

THỦ TƯỚNG CHÍNH
PHỦ
Số: 858/QĐ-TTg

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hà Nội, ngày 14 tháng 6 năm 2010

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Đề án Đổi mới công tác tiếp công dân

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;

Căn cứ Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998;

Căn cứ kết luận của Ban Bí thư tại Thông báo số 307-TB/TU ngày 10 tháng 02 năm 2010;

Xét đề nghị của Tổng thanh tra,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Đề án Đổi mới công tác tiếp công dân với những nội dung chủ yếu sau:

A. MỤC TIÊU, YÊU CẦU ĐỔI MỚI CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

I. MỤC TIÊU

Kiến toàn về tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan tiếp công dân nhằm tăng cường hiệu quả công tác tiếp công dân của các cơ quan nhà nước; nâng cao nhận thức, tăng cường trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp và Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước trong công tác tiếp công dân; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất và năng lực đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ; tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp phần xây dựng Nhà nước trong sạch, vững mạnh, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả.

II. YÊU CẦU

1. Quán triệt chủ trương, quan điểm của Đảng và Nhà nước về công tác tiếp công dân, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của dân, do dân và vì dân.
2. Đơn giản hóa thủ tục, tạo thuận lợi cho người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, khắc phục những hạn chế, bất cập trong công tác tiếp công dân hiện nay.
3. Làm rõ vị trí, vai trò, cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của cơ quan tiếp công dân, góp phần nâng cao hiệu lực quản lý nhà nước, phát huy quyền dân chủ của nhân dân.
4. Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, gắn việc tiếp công dân với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan nhà nước.

B. NỘI DUNG ĐỔI MỚI CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Đổi mới công tác tiếp công dân tập trung vào việc nâng cao nhận thức, tăng cường trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp và Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước trong công tác tiếp công dân; kiện toàn tổ chức, làm rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan tiếp công dân; tăng cường, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân; có chế độ chính sách ưu đãi, thỏa đáng đối với cán bộ làm công tác tiếp công dân; tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc cho cơ quan tiếp công dân.

I. NÂNG CAO NHẬN THỨC, TĂNG CƯỜNG TRÁCH NHIỆM CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC CẤP, THỦ TRƯỞNG CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước phải nhận thức đầy đủ mục đích, yêu cầu và ý nghĩa của công tác tiếp công dân, coi việc tiếp công dân là nhiệm vụ chính trị của cơ quan, tổ chức. Công tác tiếp công dân phải là một trong những nhiệm vụ quan trọng trong chương trình, kế hoạch công tác của cơ quan, tổ chức. Việc kiểm điểm, đánh giá kết quả hoạt động của cơ quan, tổ chức phải gắn với việc đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của người đứng đầu cơ quan, tổ chức trong công tác tiếp công dân.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước phải chịu trách nhiệm tổ chức, chỉ đạo, hướng dẫn các cấp, các ngành, các cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp công dân; ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân; bố trí cán bộ có phẩm chất, năng lực làm công tác tiếp công dân; đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, điều kiện làm việc cần thiết cho Trụ sở tiếp công dân; phối hợp với các cơ quan, đoàn thể quần chúng nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước phải trực tiếp tiếp công dân định kỳ theo quy định, không kể việc tiếp công dân theo yêu cầu, nhiệm vụ đột xuất. Trong trường hợp có lý do chính đáng thì phân công cấp phó tiếp và thông báo công khai cho công dân biết. Không được cử người không có thẩm quyền giải quyết công việc làm nhiệm vụ tiếp công dân thay mình. Sau khi tiếp công dân phải trả lời kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Việc tiếp công dân phải gắn với việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp có khiếu nại, tố cáo đông người, gay gắt, phức tạp, kéo dài thì đích thân Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước phải tiếp dân, có biện pháp chỉ đạo, giải quyết kịp thời, không để phát sinh thành “điểm nóng”, gây mất ổn định chính trị - xã hội, trật tự công cộng.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước phải tổ chức quán triệt đầy đủ, sâu sắc quan điểm, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước về công tác tiếp công dân tới các cán bộ, công chức nói chung và cán bộ trực tiếp làm công tác tiếp công dân nói riêng.

Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho cán bộ làm công tác tiếp công dân.

Tăng cường kiểm tra, thanh tra trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân và Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Sau thanh tra, kiểm tra phải có biện pháp chấn chỉnh những tồn tại, yếu kém, xử lý kịp thời, nghiêm minh những cá nhân, tổ chức vi phạm.

II. KIẾN TOÀN TỔ CHỨC, HOẠT ĐỘNG CỦA CƠ QUAN TIẾP CÔNG DÂN

1. Về mô hình tổ chức

Thống nhất mô hình tổ chức và hoạt động của cơ quan tiếp công dân các cấp như sau:

a) Ở Trung ương: tổ chức tiếp công dân chung tại Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước tại Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh, làm nhiệm vụ tiếp công dân cho Trung ương Đảng, Quốc hội và Chính phủ. Các cơ quan: Văn phòng Trung ương Đảng, Ủy ban Kiểm tra Trung ương, Ban Dân nguyện của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Văn phòng Chính phủ, Văn phòng Ban Chỉ đạo Trung ương về phòng, chống tham nhũng, Thanh tra Chính phủ cử cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước. Thanh tra Chính phủ chủ trì, điều hòa, phối hợp việc tiếp công dân giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước; quản lý, bảo đảm điều kiện vật chất cho hoạt động của Trụ sở. Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước có con dấu riêng.

b) Ở các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ: tổ chức tiếp công dân tại Văn phòng Bộ, giúp Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan tiếp công dân để tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền.

c) Ở cấp tỉnh: tổ chức tiếp công dân chung tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh, làm nhiệm vụ tiếp công dân cho Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân và Đoàn Đại biểu Quốc hội. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập Phòng Tiếp công dân để chủ trì, điều hòa, phối hợp việc tiếp công dân giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh; quản lý, bảo đảm điều kiện vật chất cho hoạt động của Trụ sở. Trụ sở tiếp công dân tỉnh có con dấu riêng.

Riêng thành phố Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh căn cứ vào đặc điểm, tình hình của địa phương tổ chức mô hình tiếp công dân cho phù hợp, bảo đảm hiệu quả công tác tiếp công dân.

Đối với Thanh tra tỉnh, Sở, ngành thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở cơ quan để tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc

thẩm quyền.

d) Ở cấp huyện: tổ chức tiếp công dân tại Văn phòng Ủy ban nhân dân huyện, làm nhiệm vụ tiếp công dân cho Huyện ủy, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân. Ủy ban nhân dân huyện cử 1 đến 2 cán bộ chuyên trách và một số cán bộ không chuyên trách làm nhiệm vụ tiếp công dân, được sử dụng con dấu của Văn phòng Ủy ban nhân dân huyện trong hoạt động tiếp công dân.

đ) Ở cấp xã: tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã. Ủy ban nhân dân xã cử cán bộ chuyên môn kiêm nhiệm công tác tiếp công dân.

2. Về hoạt động của Trụ sở tiếp công dân

a) Việc tiếp dân được thể chế hóa bằng quy chế, quy định quy trình tiếp dân công khai, minh bạch, thủ tục đơn giản, thuận tiện, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Việc tiếp dân phải gắn với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Các cơ quan tiếp công dân phải thường xuyên phối hợp công tác, tăng cường trao đổi thông tin, khi có điều kiện thì tổ chức tiếp dân trực tuyến qua mạng Internet.

c) Các cơ quan tham gia tiếp dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân phải đề cao trách nhiệm, phối hợp chặt chẽ trong công tác tiếp dân. Tăng cường sự phối hợp công tác giữa Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước với Trụ sở tiếp công dân của các Bộ, ngành, địa phương, giữa Trụ sở tiếp công dân với các cơ quan, tổ chức khác.

d) Thiết lập hệ thống dữ liệu thông tin về tiếp công dân, nối mạng Internet, tạo điều kiện để người dân được biết quá trình giải quyết đơn, thư, qua đó giám sát các cơ quan có thẩm quyền giải quyết đơn, thư; nghiên cứu việc trả lời công dân trên mạng Internet kết quả tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trụ sở tiếp công dân

a) Chức năng của Trụ sở tiếp công dân

Trụ sở tiếp công dân có chức năng tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tham mưu cho Thủ trưởng cơ quan trong công tác tiếp công dân; chuẩn bị