

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THÁI NGUYÊN**

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

Số: /UBND-NC

Thái Nguyên, ngày tháng 5 năm 2026

V/v tăng cường công tác tiếp công dân,
giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị,
phản ánh trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên

Kính gửi:

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- UBND các xã, phường.

Trong thời gian qua, nhất là từ khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường trên địa bàn tỉnh đã quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ban hành các văn bản chỉ đạo, nội quy, quy chế tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND cấp xã và thực hiện niêm yết theo quy định; bố trí phòng tiếp công dân, trang bị các điều kiện cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân; phân công công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên, ban hành thông báo kết luận tiếp công dân theo quy định. Qua đó, nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức và Nhân dân đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp tục được nâng lên, góp phần giữ vững ổn định tình hình tại địa phương.

Tuy nhiên, tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như: Một số Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường chưa thực sự quan tâm, quyết liệt trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; một số cơ quan, đơn vị chưa bố trí phòng tiếp công dân riêng theo quy định; cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ công tác tiếp công dân còn thiếu, chưa đáp ứng yêu cầu thực tế; việc niêm yết nội quy, quy chế tiếp công dân, mở và ghi chép sổ tiếp công dân ở một số nơi chưa đầy đủ, chưa đúng quy định; việc phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại một số cơ quan, đơn vị còn chưa chính xác, chưa kịp thời; tiến độ giải quyết một số vụ việc còn chậm, kéo dài. Việc tổ chức thực hiện các thông báo kết luận tiếp công dân định kỳ của Bí thư Tỉnh ủy, Chủ tịch HĐND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh tại một số địa phương, đơn vị còn chậm; còn có vụ việc chưa được tập trung giải quyết dứt điểm, tiềm ẩn nguy cơ phát sinh khiếu kiện phức tạp.

Đề kịp thời chấn chỉnh, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình hiện nay; xét đề nghị của Thanh tra tỉnh tại Văn bản số 2057/TTR-TH ngày 12/5/2026, Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến chỉ đạo như sau:

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các xã, phường nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung sau

- Tiếp tục quán triệt, tổ chức thực hiện đầy đủ, nghiêm túc, hiệu quả các chủ trương, quy định của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức, nhất là người đứng đầu trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền. Tập trung triển khai thực hiện có hiệu quả các văn bản: 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 công 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; Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2014 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; Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2025; Chỉ thị số 03-CT/TU ngày 04/12/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Kế hoạch số 159/KH-UBND ngày 15/4/2026 của UBND tỉnh về triển khai thi hành Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Phòng, chống tham nhũng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên và các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Tiếp tục tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bảo đảm đúng quy định của pháp luật. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân; nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, đối thoại và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Chủ động nắm bắt tình hình, kịp thời xử lý, giải quyết các vụ việc phát sinh ngay từ cơ sở; tăng cường đối thoại, tuyên truyền, vận động, giải thích để công dân hiểu và chấp hành đúng quy định của pháp luật, không để phát sinh “điểm nóng”, vụ việc phức tạp về an ninh, trật tự. Thường xuyên rà soát, tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người,

phức tạp, kéo dài. Khi phát sinh vụ việc đông người, phức tạp, Chủ tịch UBND các xã, phường, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị phải trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo xem xét, giải quyết kịp thời, bảo đảm ổn định tình hình an ninh, trật tự tại địa phương, cơ quan, đơn vị và lĩnh vực quản lý.

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các xã, phường thực hiện nghiêm túc chế độ tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định của pháp luật; trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân, không ủy quyền cho cấp phó tiếp thay trong các buổi tiếp công dân định kỳ. Đồng thời, ban hành, niêm yết công khai nội quy, quy chế và lịch tiếp công dân đầy đủ, đúng quy định; bố trí, duy trì các điều kiện cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Thường xuyên tổ chức tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; kịp thời kiện toàn, bố trí cán bộ thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ. Quan tâm đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, địa điểm tiếp công dân bảo đảm điều kiện làm việc, thuận tiện cho công dân đến liên hệ, làm việc. Thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; khắc phục tình trạng chuyển đơn không đúng thẩm quyền, chuyển đơn chông chéo, không xác định rõ trách nhiệm xử lý giữa các cơ quan, đơn vị. Đồng thời, thực hiện đầy đủ, kịp thời chế độ thông tin, báo cáo định kỳ, đột xuất theo quy định.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm, thiếu trách nhiệm, buông lỏng lãnh đạo, chỉ đạo theo quy định.

- Tiếp tục rà soát, xem xét giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được các cơ quan tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội tiếp và có văn bản chuyển đơn; giải quyết dứt điểm các vụ việc đã tồn đọng trong nhiều năm, chú trọng giải quyết đối với các vụ việc khi đã có ý kiến chỉ đạo của Bí thư Tỉnh ủy, Chủ tịch HĐND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh; các văn bản chuyển đơn của Ban Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh. Không để công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vượt cấp lên tỉnh, lên Trung ương.

- Trong thời gian diễn ra các kỳ họp Quốc hội và Trung ương Đảng, nếu có công dân của tỉnh Thái Nguyên đến các cơ quan ở Trung ương khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Giao Ban Tiếp công dân tỉnh chủ trì, phối hợp UBND tỉnh thành lập Tổ công tác gồm: Lãnh đạo UBND xã, phường có công dân; lãnh đạo

sở, ngành có liên quan; lãnh đạo Thanh tra tỉnh; lãnh đạo Ban Tiếp công dân tỉnh phối hợp chặt chẽ với Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại thành phố Hà Nội vận động, thuyết phục công dân trở về địa phương để xem xét, giải quyết theo quy định.

2. Giao Công an tỉnh chỉ đạo các phòng nghiệp vụ, Công an các địa phương tăng cường nắm tình hình, triển khai đồng bộ các biện pháp nghiệp vụ; chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan kịp thời phát hiện, ngăn chặn, xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật đối với các trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để kích động, lôi kéo, tụ tập đông người, gây mất an ninh, trật tự, gây rối trật tự công cộng hoặc thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội tiếp tục quan tâm, phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị, địa phương trong công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật; vận động, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật

4. Giao Thanh tra tỉnh kiểm tra, theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn thực hiện các quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tổng hợp báo cáo theo quy định.

Căn cứ nội dung trên, các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực UBND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, NC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH THƯỜNG TRỰC**

Nguyễn Linh

