY NINH

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

ĐỀ ÁN

Nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, gắn với thực hiện Cơ sở dữ liệu Quốc gia về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo giai đoạn 2021 - 2025

(Kèm theo Quyết định số 116 /QĐ-UBND ngày 12 /01/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)

I. CĂN CỨ PHÁP LÝ, SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

1. Căn cứ pháp lý

Luật Tiếp công dân năm 2013;

Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Công văn số 282/TTCP-TTTT ngày 06/3/2018 của Thanh tra Chính phủ về việc sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo;

Kế hoạch số 814/KH-UBND ngày 06/4/2018 của UBND tỉnh về việc triển khai sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo của Thanh tra Chính phủ;

2. Sự cần thiết xây dựng Đề án

Trách nhiệm tiếp công dân của các cơ quan nhà nước và người đứng đầu của cơ quan này đã được pháp luật quy định. Sau khi Luật Tiếp công dân được ban hành, ngày 26/5/2014 Bộ Chính trị ban hành Chỉ thị số 35-CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và quy định của pháp luật về tiếp công dân; ngày 18/12/2019 Bộ Chính trị ban hành Quy định số 11-Qđi/TW về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, thủ trưởng các cấp, các ngành trong việc tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân.

Trong thời gian qua, việc tiếp công dân (TCD) của các cơ quan nhà nước và người đứng đầu của cơ quan này trên địa bàn tỉnh có chuyển biến tích cực nhất là tiếp dân của người đứng đầu, tuy nhiên việc TCD, việc cập nhật thông tin, khai thác Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo (KNTC) cũng còn nhiều thiếu sót, hạn chế, cần phải chấn chỉnh, khắc phục một cách toàn diện nhằm nâng cao chất lượng công tác TCD, gắn với thực hiện Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TCD, giải quyết KNTC.

3. Phạm vi thực hiện của Đề án

Đề án này được triển khai, thực hiện tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh, Trụ

sở tiếp công dân cấp huyện, địa điểm tiếp công dân của UBND cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện trên địa bàn tỉnh.

II. MỤC TIÊU, YÊU CẦU CỦA ĐỀ ÁN

1. Mục tiêu

1.1. Mục tiêu tổng quát

Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh, Trụ sở tiếp công dân cấp huyện, địa điểm tiếp công dân của UBND cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện và của Chủ tịch UBND các cấp, thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện phải được thực hiện nghiêm túc, đầy đủ, đúng theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước; việc TCD phải gắn với giải quyết kịp thời KNTC, phản ánh, kiến nghị của công dân từ cơ sở, không để xảy ra điểm nóng; đồng thời tiếp tục triển khai, thực hiện kịp thời, đồng bộ việc cập nhật thông tin, khai thác Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về KNTC.

1.2. Mục tiêu cụ thể

Kiện toàn về tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan TCD nhằm tăng cường hiệu quả công tác TCD của các cơ quan nhà nước gắn với thực hiện Cơ sở dữ liệu Quốc gia về KNTC trên địa bàn tỉnh.

Nâng cao nhận thức, tăng cường trách nhiệm của Chủ tịch UBND các cấp và Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước trong công tác TCD; quan tâm đào tạo, bồi dưỡng xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác TCD, giải quyết KNTC có phẩm chất đạo đức và năng lực đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, thực hiện tốt chính sách hỗ trợ đối với cán bộ thực hiện việc TCD.

Trang bị cơ sở vật chất đầy đủ, phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền KNTC, kiến nghị, phản ánh, góp phần xây dựng Nhà nước pháp quyền XHCN trong sạch, vững mạnh, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả.

Việc TCD định kỳ của người đứng đầu phải gắn với việc giải quyết KNTC của công dân. Thông qua TCD, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức pháp luật của Nhân dân trên địa bàn tỉnh; tăng cường vận động, thuyết phục công dân thực hiện, chấp hành đúng các quy định của pháp luật.

Có giải pháp xử lý trách nhiệm các tổ chức, cá nhân không thực hiện đúng các quy định của pháp luật về TCD thông qua việc đánh giá tập thể, công chức, đảng viên hàng năm trong việc thực hiện nhiệm vụ. Kịp thời đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý đúng pháp luật các trường hợp lợi dụng quyền KNTC để kích động, gây mất an ninh, trật tự nơi công cộng.

2. Yêu cầu

- Quán triệt và triển khai thực hiện nghiêm túc các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác TCD, việc tiếp dân phải thực chất, có hiệu quả, tránh tình trạng hình thức, né tránh.

- Phải đồng bộ hoá, khai thác sử dụng một cách hiệu quả Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, áp dụng thống nhất từ cấp xã đến cấp tỉnh, kết nối được với cơ quan Trung ương.

- Đơn giản hóa thủ tục, tạo thuận lợi cho người dân thực hiện quyền KNTC, kiến nghị, phản ánh, khắc phục những hạn chế, bất cập trong công tác TCD hiện nay.

- Bộ máy tổ chức và phương thức hoạt động của cơ quan TCD phải gọn nhẹ, cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp dân phải có trình độ, nghiệp vụ, có phẩm chất đạo đức, kỹ năng và chuyên nghiệp; cơ sở vật chất phải bảo đảm, phải thực hiện nghiêm túc kỷ luật, kỷ cương, xử lý nghiêm các trường hợp sai phạm, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, phát huy quyền dân chủ của nhân dân.

- Việc TCD phải gắn với việc giải quyết KNTC, kiến nghị, phản ánh của công dân; nâng cao trách nhiệm giải quyết, xử lý KNTC, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan có thẩm quyền.

III. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN VÀ VIỆC SỬ DỤNG HỆ THỐNG CƠ SỞ DỮ LIỆU QUỐC GIA VỀ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

1. Kết quả tiếp công dân 03 năm (2018-2020)

Trong năm 2018, toàn tỉnh đã tiếp 4.141 lượt công dân đến KNTC, phản ánh, kiến nghị (tăng 22% so với cùng kỳ năm 2017); đến trình bày 3.802 vụ việc (tăng 28%) gồm: vụ việc đã có quyết định giải quyết 674 vụ việc, chưa có quyết định giải quyết 762 vụ việc, đã có bản án của Tòa án 36 vụ việc và chưa được giải quyết 2.330 vụ việc; có 64 lượt đoàn đông người (tăng 12%)[1]. Nội dung KNTC qua TCD chủ yếu trong lĩnh vực hành chính (chiếm 88%), trong đó khiếu nại trong lĩnh vực đất đai có tỷ lệ cao nhất trên 91%. Tiếp nhận từ công tác tiếp công dân và các nguồn khác chuyển đến 2.055 đơn đủ điều kiện xử lý (gồm, 539 đơn khiếu nại, 87 đơn tố cáo và 1.429 đơn phản ánh, kiến nghị). Sau khi xử lý 626 đơn khiếu nại, tố cáo, đã có 138 văn bản hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, 289 đơn chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, 183 đơn khiếu nại, 16 đơn tố cáo thuộc thẩm quyền.

Trong năm 2019, toàn tỉnh đã tiếp 4.239 lượt công dân đến KNTC, phản ánh, kiến nghị (tăng 2% so với cùng kỳ năm 2018); đến trình bày 4.008 vụ việc (tăng 5%) gồm: vụ việc đã có quyết định giải quyết 611 vụ việc, chưa có quyết định giải quyết 556 vụ việc, đã có bản án của Tòa án 50 vụ việc và chưa được giải quyết 2.791 vụ việc; có 47 lượt đoàn đông người (giảm 27%)[2]. Nội dung KNTC, phản ánh, kiến nghị qua TCD chủ yếu trong lĩnh vực hành chính (chiếm 86%), trong đó khiếu nại trong lĩnh vực đất đai có tỷ lệ cao nhất 85%. Tiếp nhận từ công tác tiếp công dân và các nguồn khác chuyển đến 1.647 đơn đủ điều kiện

---

[1] Trong đó: Trụ sở TCD của UBND tỉnh tiếp 316 lượt (tăng 4%) đến trình bày 304 vụ (tăng 14%); có 22 lượt đoàn đông người (giảm 8%); các sở đã tiếp 273 lượt (tăng 18%) đến trình bày 262 vụ (tăng 19%); có 02 lượt đoàn đông người (giảm 67%); Ban TCD huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn tiếp 3.552 lượt (tăng 24%) đến trình bày 3.236 vụ (tăng 30%); có 40 lượt đoàn đông người (tăng 48%).

[2] Trong đó: Trụ sở TCD của UBND tỉnh tiếp 405 lượt (tăng 28%) đến trình bày 368 vụ (tăng 21%), có 13 lượt đoàn đông người (giảm 41%); các sở, ban, ngành tỉnh đã tiếp 238 lượt (giảm 13%), đến trình bày 235 vụ (giảm 10%), có 01 lượt đoàn đông người (giảm 50%); Ban TCD các huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn tiếp 3.596 lượt (tăng 1%), đến trình bày 3.405 vụ (tăng 5%), có 33 lượt đoàn đông người (giảm 18%).

xử lý (gồm, 351 đơn khiếu nại, 66 đơn tố cáo và 1.230 đơn phản ánh, kiến nghị). Sau khi xử lý 417 đơn khiếu nại, tố cáo đủ điều kiện xử lý, đã có 156 văn bản hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, 131 đơn chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, còn lại 115 đơn khiếu nại và 15 đơn tố cáo thuộc thẩm quyền.

Năm 2020, toàn tỉnh đã tiếp 2.539 lượt công dân đến KNTC, phản ánh, kiến nghị (giảm 40% so cùng kỳ năm 2019); đến trình bày 2.354 vụ việc (giảm 41%) gồm: vụ việc đã có quyết định giải quyết 258 vụ việc, chưa có quyết định giải quyết 390 vụ việc, đã có bản án của Tòa án 47 vụ việc và chưa được giải quyết 1.659 vụ việc; có 30 lượt đoàn đông người (giảm 36%)[3]. Nội dung KNTC qua TCD chủ yếu trong lĩnh vực hành chính (chiếm 80%), trong đó khiếu nại trong lĩnh vực đất đai có tỷ lệ cao nhất 89%. Tiếp nhận từ công tác tiếp công dân và các nguồn khác chuyển đến 1.598 đơn đủ điều kiện xử lý (gồm: 262 đơn khiếu nại, 54 đơn tố cáo và 1.282 đơn phản ánh, kiến nghị). Sau khi xử lý 316 đơn khiếu nại, tố cáo đã có 86 văn bản hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, 147 đơn chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, còn lại 72 đơn khiếu nại và 11 đơn tố cáo thuộc thẩm quyền.

Nhìn chung, trong 03 năm qua, toàn tỉnh đã tiếp 10.919 lượt công dân đến KNTC, phản ánh, kiến nghị; đến trình bày 10.164 vụ việc, gồm: vụ việc đã có quyết định giải quyết 1.543 vụ việc, chưa có quyết định giải quyết 1.708 vụ việc, đã có bản án của Tòa án 133 vụ việc và chưa được giải quyết 6.780 vụ việc; có 141 lượt đoàn đông người[4]. Nội dung KNTC qua TCD chủ yếu trong lĩnh vực hành chính (chiếm 85%), trong đó khiếu nại trong lĩnh vực đất đai có tỷ lệ cao nhất 88%. Tiếp nhận 5.300 đơn đủ điều kiện xử lý (gồm: 1.152 đơn khiếu nại, 207 đơn tố cáo và 3.941 đơn phản ánh, kiến nghị). Sau khi xử lý 1.359 đơn khiếu nại, tố cáo đã có 380 văn bản hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, 567 đơn chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, còn lại 370 đơn khiếu nại và 42 đơn tố cáo thuộc thẩm quyền.

2. Tỷ lệ tiếp công dân định kỳ của những người đứng đầu ở địa phương theo quy định của Luật Tiếp công dân;

Trong 3 năm, UBND tỉnh đã lãnh đạo, chỉ đạo các cấp, các ngành và thực hiện tốt trách nhiệm tiếp công dân theo quy định của pháp luật, cụ thể:

+ *Đối với cấp tỉnh:* Chủ tịch UBND tỉnh tiếp công dân được 24/33 kỳ đạt 72,7%, ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND tỉnh tiếp dân 6/33 kỳ, chiếm 18% ủy quyền Chánh Thanh tra tỉnh tiếp 02/33 kỳ chiếm 6%, còn lại nghỉ theo quy định (lễ, tết).

+ *Đối với các Sở, ngành:* Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh duy trì công tác tiếp công dân định kỳ theo quy định (01 ngày/ tháng) và tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu, bức xúc của công dân; quan hệ phối hợp tốt với các cơ quan có liên quan trong công tác tiếp công dân.

---

[3] Trong đó: Trụ sở TCD của UBND tỉnh tiếp 254 lượt (giảm 37%) đến trình bày 215 vụ (giảm 42%); có 08 lượt đoàn đông người giảm 38%); các sở, ban, ngành tỉnh đã tiếp 159 lượt (giảm 33%), đến trình bày 162 vụ (giảm 31%); có 06 lượt đoàn đông người (tăng 5 lần); Ban TCD các huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn tiếp 2.126 lượt (giảm 41%) đến trình bày 1.942 vụ (giảm 43%); có 16 lượt đoàn đông người (giảm 52%).

[4] Trong đó: Trụ sở TCD của UBND tỉnh tiếp 975 lượt, đến trình bày 925 vụ; có 43 lượt đoàn đông người; các sở, ban, ngành tỉnh đã tiếp 670 lượt, đến trình bày 658 vụ; có 09 lượt đoàn đông người; Ban TCD các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn tiếp 9.274 lượt, đến trình bày 8.583 vụ; có 89 lượt đoàn đông người.

+ *Đối với cấp huyện:* Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố trực tiếp tiếp công dân 566/656 kỳ, đạt 86,2%, ủy quyền cho Phó Chủ tịch tiếp 29/656 kỳ chiếm 4,4%, ủy quyền cho thủ trưởng các phòng, ban huyện tiếp 18/656 kỳ chiếm 2,7%, còn lại nghỉ theo chế độ.

+ *Đối với cấp xã, phường, thị trấn:* Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn trực tiếp tiếp công dân 8064/8741 kỳ, đạt 92,25%, ủy quyền cho Phó Chủ tịch tiếp 115/8741 kỳ chiếm 1,3%, còn lại được nghỉ theo chế độ.

3. Kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của thủ trưởng các cấp, ngành

- Kết quả giải quyết đơn KNTC năm 2018:

Tổng số đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền tiếp nhận, thụ lý là 206 đơn/207 vụ việc (189 vụ khiếu nại, 18 vụ tố cáo), trong đó có 199 vụ việc mới phát sinh (183 vụ khiếu nại, 16 vụ tố cáo); đã giải quyết 167 vụ việc (150 vụ khiếu nại, 17 vụ tố cáo), đạt 81% trên tổng số thụ lý, đạt 84% trên tổng số mới phát sinh.

Qua kết quả giải quyết đơn, giải quyết đúng hạn chiếm tỷ lệ 66%, tuy nhiên vẫn còn một số vụ việc giải quyết quá hạn chiếm tỷ lệ 34% trong tổng số đơn đã giải quyết.

Đã thi hành 111/174 quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, trong đó, tổng số quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND tỉnh đã tổ chức thực hiện 24/68 quyết định, còn lại 44 quyết định hiện đang thực hiện.

Việc thi hành các quyết định xử lý tố cáo có hiệu lực pháp luật: có 07/08 quyết định giải quyết tố cáo đã thực hiện xong.

- Kết quả giải quyết KNTC năm 2019:

Tổng số đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền tiếp nhận, thụ lý là 170 đơn (154 khiếu nại, 16 tố cáo), trong đó có 130 đơn mới phát sinh (115 khiếu nại, 15 tố cáo), giảm 35% so với cùng kỳ 2018. Đã giải quyết 129 đơn (114 khiếu nại, 15 tố cáo), đạt 76% trên tổng số thụ lý, đạt 99% trên số mới phát sinh.

Đã tổ chức thực hiện xong 101/123 quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, trong đó có 57/71 quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND tỉnh đã thực hiện xong, còn lại 14 quyết định hiện đang thực hiện.

Việc thi hành các quyết định xử lý tố cáo có hiệu lực pháp luật: có 06/07 quyết định giải quyết tố cáo đã thực hiện xong.

- Kết quả giải quyết KNTC năm 2020:

Tổng số đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền tiếp nhận, thụ lý là 120 đơn/120 vụ việc (108 đơn khiếu nại, 12 đơn tố cáo), đã giải quyết 108 đơn (97 đơn khiếu nại, 11 đơn tố cáo), đạt 90% trên tổng số thụ lý.

Đã tổ chức thực hiện xong 53/80 quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, trong đó có 27/48 quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND tỉnh, còn lại 21 quyết định hiện đang thực hiện.

Có 06/06 quyết định giải quyết tố cáo có hiệu lực pháp luật đã thực hiện xong.

*** Hạn chế, nguyên nhân**

Tình hình KNTC, phản ánh, kiến nghị của công dân trong năm 2020 đã giảm mạnh so với các năm trước, cụ thể: số lượt TCD giảm 40%, số đoàn đông người giảm 36%, các cấp các ngành đã chủ động nắm tình hình, tổ chức TCD thường xuyên, định kỳ theo quy định. Tuy nhiên, bên cạnh những mặt làm được cũng còn một số hạn chế qua nhiều năm, như sau:

- Việc TCD định kỳ của người đứng đầu cấp huyện, xã vẫn chưa đủ số kỳ, còn ủy quyền cho cấp phó, phòng chuyên môn là chưa đúng với quy định của pháp luật, Chỉ thị số 35/CT-TW; Quy định số 11-Qđi/TW của Bộ Chính trị và Luật Tiếp công dân[5].

- Về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo còn chậm; vẫn còn vụ việc quá hạn giải quyết, nhất là các vụ việc khiếu nại liên quan đến bồi thường, hỗ trợ khi thực hiện dự án, nguyên nhân là do việc quản lý đất đai trước đây không chặt chẽ, để lấn chiếm, xử lý thiếu kiên quyết, hồ sơ, tài liệu lưu trữ không đầy đủ, chính sách, pháp luật về đất đai có sự điều chỉnh, thay đổi về bồi thường, hỗ trợ, tính chất phức tạp, phát sinh cùng lúc, nhiều người nên mất nhiều thời gian để xác minh, thống nhất phương án xử lý, giải quyết. Việc tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành từ những năm trước còn chưa dứt điểm, nguyên nhân do tiếp tục khiếu kiện hành chính.

- Kết luận giải quyết tố cáo, quyết định giải quyết khiếu nại ở một vài địa phương, đơn vị vẫn còn chưa chặt chẽ, chưa đúng quy định; về tổ chức thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật còn chậm.

- Việc thực hiện chế độ thông tin, báo cáo của một số địa phương, đơn vị có lúc chưa kịp thời, chưa phản ánh đúng thực tế, nhất là tình hình khiếu nại phức tạp, đông người mới phát sinh, số liệu báo cáo ở một số đơn vị chưa chặt chẽ.

- Chưa có giải pháp thật sự hiệu quả trong việc thuyết phục, vận động, giải thích và xử lý tình trạng một số hộ dân khiếu kiện liên quan đến đất đai, chính sách xã hội đã được các cơ quan của tỉnh và Trung ương giải quyết đúng pháp luật, hết thẩm quyền nhưng vẫn thường xuyên đến Trụ sở TCD để khiếu nại, kiến nghị, gây mất an ninh, trật tự.

- Địa điểm TCD, cơ sở vật chất, trang thiết bị cho công tác TCD một số nơi chưa bảo đảm, chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

- Trình độ, năng lực một bộ phận cán bộ, công chức làm công tác TCD, tham mưu giải quyết KNTC còn hạn chế, thiếu tính chuyên nghiệp, thiếu kỹ năng; cán bộ, công chức làm công tác này thường xuyên thay đổi, có trường hợp chưa đầu tư nghiên cứu sâu quy định của pháp luật nên xử lý công việc còn chậm, chưa làm tròn trách nhiệm trong công tác TCD, giải thích qua loa, gây bức xúc cho người dân. Một số địa phương chưa quan tâm đúng mức trong việc đầu tư cơ sở vật chất và bố trí cán bộ có phẩm chất, trình độ, năng lực cho việc TCD.

- Việc chủ trì giao ban định kỳ hàng tháng với đại diện của cơ quan, tổ

---

[5] Năm 2018: cấp huyện 21 kỳ (không theo dõi cấp xã); Năm 2019: cấp huyện 14 kỳ; cấp xã 44 kỳ; Năm 2020: cấp huyện 24 kỳ; cấp xã 67 kỳ.

chức tham gia TCD thường xuyên tại Trụ sở TCD theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP của Chính phủ chưa được thường xuyên.

- Việc thực hiện chế độ, chính sách cho người thực hiện công tác TCD của cấp xã vẫn còn có nơi chưa thực hiện đúng quy định[6].

- Việc xây dựng quy trình TCD chưa bài bản, vận dụng pháp luật chưa linh động, chưa căn cứ tình hình thực tế của địa phương dẫn đến thực hiện chưa hiệu quả. Một số đơn vị (nhất là các phòng, ban, xã, phường) việc theo dõi, mở sổ, thống kê các cuộc tiếp dân định kỳ, đột xuất chưa tốt[7]; còn có trường hợp phân loại, xác định đơn thư chưa chính xác[8].

- Công tác hòa giải ở cơ sở chưa được chú trọng; việc hướng dẫn, giải thích, vận động công dân khi tiếp dân chưa thuyết phục, chưa thật sự cầu thị nên dẫn đến bức xúc, khiếu kiện vượt cấp, không chấp hành các quyết định giải quyết khiếu nại,…

- Công tác thanh tra trách nhiệm của thủ trưởng trong việc thực hiện pháp luật về TCD, giải quyết KNTC có lúc, có nơi chưa phát huy hiệu quả, chưa kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác TCD, giải quyết KNTC.

- Một số trường hợp người dân khiếu kiện lợi dụng dân chủ, lợi dụng quyền khiếu nại để xúc phạm, gây rối trật tự công cộng, nhưng các cơ quan chức năng chưa đưa ra giải pháp xử lý triệt để.

Nguyên nhân khách quan là do đội ngũ làm công TCD, giải quyết KNTC ở cơ sở đa số kiêm nhiệm, thường xuyên biến động do luân chuyển, điều động; việc tổ chức hòa giải, chất lượng chưa cao, hiệu quả còn thấp; kinh phí mua sắm trang thiết bị phục vụ cho việc TCD còn hạn chế nhất là đối với cấp xã; nguyên nhân chủ quan là một số đơn vị chưa thực sự quan tâm, chưa thực sự quyết liệt trong việc chỉ đạo thực hiện việc TCD.

Việc phối hợp giữa Ban TCD cấp tỉnh, cấp huyện với Văn phòng Tỉnh uỷ, Uỷ ban Kiểm tra, Ban Nội chính, Văn phòng Huyện uỷ trong việc cử đại diện tham gia tiếp dân thường xuyên tại Trụ sở theo quy định tại Điều 12, 13 Luật Tiếp công dân chưa được thực hiện thường xuyên, lý do số lượng vụ việc phát sinh không nhiều, các cơ quan này chủ yếu tham mưu cho Lãnh đạo tiếp dân định kỳ tại Trụ sở.

4. Kết quả triển khai, thực hiện Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo

UBND tỉnh đã có nhiều văn bản[9] chỉ đạo, Thanh tra tỉnh đã có nhiều văn bản[10] triển khai, hướng dẫn tổ chức thực hiện.

---

[6] Đến năm 2020, Châu Thành còn 05 đơn vị, Thành phố còn 04 đơn vị, Trảng Bàng còn 01 đơn vị, Dương Minh Châu còn 02 đơn vị, Tân Châu còn 02 đơn vị.

[7] Theo báo cáo của UBND Thành phố qua Thanh tra trách nhiệm thủ trưởng một số phòng, ban, xã, phường chưa thống kê được số cuộc tiếp dân định kỳ của lãnh đạo.

[8] Theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

[9] Công văn 610/UBND-TD ngày 16/03/2018 của UBND tỉnh về việc triển khai sử dụng Hệ thống CSDL quốc gia về KNTC do TTCP xây dựng; Công văn 3005/UBND-TD ngày 4/12/2018 về việc thực hiện kiến nghị của Thường trực HĐND tỉnh; Công văn 1543/VP-NCPC ngày 20/3/2019 về việc tham mưu chỉ đạo thực hiện Công văn số 273/TTCP-TTTT và báo cáo cơ sở dữ liệu quốc gia; Công văn 674/UBND-TD ngày 08/4/2019 V/v tăng cường sử dụng phần mềm Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC của Thanh tra Chính phủ; Công văn 2796/UBND-TD

Thanh tra tỉnh đã mở các lớp tập huấn, triển khai đến lãnh đạo, công chức làm công tác TCD, xử lý, giải quyết đơn thư KNTC. Đến nay, đã triển khai tại 21 đơn vị cấp tỉnh, 9 huyện, thị xã, thành phố và 93 xã, phường, thị trấn. Chuyển giao quyền quản trị cho phụ trách Công nghệ thông tin của 09 huyện, thị xã, thành phố.

Đây là phần mềm đáp ứng yêu cầu nâng cao ứng dụng Công nghệ thông tin vào quản lý, chỉ đạo điều hành về công tác TCD, xử lý đơn, giải quyết KNTC trên toàn quốc. Các đơn vị được triển khai đã có quan tâm, quán triệt chỉ đạo thực hiện.

*** Hạn chế, nguyên nhân**

Hệ thống Cơ sở Dữ liệu quốc gia về KNTC đã được triển khai thực hiện từ năm 2018 trên địa bàn tỉnh, nhưng đến nay mới chỉ có thị xã Hoà Thành đồng bộ hoá, khai thác sử dụng đạt 100%, 3 huyện đạt 50% còn lại chưa đồng bộ hoá, chưa khai thác, sử dụng; cấp sở chỉ có 4 Sở thực hiện hoàn chỉnh, còn lại chưa đồng bộ; cấp xã trừ thị xã Hoà Thành, còn lại hầu hết chưa đồng bộ hoá, chưa khai thác, sử dụng dẫn đến tình trạng chung là vẫn phải sử dụng hệ thống văn bản giấy.

Nguyên nhân: phần mềm hệ thống khi mới triển khai thường bị lỗi Hệ thống, phải xin ý kiến Thanh tra Chính phủ nhiều lần; đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ thường xuyên chuyển đổi vị trí, nghỉ hưu, nghỉ việc; kinh phí mua sắm trang thiết bị phục vụ gặp khó khăn nhất là cấp xã, việc tập huấn hướng dẫn chuyển giao người dùng gặp khó khăn, tốn kém chi phí và thời gian. Mặt khác vẫn còn một số cơ quan chưa thực sự quan tâm, chỉ đạo thực hiện.

---

ngày 16/12/2019 V/v khắc phục những hạn chế và khai thác sử dụng phần mềm Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC của Thanh tra Chính phủ; Công văn số 2796/UBND-TD, ngày 16/12/2019 khắc phục những hạn chế và khai thác sử dụng phần mềm Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC của Thanh tra Chính phủ;

[10] Năm 2018: Tờ trình 32/TTr-TTr ngày 04/04/2018 về việc dự thảo Kế hoạch sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC; Công văn 96/TTr-VP ngày 10/04/2018 về việc cung cấp thông tin người dùng tham gia vào Hệ thống phần mềm Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC; Quyết định 43/QĐ-TTr ngày 11/04/2018 Về việc thành lập Tổ chỉ đạo triển khai thực hiện Hệ thống phần mềm Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC của Thanh tra Chính phủ; Công văn số 100/TTr-VP ngày 11/4/2018 gửi Sở Thông tin và Truyền thông Tây Ninh về việc hỗ trợ triển khai phần mềm và báo cáo tình hình đã triển khai các phần mềm trước đây có liên quan đến tiếp dân, giải quyết KNTC; Kế hoạch 22/KH-TTr ngày 16/4/2018 về việc triển khai, tập huấn sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC của Thanh tra chính phủ; Giấy mời 16/GM-TTr ngày 19/4/2018 về việc tập huấn sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia KNTC của Thanh tra Chính phủ; Báo cáo 50/BC-TTr ngày 07/5/2018 về tình hình triển khai sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC do Thanh tra Chính phủ xây dựng; Công văn 140/TTr-VP ngày 09/5/2018 về việc triển khai sử dụng Hệ thống phần mềm Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC; Báo cáo 142/BC-TTr ngày 09/10/2018 về kết quả triển khai và sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC do Thanh tra Chính phủ xây dựng; Kết quả triển khai và sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia; Báo cáo 183/BC-TTr ngày 10/12/2018 về KNTC do Thanh tra Chính phủ xây dựng và kế hoạch triển khai giai đoạn 2 đến xã, phường, thị trấn.

Năm 2019: Công văn 8/TTr-Vp ngày 04/01/2019 về việc yêu cầu báo cáo tình hình triển khai sử dụng Hệ thống phần mềm Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC; Báo cáo 12/BC-TTr ngày 21/01/2019 Tình hình triển khai và sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC do Thanh tra Chính phủ; Giấy mời 3/GM-TTr ngày 23/01/2019 Về việc tiếp tục thực hiện phần mềm Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC của Thanh tra Chính phủ; Công văn 60/TTr-VP ngày 18/02/2019 V/v phân cấp triển khai phần mềm Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC của Thanh tra Chính phủ; Tờ trình 23/TTr-TTr ngày 01/4/2019 V/v báo cáo tình hình triển khai và sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC của Thanh tra Chính phủ; Công văn 201/TTr-VP ngày 13/05/2019 về việc tiếp tục chỉ đạo sử dụng phần mềm Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC của Thanh tra Chính phủ; Quyết định 99/QĐ-TTr ngày 31/5/2019 Về việc kiện toàn Tổ chỉ đạo triển khai thực hiện Hệ thống phần mềm Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC của Thanh tra Chính phủ; Kế hoạch 65/KH-TTr ngày 17/10/2019 Kiểm tra sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC của Thanh tra Chính phủ; Công văn 528/TTr-VP ngày 03/12/2019 V/v V/v hướng dẫn nhập liệu phần mềm CSDLQG KNTC của Thanh tra Chính phủ.; Công văn 529/TTr-VP ngày 03/12/2019 V/v xử lý những khó khăn, vướng mắc trong sử dụng phần mềm CSDL QG KNTC của Thanh tra Chính phủ; Tờ tình 116/TTr-TTr ngày 03/12/2019 V/v tham mưu công văn chỉ đạo việc sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC của Thanh tra Chính phủ.

Năm 2020: Công văn số 262/TTr-VP ngày 15/5/2020 về việc hủy và cấp mới tài khoản PM Cho Thanh tra Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Công văn 418/TTr-VP ngày 12/8/2020 gửi TTCP về hướng dẫn, giải đáp và xử lý những khó khăn câu phần mềm; Công văn số 420/TTr-VP ngày 12/8/2020 về việc hủy và cấp mới tài khoản PM Cho Thanh tra Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Công văn số 422/TTr-VP ngày12/8/2020 về việc phát hành phim hướng dẫn nhập liệu phần mềm Hệ thống CSDLQG KNTC của TTCP; Tờ trình số 91/TTr-TTr ngày 21/9/2020 về Dự thảo Công văn góp ý dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ về cơ sở dữ liệu KNTC của TTCP; Công văn số 642/TTr-VP ngày 19/11/2020 về hướng dẫn thống nhất sử dụng phần mềm CSDLQG về KNTC của Thanh tra Chính phủ (theo hướng dẫn tại văn bản 185 của Thanh tra chính phủ ngày 28/9/2020).

Năm 2021: Công văn 45/TTr-VP ngày 18/01/2021 về việc sử dụng phần mềm Hệ thống CSDLQG về KNTC của TTCP.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Nhiệm vụ

1.1. Chủ tịch UBND các cấp, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn phải trực tiếp TCD định kỳ, đột xuất theo đúng quy định của pháp luật. Khi TCD định kỳ theo quy định của pháp luật phải xác định vụ việc cụ thể, việc TCD phải gắn với giải quyết KNTC, phản ánh kiến nghị của công dân, phấn đấu cố gắng giải quyết trên 85% các vụ việc mới phát sinh.

1.2. Kiện toàn tổ chức, hoạt động của cơ quan, tổ chức, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ TCD trên địa bàn tỉnh.

- Về mô hình tổ chức: giữ nguyên mô hình tổ chức bộ máy hiện nay cho đến khi có quy định mới của Nhà nước; bổ sung đầy đủ biên chế cho các Ban TCD của tỉnh và cấp huyện, phân công trách nhiệm cụ thể cho công chức làm nhiệm vụ TCD thường xuyên của cấp xã.

- Về hoạt động của cơ quan, tổ chức thực hiện nhiệm vụ TCD: các Ban TCD, người TCD phải thực hiện đúng theo quy định của Luật Tiếp công dân 2013.

- Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng TCD, giải quyết KNTC cho cán bộ làm công tác TCD bằng nhiều hình thức theo chức năng nhiệm vụ được phân cấp.

1.3. Tiếp tục triển khai, thực hiện Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TCD, giải quyết KNTC. Đồng bộ hóa và khai thác, sử dụng hiệu quả Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC trên phạm vi toàn tỉnh, kết nối thông suốt với Thanh tra Chính phủ.

1.4. Tăng cường, nâng cao chất lượng và chính sách đãi ngộ đối với cán bộ, công chức làm công tác TCD.

- Rà soát, bồi dưỡng nâng cao chất lượng cán bộ, công chức đáp ứng yêu cầu cho công tác TCD.

- Điều chỉnh, bổ sung chính sách đãi ngộ đặc thù, thỏa đáng đối với cán bộ, công chức trực tiếp làm công tác TCD, xử lý đơn, thư, giải quyết KNTC ở cấp xã theo Nghị quyết của HĐND tỉnh.

1.5. Trụ sở và địa điểm tiếp công dân

- Trụ sở TCD của tỉnh đã được xây dựng khang trang, thuận tiện, tuy nhiên cần phải kiểm tra, rà soát sửa chữa, bổ sung trang thiết bị bảo đảm các điều kiện cần thiết để thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.

- Đối với các Sở, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã TCD tại Trụ sở cơ quan, nhưng phải có phòng TCD riêng, đảm bảo các điều kiện cần thiết cho việc TCD.

2. Giải pháp thực hiện

2.1. Nâng cao nhận thức, tăng cường trách nhiệm của Chủ tịch UBND các cấp, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn trong công tác TCD, tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố

cáo sâu rộng đến nhân dân và tiếp tục triển khai Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC.

- Tiếp tục quán triệt và thực hiện nghiêm Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/12/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, thủ trưởng các cấp, các ngành trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của 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 TCD, giải quyết KNTC và quy định của pháp luật về TCD.

- Phải xác định công tác TCD, giải quyết KNTC là một trong các nhiệm vụ chính trị thường xuyên quan trọng của ngành, của địa phương mình theo quy định của pháp luật, Chủ tịch UBND tỉnh, cấp huyện, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn phải có trách nhiệm tổ chức, chỉ đạo, hướng dẫn các cấp, các ngành, các cơ quan, đơn vị thuộc quyền quản lý trong công tác TCD.

- Chấn chỉnh công tác tiếp công dân định kỳ của người đứng đầu đảm bảo số kỳ theo quy định, phải có sự chuẩn bị về vụ việc cụ thể, khắc phục tình trạng bị động, dân đến thì tiếp; tăng cường công tác hòa giải ở cơ sở, trực tiếp đối thoại với công dân, nhất là vụ việc phức tạp, đông người; nâng cao trách nhiệm của thủ trưởng, chuyên viên được giao thụ lý, cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng xác minh, thẩm định để đẩy nhanh tiến độ giải quyết, bảo đảm thời hạn giải quyết theo quy định.

- Quán triệt, nâng cao nhận thức cho cán bộ công chức, lãnh đạo đơn vị trong việc ứng dụng phần mềm vào công tác giám sát, quản lý về TCD, giải quyết KNTC.

2.2. Kiểm tra, rà soát đề xuất xây dựng, bổ sung, hướng dẫn các quy định của pháp luật về TCD.

Thủ trưởng các cấp các ngành phải chỉ đạo kiểm tra, rà soát các quy định của pháp luật về TCD nhất là những quy định chưa phù hợp, chưa cụ thể để kiến nghị sửa đổi bổ sung cho phù hợp, hướng dẫn chi tiết những quy định còn khó khăn, vướng mắc.

Kiểm tra, rà soát toàn bộ nội quy, quy chế về hoạt động TCD để kịp thời điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật.

2.3. Việc tiếp công dân định kỳ

Thủ trưởng các cấp, các ban, ngành khi TCD định kỳ phải có sự chuẩn bị về vụ việc sẽ tiếp, bảo đảm nắm chắc nội dung vụ việc, thẩm quyền xử lý, giải quyết, tiến độ giải quyết, kết quả giải quyết, việc kết luận của Lãnh đạo, cá nhân, tổ chức đã tiếp kỳ trước để có đánh giá, hướng dẫn, trả lời cho công dân đúng theo quy định của pháp luật.

2.4. Công tác thanh tra, kiểm tra thực hiện công tác TCD, giải quyết KNTC

Công tác thanh tra trách nhiệm đối với thủ trưởng các cấp trong việc thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phải sâu sát, chặt chẽ, để khắc phục có kết quả các hạn chế; đôn đốc, tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định giải quyết tranh chấp về đất đai đã có hiệu lực

pháp luật; kiên quyết xử lý các trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết thỏa đáng, có lý, có tình, đúng pháp luật, hết thẩm quyền nhưng lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây mất an ninh trật tự tại Trụ sở các cơ quan nhà nước và nơi công cộng.

Đồng thời, chỉ đạo các cấp, các ngành tăng cường kiểm tra, rà soát các lĩnh vực liên quan đến đất đai, giải phóng mặt bằng, tài chính, đầu tư xây dựng cơ bản, thực hiện đúng theo quy định của pháp luật; thực hiện nghiêm túc quy chế dân chủ ở cơ sở; công khai, minh bạch các chủ trương chính sách cho người dân, nhằm hạn chế thấp nhất việc phát sinh khiếu nại, tố cáo. Tăng cường công tác tuyên truyền pháp luật, hòa giải ở cơ sở; tăng cường hướng dẫn tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Kiểm tra, giám sát việc nhập liệu phần mềm. So sánh số liệu trên phần mềm với số liệu văn bản giấy định kỳ hàng tháng, quý, năm để có cơ sở thông báo nhắc nhở các đơn vị, đưa vào tiêu chí thi đua khen thưởng hàng năm.

2.5. Củng cố, kiện toàn đội ngũ tiếp công dân

- Thủ trưởng các cấp, các ban, ngành phải thường xuyên rà soát, bổ sung nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác TCD nhất là ở cấp huyện, cấp xã, lựa chọn cán bộ có phẩm chất đạo đức, hiểu biết rộng, có khả năng vận động, thuyết phục để làm công tác tiếp dân.

- Thanh tra các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm tổ chức hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ TCD của cấp huyện, cấp xã và cán bộ, công chức sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC ở địa phương, trường hợp thật cần thiết Thanh tra tỉnh sẽ tổ chức hướng dẫn một số địa phương.

- Xây dựng cách hướng dẫn thống nhất bằng tài liệu giấy, tài liệu hình ảnh, video hướng dẫn cụ thể cho từng cấp sử dụng phần mềm.

- Phối hợp với đơn vị quản trị mạng quản lý phần mềm (Trung tâm công nghệ thông tin của Thanh tra Chính phủ) để khắc phục và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình khai thác sử dụng phần mềm.

- Phân cấp quản lý về UBND huyện, thị xã, thành phố để chủ động hỗ trợ các đơn vị từ cấp huyện đến cấp xã, phường, thị trấn. Định kỳ quý, 6 tháng, năm các đơn vị phải tổng hợp báo cáo kết quả triển khai phần mềm của từng đơn vị, từng cấp mình quản lý.

- Mời Thanh tra Chính phủ mở lớp tập huấn nghiệp vụ về công tác TCD tại Tây Ninh hoặc cử đào tạo tập trung do Thanh tra Chính phủ tổ chức; hỗ trợ hướng dẫn sử dụng, đánh giá kết quả nhập liệu, phối hợp điều chỉnh, bổ sung phần mềm cho phù hợp với thực tế tại Tây Ninh.

2.6. Kế hoạch xây dựng, sửa chữa, mua sắm trang thiết bị phục vụ cho công tác TCD và sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC

Thủ trưởng các cấp, các ngành phải kiểm tra, rà soát Trụ sở, điểm TCD của cơ quan, đơn vị, địa phương mình để xây dựng kế hoạch, dự trù kinh phí xây dựng, sửa chữa, mua sắm trang thiết bị (bàn ghế, camera, máy scan, máy in, laptop, đường truyền...) để phục vụ nhu cầu thiết yếu đối với cán bộ trực tiếp tham mưu, phụ trách công tác TCD, giải quyết khiếu nại, tố cáo và Hệ thống Cơ

sở dữ liệu quốc gia về KNTC.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN ĐỀ ÁN

1. Lộ trình thực hiện đề án từ năm 2022 - 2025

Từ năm 2022 - 2023: kiện toàn bộ máy tổ chức TCD của các cấp, các Ban, ngành; hoàn thiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho công tác TCD; bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác TCD; đồng bộ hoá, khai thác, sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC trên phạm vi toàn tỉnh; chấn chỉnh, khắc phục tồn tại, hạn chế, từng bước nâng cao chất lượng TCD gắn với sử dụng Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC.

Từ năm 2023 - 2025: thực hiện việc TCD đảm bảo theo đúng quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, TCD phải thực chất gắn với sử dụng Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC trên phạm vi toàn tỉnh, góp phần tích cực vào việc phát triển kinh tế - xã hội.

2. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND các cấp

- Chỉ đạo, triển khai, thực hiện nghiêm túc các quy định về TCD, giải quyết KNTC theo quy định của pháp luật và nội dung của Đề án.

- Rà soát tổ chức và hoạt động của các cơ quan TCD trên địa bàn, xây dựng phương án củng cố, kiện toàn tổ chức, cán bộ làm công tác TCD theo nội dung của Đề án.

- Tạo điều kiện về cơ sở vật chất cho Trụ sở TCD của địa phương, đảm bảo khang trang và các điều kiện vật chất, kỹ thuật cần thiết phục vụ cho công tác KNTC.

- Lựa chọn cán bộ có phẩm chất, năng lực, có trách nhiệm để làm công tác TCD; thực hiện chính sách đãi ngộ đặc thù cho đội ngũ cán bộ tham mưu giải quyết KNTC theo quy định.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, nhất là pháp luật về TCD, KNTC nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan nhà nước trong công tác TCD và ý thức chấp hành pháp luật của công dân.

- Quan tâm tổ chức đối thoại trong hoạt động giải quyết khiếu nại nhằm thống nhất ý kiến của các bên, nâng cao hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại của các cấp.

- Đề nghị Văn phòng cấp ủy, Ủy ban kiểm tra các cấp cử đại diện phối hợp cùng Ban TCD các cấp thực hiện việc TCD thường xuyên tại Trụ sở TCD các cấp theo quy định.

3. Trách nhiệm của Thủ trưởng các Sở, ngành

Thủ trưởng các đơn vị phải có trách nhiệm và chủ động bố trì nguồn lực để thực hiện được mục tiêu chung Đề án; hàng năm phải xây dựng Lịch tiếp công dân, Kế hoạch tiếp công dân cụ thể và thực hiện công khai theo quy định.

Thủ trưởng các Sở, ngành căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ và nội dung của Đề án phối hợp với Thanh tra tỉnh, Sở Tài chính, Sở Nội vụ và các cơ quan

hữu quan rà soát, tăng cường đội ngũ công chức làm công tác TCD; tăng cường cơ sở vật chất cho cơ quan TCD.

4. Tránh nhiệm của Thanh tra tỉnh

- Phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan hữu quan rà soát, thống kê đội ngũ công chức làm công tác TCD; tổ chức đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức TCD.

- Chủ trì nghiên cứu, đề xuất với Chủ tịch UBND tỉnh quy định chế độ, chính sách phù hợp đối với công chức TCD, xử lý đơn, thư, giải quyết KNTC; việc tăng cường cơ sở vật chất cho Trụ sở TCD theo nội dung của Đề án.

- Xây dựng hệ thống dữ liệu thông tin về TCD, giải quyết KNTC, phục vụ việc tra cứu, tìm hiểu của các cơ quan, tổ chức và công dân.

- Chủ trì, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh theo dõi, kiểm tra, hướng dẫn việc triển khai thực hiện Đề án, báo cáo kết quả cho Chủ tịch UBND tỉnh.

5. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Phối hợp với Thanh tra tỉnh, các cơ quan hữu quan tham mưu UBND tỉnh quy định việc bố trí, sử dụng biên chế ổn định đáp ứng yêu cầu công tác TCD; đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác TCD.

6. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Phối hợp với Thanh tra tỉnh, Sở Nội vụ và các cơ quan hữu quan tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chế độ, chính sách đối với công chức TCD, xử lý đơn, thư, giải quyết KNTC; tăng cường cơ sở vật chất cho Trụ sở TCD theo nội dung của Đề án.

7. Đề nghị các cơ quan: Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh cử đại diện phối hợp cùng Ban TCD tỉnh thực hiện việc TCD thường xuyên tại Trụ sở TCD tỉnh theo quy định của Luật Tiếp công dân.

8. Các cơ quan: Sở Thông tin và Truyền thông, Báo Tây Ninh, Đài phát thanh Truyền hình Tây Ninh phối hợp với các sở ngành chức năng tổ chức tuyên truyền mục đích, ý nghĩa việc triển khai Đề án để các cấp, các ngành và mọi người dân hiểu rõ và thực hiện.

9. Kinh phí thực hiện Đề án: được phân bổ hàng năm của địa phương, cơ quan, đơn vị. Nguồn kinh phí do ngân sách Nhà nước đảm bảo theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành./.