

## CHỈ THỊ

### Về tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân

Trong thời gian qua, chính quyền các cấp trên địa bàn tỉnh đã quan tâm chỉ đạo công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp phần quan trọng vào việc đảm bảo an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội ở địa phương.

Tuy nhiên, bên cạnh kết quả đạt được, công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh vẫn còn một số tồn tại, hạn chế. Đáng chú ý là; công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo nhìn chung chưa thường xuyên, liên tục và chưa phù hợp với đối tượng; một số đơn vị, địa phương chưa bố trí nơi tiếp công dân riêng, vẫn còn tình trạng xác định, phân loại đơn thư lúng túng, chưa chính xác, dẫn đến việc áp dụng trình tự, thủ tục giải quyết chưa đúng quy định của pháp luật. Tình trạng công dân gửi đơn vượt cấp vẫn còn nhiều; một số vụ việc khiếu nại giải quyết quá thời hạn nhưng không xin gia hạn. Việc triển khai các cuộc thanh tra trách nhiệm về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo còn ít. Công tác kiểm tra, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, kết luận nội dung tố cáo chưa được quan tâm thực hiện. Việc chấp hành chế độ báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của một số đơn vị chưa nghiêm túc.

Để phát huy những kết quả đã đạt được, kịp thời khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, góp phần bảo vệ quyền lợi hợp pháp, chính đáng của công dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tổ chức thực hiện nghiêm các nội dung sau:

1. Quán triệt và triển khai thực hiện đầy đủ, nghiêm túc Chỉ thị số 35-CT/TW, ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị (khóa XI), Chỉ thị số 53-CT/TU, ngày 05/9/2014 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy (khóa XII)<sup>1</sup>; Quy định số 11-QĐ/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị (khóa XII)<sup>2</sup> và các quy định của

<sup>1</sup>. Về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

<sup>2</sup>. Về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị.

pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo<sup>3</sup> nhằm nâng cao hơn nữa nhận thức và trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức, nhất là người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền.

2. Phải xác định công tác tiếp công dân là nhiệm vụ chính trị quan trọng, là trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương; tổ chức thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo quy định. Quan tâm bố trí nơi tiếp công dân riêng, có trang thiết bị, cơ sở vật chất cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân; ban hành, niêm yết công khai nội quy, quy chế và lịch tiếp công dân đúng quy định.

3. Chú trọng công tác tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư; khắc phục tình trạng xử lý đơn không chính xác để tránh việc áp dụng trình tự, thủ tục giải quyết không đúng quy định của pháp luật.

4. Tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo mới phát sinh từ cơ sở, không để phát sinh thành điểm nóng, gây phức tạp về an ninh, trật tự. Việc thẩm tra, xác minh, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo phải được thực hiện sâu kỹ, đúng trình tự, thủ tục của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; hạn chế thấp nhất việc vi phạm thời hạn giải quyết, phần đầu đạt tỷ lệ giải quyết hàng năm từ 85% trở lên; kết quả thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, kết luận nội dung tố cáo từ 80% trở lên.

5. Chủ động nắm bắt thông tin, diễn biến tình hình, tăng cường đối thoại, kịp thời giải quyết các mâu thuẫn, các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân ngay từ cơ sở. Thường xuyên rà soát, giải quyết các vụ khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài. Khi xảy ra các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, dư luận xã hội quan tâm thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính cấp dưới mà công dân khiếu kiện vượt cấp và tập trung đông người tại nơi làm việc, trụ sở tiếp công dân của cơ quan hành chính cấp trên, thì cơ quan hành chính cấp dưới cử lãnh đạo các cơ quan có thẩm quyền đến cơ quan hành chính cấp trên để phối hợp giải quyết và đưa công dân về lại địa phương.

6. Quan tâm bố trí đủ cán bộ có phẩm chất chính trị, năng lực, trình độ, kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ; có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, am hiểu thực tế, có khả năng giải thích pháp luật và vận động, thuyết phục công dân làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

---

<sup>3</sup>. Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ hướng dẫn thi hành Luật Tiếp công dân, Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Thông báo số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

7. Tăng cường công tác kiểm tra trách nhiệm về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan có thẩm quyền để kịp thời phát hiện, chấn chỉnh và xử lý những hạn chế, thiếu sót trong công tác này.

8. Triển khai tổ chức thực hiện đồng bộ, hiệu quả Nghị định số 55/2022/NĐ-CP ngày 23/8/2022 của Chính phủ quy định cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chế độ báo cáo theo Thông tư số 01/2024/TT-TTCP ngày 20/01/2024 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực; các quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh và chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về tiếp công dân, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo nhằm đáp ứng yêu cầu công tác chỉ đạo, điều hành của các cấp, các ngành.

9. Công an tỉnh chỉ đạo Công an các địa phương tăng cường các biện pháp nghiệp vụ, phối hợp với các đơn vị có liên quan phát hiện, ngăn chặn, kịp thời xử lý những trường hợp lợi dụng quyền tự do dân chủ để lôi kéo, kích động người khiếu nại, tố cáo gây mất an ninh, trật tự công cộng và trụ sở tiếp công dân các cấp.

#### 10. Giao Thanh tra tỉnh:

- Phối hợp với Sở Nội vụ tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thường xuyên tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong toàn tỉnh.

- Chủ động phối hợp với các cơ quan chức năng rà soát các văn bản có nội dung, hình thức không phù hợp hoặc không còn phù hợp với thực tế của địa phương để đề xuất sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ nhằm bảo đảm phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh trong việc triển khai các nội dung Chỉ thị này. Kịp thời tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh những cơ quan, đơn vị, địa phương chấp hành không nghiêm túc chỉ đạo của Trung ương, của Ủy ban nhân dân tỉnh trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xem xét, xử lý theo quy định./.

#### **Nơi nhận:**

- Thanh tra Chính phủ;
- Cục III - Thanh tra Chính phủ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT.UBND tỉnh;
- Thủ trưởng các sở, ban, ngành;
- Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Báo Bình Thuận;
- Đài phát thanh truyền hình tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Lưu: VT, NCKSTTHC, BTCĐ.Thủy

**CHỦ TỊCH**

**Đoàn Anh Dũng**

