

CHỈ THỊ
CỦA BAN THƯỜNG VỤ TỈNH ỦY
về tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy Đảng trong công tác
tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh sau khi
thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp

Trong thời gian qua, mô hình chính quyền địa phương 02 cấp đã được triển khai và dần vận hành ổn định, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước trên địa bàn tỉnh. Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tiếp tục được các cấp ủy Đảng, chính quyền quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt; các cấp, các ngành triển khai thực hiện nghiêm túc, đồng bộ các văn bản của Trung ương và của tỉnh, đạt được những kết quả tích cực. Phần lớn đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được gửi đến qua tiếp công dân và qua dịch vụ bưu chính được người đứng đầu cấp ủy, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chỉ đạo giải quyết đúng trình tự, thủ tục ngay từ giai đoạn đầu; việc rà soát, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài được quan tâm, chỉ đạo giải quyết, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, qua đó đã góp phần giữ vững ổn định chính trị, trật tự xã hội, tạo điều kiện thuận lợi để phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

Tuy nhiên, bên cạnh kết quả đạt được, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vẫn còn tồn tại, hạn chế: Trong bối cảnh chính quyền địa phương tổ chức theo mô hình mới, một số cơ quan, đơn vị và đặc biệt là chính quyền cơ sở sau sáp nhập còn gặp khó khăn, lúng túng trong việc phân loại, tiếp nhận, xử lý đơn, xác định về thẩm quyền giải quyết dẫn đến tình trạng một số vụ việc giải quyết còn chậm, để tồn đọng, kéo dài; việc đối thoại, tiếp xúc trực tiếp với công dân trong quá trình giải quyết đơn còn hạn chế. Công tác tổng hợp, dự báo, nắm tình hình khiếu nại, tố cáo có lúc chưa kịp thời, chưa sát thực tiễn, còn phát sinh đơn vượt cấp lên cơ quan cấp tỉnh, Trung ương.

Nguyên nhân chủ yếu của những tồn tại, hạn chế nêu trên là do: Công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan trong giải quyết khiếu nại, tố cáo có lúc, có việc chưa chặt chẽ; năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức chưa đồng đều. Chưa có quy định về vị trí việc làm chuyên trách đối với người làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn ở cấp xã, dẫn đến tình

trạng một số đơn vị bố trí cán bộ chưa phù hợp chuyên môn, thiếu kinh nghiệm, kỹ năng; công tác hòa giải ở cơ sở, việc nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân, dự báo tình hình khiếu nại, tố cáo tại một số cơ sở còn chưa hiệu quả, chưa sâu sát; một số vụ việc có nội dung phức tạp, hồ sơ tài liệu lưu trữ không đầy đủ, phải xác minh tại nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương nên thời gian giải quyết còn chậm so với quy định.

Để tiếp tục nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh trong thời gian tới, Ban Thường vụ Tỉnh ủy yêu cầu các cấp ủy đảng, chính quyền, thủ trưởng các sở, ban, ngành tập trung lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện tốt một số nhiệm vụ chủ yếu sau:

1. Tiếp tục lãnh đạo, chỉ đạo công tác phổ biến quán triệt và triển khai thực hiện nghiêm túc 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 tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân và Kết luận số 215-KL/TW ngày 23/11/2025 của Ban Chấp hành Trung ương về sửa đổi, bổ sung Quy định số 11-QĐi/TW; Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh; các quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo và các văn bản chỉ đạo của Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân tỉnh và chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Tập trung lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức nhất là các đơn vị liên quan đến nhân sự Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV, nhân sự bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026 - 2031, bảo đảm phục vụ tốt cho công tác tổ chức Đại hội và công tác bầu cử.

2. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất, thường xuyên theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013; việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo bảo đảm đúng nội dung, trình tự, thủ tục, thẩm quyền và thể thức theo quy định của pháp luật; phân công, bố trí lãnh đạo cơ quan, cán bộ làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng; ban hành nội quy tiếp, quy trình tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, lịch tiếp công dân; mở sổ tiếp công dân, sổ tiếp nhận và theo dõi đơn; bố trí nơi tiếp công dân theo quy định.

3. Tăng cường đối thoại với công dân trong quá trình xem xét, giải quyết vụ việc, gắn với việc phổ biến chính sách, pháp luật và làm tốt công tác dân vận; tổ chức đối thoại công khai với người khiếu nại, làm việc với người tố cáo để giải quyết kịp thời, đúng quy định, sát với tình hình thực tế, bảo đảm “*thấu tình, đạt lý, phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương*”; thực hiện việc xin ý kiến tham vấn của các sở, ngành có liên quan và hướng dẫn của cơ quan cấp trên trước khi ban hành Báo cáo kết quả xác minh, Quyết định giải quyết khiếu nại, Kết luận nội dung tố cáo. Chủ động nắm bắt tình hình, rà soát, đánh giá và đề ra biện pháp, giải pháp xử lý dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo ngay từ cơ sở; các vụ việc khiếu nại, tố cáo mới phát sinh nhất là các vụ việc liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, như: Đất đai, giải phóng mặt bằng; bồi thường, hỗ trợ tái định cư; việc thực hiện các chế độ, chính sách,... gắn với hướng dẫn, tuyên truyền, vận động công dân đồng thuận, không để tình trạng công dân tập trung khiếu nại, tố cáo đông người, vượt cấp. Thực hiện nghiêm các quyết định, kết luận, các bản án đã có hiệu lực thi hành; tăng cường phòng ngừa, ngăn chặn, bảo vệ, không để xảy ra các hành vi trả thù, trù dập người khiếu nại, tố cáo; đẩy mạnh phát hiện, xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân có hành vi trả thù, trù dập người khiếu nại, tố cáo; người lợi dụng quyền phản ánh, tố giác, tố cáo để bôi nhọ, vu khống, thông tin sai sự thật.

4. Tăng cường và nâng cao hơn nữa chất lượng, hiệu quả công tác phối hợp giữa các cấp, các ngành, các cơ quan, đơn vị, địa phương trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tạo sự thống nhất trong quá trình xem xét, giải quyết, nhất là đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo tiềm ẩn nguy cơ phức tạp. Tránh phát sinh tạo thành điểm nóng về khiếu nại, tố cáo, hạn chế tình trạng khiếu kiện vượt cấp; có giải pháp xử lý dứt điểm các trường hợp đã được các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hết nội dung, đúng thẩm quyền, đúng quy định nhưng có hành vi lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây phức tạp tình hình, mất an ninh trật tự.

5. Đẩy mạnh công tác kiểm tra, giám sát, thanh tra trách nhiệm của người đứng đầu trong việc chấp hành các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trong đó tập trung vào những nơi phát sinh nhiều đơn thư, vụ việc khiếu nại, phức tạp, kéo dài, dư luận có nhiều ý kiến đề kịp thời phát hiện, khắc phục những tồn tại, hạn chế và xử lý nghiêm các vi phạm trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

6. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, từng bước thực hiện chuyển đổi số trong việc quản lý, theo dõi kết quả tiếp công dân, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo; triển khai đồng bộ, hiệu quả cơ sở dữ liệu Quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo Nghị

định số 55/2022/NĐ-CP ngày 23/8/2022 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia và công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

7. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho cán bộ, công chức và nhân dân phù hợp với đặc điểm, tình hình thực tế và đặc thù của các cơ quan, đơn vị bảo đảm thực chất, hiệu quả; quán triệt đầy đủ các nội dung luật định nhằm giúp cho công dân hiểu để thực hiện đúng, đầy đủ quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của mình khi tham gia khiếu nại, tố cáo cũng như trong quá trình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của cán bộ, công chức có thẩm quyền.

8. Các cấp ủy đảng, chính quyền và các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức phổ biến, quán triệt nội dung và xây dựng kế hoạch thực hiện, bảo đảm phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tế của địa phương, đơn vị để triển khai nghiêm túc, có hiệu quả Chỉ thị này.

Giao Ban Nội chính Tỉnh ủy chủ trì, phối hợp với Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy và các cơ quan liên quan theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện và tham mưu sơ kết, tổng kết theo quy định.

Chỉ thị này được phổ biến đến chi bộ.

Nơi nhận:

- Ban Nội chính Trung ương,
- Thường trực Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh,
- Các đồng chí Tỉnh ủy viên,
- Các Đảng bộ trực thuộc Tỉnh ủy,
- Các sở, ban, ngành,
- Đảng ủy, UBND các xã, phường,
- Lãnh đạo VPTU+CV,
- Lưu VPTU (VQH).

T/M BAN THƯỜNG VỤ
PHÓ BÍ THƯ

Bùi Văn Quang