

Số: 11 /CT-UBND

Cao Bằng, ngày 13 tháng 5 năm 2026

## CHỈ THỊ

### Về tăng cường phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh trong nắm tình hình Nhân dân, tiếp nhận và xử lý ý kiến, kiến nghị của người dân

Trong thời gian qua, các cấp, các ngành trên địa bàn tỉnh đã có nhiều cố gắng trong công tác tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân; phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội để nắm tình hình, tiếp nhận ý kiến, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp. Nhiều vấn đề phát sinh từ cơ sở đã được phản ánh, xử lý kịp thời, góp phần ổn định tình hình xã hội, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và củng cố niềm tin của Nhân dân đối với chính quyền địa phương.

Thực tiễn cho thấy, trong quá trình quản lý và phát triển địa phương, việc người dân trao đổi, góp ý, bày tỏ quan điểm đối với các vấn đề chung của xã hội là nhu cầu khách quan. Điều quan trọng không chỉ là tiếp nhận được bao nhiêu ý kiến mà là khả năng lắng nghe, phân tích, tiếp thu và xử lý thông tin của cơ quan quản lý nhà nước. Ở đâu việc tiếp nhận thông tin được thực hiện nghiêm túc, cầu thị, minh bạch thì ở đó chính quyền có điều kiện nắm sát thực tế hơn, phát hiện sớm vấn đề hơn, xử lý hiệu quả hơn và tạo được sự đồng thuận cao hơn trong quá trình tổ chức thực hiện.

Tuy nhiên, qua thực tế cho thấy, ở một số nơi, việc tiếp nhận và xử lý ý kiến của người dân còn chậm, còn nặng về quy trình hành chính; có nội dung được phản ánh nhiều lần nhưng chưa được trả lời rõ ràng, dứt điểm; việc đối thoại, trao đổi trực tiếp với người dân ở một số nơi còn hạn chế. Một số kiến nghị sau giám sát, phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chưa được nghiên cứu đầy đủ, phản hồi kịp thời. Công tác nắm bắt dư luận xã hội ở cơ sở có thời điểm chưa theo kịp diễn biến thực tế, dẫn đến bị động trong xử lý tình huống, nhất là đối với các vấn đề liên quan đến đất đai, giải phóng mặt bằng, môi trường, an sinh xã hội, thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công.

Chủ tịch Hồ Chí Minh từng nhấn mạnh yêu cầu phải để người dân được nói lên ý kiến của mình. Phát biểu tại Phiên khai mạc Đại hội đại biểu toàn quốc Mặt trận Tổ quốc Việt Nam lần thứ XI, nhiệm kỳ 2026-2031, ngày 12/5/2026 tại Hà Nội, đồng chí Tổng Bí thư, Chủ tịch nước Tô Lâm đã yêu cầu: **“không để kiến nghị của Mặt trận dừng lại ở báo cáo, không để ý kiến chính đáng của**

**Nhân dân không được xem xét, xử lý”.** Đây là yêu cầu đặt ra đối với các cơ quan trong hệ thống chính trị trong việc nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý thông tin từ cơ sở, phục vụ công tác quản lý, điều hành và xây dựng chính sách.

Để tiếp tục nâng cao hiệu quả phối hợp giữa chính quyền các cấp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh trong công tác nắm tình hình Nhân dân, tiếp nhận, xử lý ý kiến, kiến nghị và phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội, Chủ tịch Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh yêu cầu:

### **1. Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường**

a) Xác định công tác tiếp nhận, xử lý ý kiến của người dân là nhiệm vụ thường xuyên trong quá trình quản lý, điều hành; không chỉ thực hiện khi phát sinh vụ việc phức tạp hoặc khi có yêu cầu kiểm tra, giám sát.

b) Chủ động phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cùng cấp để nắm tình hình từ cơ sở, nhất là các vấn đề còn có nhiều ý kiến khác nhau hoặc có nguy cơ phát sinh khiếu kiện, dư luận xã hội phức tạp

c) Rà soát toàn bộ các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân hiện nay; đánh giá thực chất hiệu quả hoạt động của từng kênh, bảo đảm đồng bộ, thuận tiện, dễ tiếp cận, dễ theo dõi kết quả xử lý. Khắc phục tình trạng phân tán đầu mối nhưng chậm tiếp nhận, chậm xử lý hoặc phản hồi thiếu cụ thể. Khuyến khích ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong tiếp nhận, phân loại, theo dõi, đôn đốc và phản hồi kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị; từng bước tạo điều kiện để người dân, doanh nghiệp có thể theo dõi tiến độ, kết quả xử lý đối với các nội dung thuộc phạm vi được công khai theo quy định.

d) Tăng cường đối thoại trực tiếp với người dân, doanh nghiệp đối với các nội dung phức tạp, có tác động lớn hoặc còn nhiều ý kiến khác nhau; hạn chế tình trạng chỉ trao đổi qua văn bản hành chính mà thiếu giải thích, trao đổi cụ thể. Trong quá trình giải quyết công việc, phải coi trọng việc giải thích rõ căn cứ pháp lý, cơ sở thực tiễn và phương án xử lý để người dân hiểu, giám sát và phối hợp thực hiện.

e) Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các xã, phường chủ động bố trí, sắp xếp lịch tiếp xúc, đối thoại phù hợp với điều kiện thực tế của cơ quan, đơn vị, địa phương; quan tâm các địa bàn có dự án đầu tư, giải phóng mặt bằng, tái định cư, biến động về đất đai, môi trường, an sinh xã hội hoặc có nhiều ý kiến phản ánh. Kết quả đối thoại, nội dung đã thống nhất, nội dung còn vướng mắc và trách nhiệm xử lý tiếp theo phải được ghi nhận, theo dõi để đôn đốc thực hiện; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh nếu để xảy ra tình trạng chậm xử lý, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, trả lời không rõ nội dung hoặc để vụ việc kéo dài, phát sinh bức xúc trong Nhân dân do nguyên nhân chủ quan.

## **2. Các cơ quan chủ trì xây dựng cơ chế, chính sách, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, dự án phát triển kinh tế - xã hội**

a) Tổ chức lấy ý kiến của người dân, doanh nghiệp, chuyên gia, nhà khoa học và các tổ chức xã hội ngay từ sớm, nhất là đối với các nội dung liên quan trực tiếp đến đất đai, môi trường, sinh kế, tái định cư, đầu tư hạ tầng, giáo dục, y tế và an sinh xã hội. Việc lấy ý kiến phải bảo đảm thực chất, phù hợp với từng nhóm đối tượng; đồng thời quan tâm nghiên cứu cả những ý kiến khác với phương án dự kiến để có thêm cơ sở hoàn thiện chính sách trước khi tổ chức thực hiện.

b) Tổng hợp, giải trình việc tiếp thu ý kiến theo quy định; làm rõ các vấn đề còn có ý kiến khác nhau, các nội dung tác động trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của người dân, doanh nghiệp và phương án xử lý trước khi trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định.

## **3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh**

a) Tiếp tục phát huy vai trò tập hợp, phản ánh ý kiến, kiến nghị của Nhân dân; tăng cường nắm tình hình dư luận xã hội.

b) Phối hợp với UBND tỉnh, các sở, ban, ngành, địa phương trong tổng hợp, chuyển tải, theo dõi việc xử lý các ý kiến, kiến nghị chính đáng của Nhân dân.

c) Chủ động tổ chức giám sát, phản biện xã hội đối với các chương trình, dự án, cơ chế, chính sách có tác động trực tiếp đến đời sống người dân.

d) Phối hợp với các cơ quan hành chính nhà nước theo dõi, đôn đốc việc nghiên cứu, trả lời kiến nghị sau giám sát, phản biện xã hội; tổng hợp những nội dung chậm được xem xét, trả lời hoặc trả lời chưa rõ để chuyển cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định.

## **4. Sở Nội vụ**

a) Nghiên cứu đưa tiêu chí về trách nhiệm tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; tinh thần đối thoại, phối hợp với người dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội vào đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương và người đứng đầu hằng năm. Nội dung đánh giá cần chú trọng chất lượng, tiến độ, kết quả xử lý trên thực tế; khắc phục tình trạng đánh giá chủ yếu qua hồ sơ, văn bản mà chưa phản ánh đầy đủ mức độ hài lòng, đồng thuận của người dân, doanh nghiệp.

b) Tham mưu biểu dương, khen thưởng kịp thời các tập thể, cá nhân có cách làm hiệu quả; tham mưu xử lý trách nhiệm đối với cơ quan, đơn vị, cá nhân thiếu trách nhiệm, chậm trễ, né tránh, đùn đẩy trong tiếp nhận, xử lý ý kiến, kiến nghị của người dân theo quy định.

## 5. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Tăng cường thông tin, tuyên truyền về các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; định hướng nội dung tuyên truyền bảo đảm chính xác, kịp thời, dễ hiểu, góp phần tạo đồng thuận xã hội và hạn chế phát sinh thông tin không đầy đủ, thiếu chính xác.

## 6. Đề nghị Báo và Phát thanh, Truyền hình tỉnh

Phối hợp tuyên truyền, phổ biến rộng rãi các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; kịp thời thông tin các chủ trương, chính sách, kết quả xử lý những vấn đề được Nhân dân quan tâm thuộc phạm vi được công khai theo quy định.

## 7. Văn phòng UBND tỉnh

a) Chủ trì tham mưu cơ chế theo dõi, đôn đốc việc xử lý ý kiến, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; xác định rõ nội dung phản ánh, cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, thời hạn xử lý, tình trạng giải quyết, nội dung phản hồi và trách nhiệm đôn đốc đối với các trường hợp chậm tiến độ.


b) Tổng hợp, phân loại các nhóm vấn đề nổi lên, các nội dung được phản ánh nhiều lần, các vụ việc còn kéo dài hoặc có nguy cơ phát sinh phức tạp; kịp thời báo cáo, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo xử lý theo thẩm quyền; trường hợp cần thiết, tham mưu tổ chức đối thoại, kiểm tra thực tế hoặc thành lập tổ công tác để tháo gỡ, xử lý.

c) Phối hợp với Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh rà soát, trao đổi danh mục các kiến nghị, phản ánh do Mặt trận chuyển đến, nhất là các nội dung còn kéo dài, được Nhân dân quan tâm, để tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo xử lý.

d) Theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện Chỉ thị này; định kỳ hằng quý tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, khó khăn, vướng mắc, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định.

Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các xã, phường chịu trách nhiệm tổ chức quán triệt, triển khai thực hiện nghiêm túc Chỉ thị này./.

### Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- Thường trực UBNDTTQ Việt Nam tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Đảng ủy, UBND các xã, phường;
- VP UBND tỉnh: LĐVP, CV: NCTH,  
Trung tâm thông tin - Hội nghị;
- Lưu: VT, TH. 

**CHỦ TỊCH**



**Lê Hải Hòa**