

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH LÀO CAI****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /CT-UBND

Lào Cai, ngày tháng 01 năm 2026

CHỈ THỊ**Về việc nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân,
giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Lào Cai**

Trong thời gian qua, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Lào Cai đã có nhiều chuyển biến tích cực, từng bước đi vào nề nếp; các vụ việc khiếu nại, tố cáo mới phát sinh đã được thụ lý, giải quyết kịp thời; một số vụ việc phức tạp kéo dài đã được tập trung rà soát, giải quyết dứt điểm, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, từ đó góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn tỉnh. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo vẫn còn một số tồn tại, hạn chế đó là: Chất lượng tiếp công dân tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa cao, nhất là ở cấp xã; một số vụ việc giải quyết còn để kéo dài, chưa dứt điểm; việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Thủ trưởng một số sở, ban, ngành và Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã còn chưa đầy đủ; công tác dự báo, dự tính phát sinh khiếu nại, tố cáo tại cơ sở còn hạn chế, chưa kịp thời.

Nguyên nhân chủ yếu của tình trạng trên là do người đứng đầu một số địa phương, cơ quan, đơn vị chưa nêu cao trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; một số cơ quan, địa phương chưa gắn công tác tiếp công dân với công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; trong quá trình xác minh chưa làm tốt công tác thu thập hồ sơ, đối thoại, dẫn tới tham mưu giải quyết vụ việc còn chưa kịp thời, công tác phối hợp, trao đổi thông tin giữa các cơ quan, địa phương còn hạn chế.

Dự báo trong thời gian tới, tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh sẽ tiếp tục diễn biến phức tạp, có chiều hướng gia tăng nhất là trong lĩnh vực đất đai, công tác bồi thường, giải phóng mặt bằng, bố trí tái định cư; công tác đầu tư, xây dựng, chế độ chính sách..., đặc biệt trong thời gian tới sẽ diễn ra nhiều sự kiện quan trọng của đất nước như: Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XIV nhiệm kỳ 2025-2030; Bầu cử Đại biểu Quốc hội và HĐND các cấp nhiệm kỳ 2026-2031. Để khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên, Chủ tịch Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh Lào Cai Chỉ thị Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các xã, phường tập trung triển khai, thực hiện tốt một số nhiệm vụ sau:

I. CÁC NHIỆM VỤ CHUNG:

1. Tiếp tục quán triệt, tổ chức thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014, Chỉ thị số 27-CT/TW ngày 10/01/2019 và Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Tiếp cận thông tin năm 2016, Luật Tố cáo năm 2018; Kế hoạch số 1233/KH-TTCTP ngày 13 tháng 6 năm 2024 của Thanh tra Chính phủ, về việc phối hợp tổ chức tiếp công dân phục vụ Đại hội Đảng các cấp và Đại hội Đại

biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng, bầu cử đại biểu Quốc hội khoá XVI và Đại biểu HĐND các cấp nhiệm kỳ 2026 – 2031 và các Văn bản chỉ đạo của Tỉnh ủy, kết quả giám sát của Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh Lào Cai, Hội đồng nhân dân tỉnh và chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Thực hiện tốt chức năng quản lý Nhà nước, nhất là trong lĩnh vực quy hoạch đất đai; thu hồi đất, giải phóng mặt bằng, bồi thường hỗ trợ và tái định cư; đầu tư xây dựng, khai thác khoáng sản, bảo vệ môi trường; thực hiện chế độ chính sách đối với người có công với cách mạng, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và những người được hưởng lương, phụ cấp từ ngân sách Nhà nước... Trong quá trình ban hành, triển khai các đề án, dự án, chính sách cần đánh giá tác động, dự liệu những vấn đề có thể phát sinh khiếu nại, tố cáo để chủ động điều chỉnh, xử lý theo quy định; giải quyết nhanh chóng, công khai, minh bạch hồ sơ thủ tục hành chính của công dân, nhất là thủ tục về đất đai, tăng mức độ hài lòng của cá nhân và tổ chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

3. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất; gắn việc tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tăng cường công tác đối thoại, hòa giải ngay từ khi phát sinh vụ việc. Khi xảy ra các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp hoặc những vấn đề dư luận xã hội quan tâm thì người đứng đầu cơ quan phải trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người dân, không để phát sinh thành “điểm nóng” gây phức tạp về an ninh, trật tự.

4. Tổ chức thi hành nghiêm các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, bản án giải quyết các vụ án hành chính, tranh chấp đất đai đã có hiệu lực pháp luật; trong quá trình thực hiện nếu phát sinh vướng mắc cần chủ động trao đổi với các tổ chức, cá nhân, đương sự có liên quan để tháo gỡ khó khăn, vướng mắc.

5. Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo; cập nhật đầy đủ, chính xác việc tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

II. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ:

1. Thủ trưởng các Sở, ban ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường:

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ việc tiếp công dân định kỳ theo quy định và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp cần thiết. Gửi đầy đủ Thông báo kết luận tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất (nếu có) về UBND tỉnh và Thanh tra tỉnh ngay sau khi ban hành.

b) Tham dự các buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND tỉnh tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh hoặc tiếp công dân trực tuyến theo đề nghị của Ban Tiếp công dân tỉnh khi có công dân khiếu nại, tố cáo vượt cấp lên tỉnh. Trường hợp có công dân trên địa bàn quản lý hoặc vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết khiếu kiện vượt cấp, đông người lên tỉnh và Trung ương thì Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường phải cử cán bộ có thẩm quyền tiếp công dân, vận động và đưa công dân trở về địa phương để giải quyết theo quy định.

c) Thực hiện đầy đủ, nghiêm túc các Thông báo kết luận tiếp công dân của Chủ tịch UBND tỉnh; các Văn bản chỉ đạo, giao nhiệm vụ của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh; báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện đúng thời hạn quy định.

d) Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hằng tháng kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; dự báo các tình huống, vụ việc phức tạp mà công dân có thể khiếu kiện tiếp lên tỉnh và Trung ương, đề xuất phương án giải quyết (*thời kỳ báo cáo từ ngày 10 tháng trước đến ngày 10 tháng báo cáo*). Báo cáo phải do Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường ký, gửi về UBND tỉnh và Thanh tra tỉnh trước ngày mùng 10 hằng tháng.

đ) Thông báo công khai và đăng tải đầy đủ lịch tiếp công dân và Kết luận tiếp công dân định kỳ của Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường trên trang Thông tin điện tử của sở, ban, ngành, địa phương (*trừ những nội dung thuộc phạm vi bảo vệ người tố cáo, bí mật Nhà nước theo quy định của pháp luật*).

e) Chỉ đạo, giải quyết kịp thời, đúng thời hạn các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền; nâng cao chất lượng giải quyết các vụ việc mới phát sinh ngay từ cơ sở, hạn chế công dân khiếu kiện vượt cấp lên tỉnh và Trung ương. Gửi đầy đủ các Văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền về UBND tỉnh và Thanh tra tỉnh để tổng hợp theo dõi.

g) Trường hợp công dân, tổ chức không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại, tiến hành khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân các cấp và được Tòa án thông báo thụ lý giải quyết vụ án thì Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường hoặc cấp phó được ủy quyền phải tham gia tố tụng nghiêm túc, đầy đủ theo đúng yêu cầu của Tòa án và quy định của Luật Tố tụng hành chính; cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác các hồ sơ, tài liệu, chứng cứ, văn bản thể hiện quan điểm của người giải quyết khiếu nại theo yêu cầu của Tòa án; tham gia đầy đủ các phiên đối thoại, xét xử tại Tòa án (*trừ các trường hợp bất khả kháng*) và thực hiện đầy đủ, nghiêm túc quyền, nghĩa vụ của đương sự theo quy định của pháp luật.

h) Theo dõi, nắm chắc tình hình khiếu kiện của công dân; rà soát, tổng hợp các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phức tạp, kéo dài, tồn đọng; báo cáo UBND tỉnh và Thanh tra tỉnh để nghiên cứu, chỉ đạo, hướng dẫn giải quyết.

i) Chủ tịch UBND các xã, phường quán triệt, triển khai Chỉ thị này đến các thôn, bản, tổ dân phố để thực hiện tốt việc tiếp công dân định kỳ. Khi tiếp công dân phải ghi sổ tiếp công dân, sổ tiếp nhận và theo dõi xử lý đơn; không bố trí địa điểm tiếp công dân chung với phòng làm việc của cán bộ, công chức xã; bố trí kinh phí, tổ chức các lớp, hội nghị đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn, tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho cán bộ, công chức và nhân dân trên địa bàn.

2. Ban Tiếp công dân tỉnh:

a) Bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân và Quy chế tiếp công dân; Thông báo kết luận tiếp công dân định kỳ hằng tháng của Chủ tịch UBND tỉnh để các cơ quan, địa phương tổ chức thực hiện và thông báo cho công dân được biết; Đơn đốc các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường nghiêm túc Thông báo kết luận tiếp công dân, các Văn bản, ý kiến chỉ đạo, giao nhiệm vụ của UBND tỉnh và của Chủ tịch UBND tỉnh về công tác xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

b) Chủ động phối hợp với Thanh tra tỉnh xây dựng chương trình kiểm tra, thanh tra trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại,

tổ cáo; tổ chức các hội nghị, hội thảo chia sẻ, trao đổi kinh nghiệm để nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

c) Tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh bố trí cán bộ (*tuyển dụng, điều động, biệt phái..*) về làm việc tại Ban Tiếp công dân tỉnh cho phù hợp với tình hình thực tế sau khi sáp nhập tỉnh.

3. Thanh tra tỉnh:

a) Chủ động đề ra các biện pháp, giải pháp, quy định cụ thể để tham mưu giúp UBND tỉnh thực hiện tốt chức năng quản lý Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh. Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của người đứng đầu các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường, tập trung vào các địa bàn, lĩnh vực phát sinh nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài, những địa phương, đơn vị chấp hành không nghiêm túc chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và các quyết định, kết luận, kiến nghị của cơ quan có thẩm quyền. Đồng thời tham mưu, kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, chấn chỉnh, xử lý đối với người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương có vi phạm.

b) Ngoài thực hiện việc thanh tra trách nhiệm theo kế hoạch thanh tra năm đã được phê duyệt, giao Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh thường xuyên tiến hành kiểm tra, thanh tra trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; thực hiện kiểm tra đột xuất việc tiếp công dân định kỳ của thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường; kết hợp giữa công tác kiểm tra với việc hướng dẫn giải quyết dứt điểm một số vụ việc tồn đọng, kéo dài, công dân khiếu kiện phức tạp phát sinh trên địa bàn các xã, phường.

c) Phối hợp, hỗ trợ Ban Tiếp công dân tỉnh trong việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh và tại các phiên tiếp công dân của Chủ tịch UBND tỉnh.

4. Công an tỉnh:

a) Phân công đơn vị đầu mối chịu trách nhiệm trong công tác đảm bảo an ninh trật tự tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh; chủ trì phối hợp với Thanh tra tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh và các đơn vị liên quan xây dựng phương án đảm bảo an ninh trật tự tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

b) Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc, Công an các xã, phường chủ động theo dõi, nắm chắc tình hình khiếu kiện của công dân để tham mưu cho cấp ủy, chính quyền có biện pháp chỉ đạo, xử lý, bảo đảm an ninh, trật tự, không để bị động; kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm những đối tượng lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối làm mất an ninh, trật tự, chống người thi hành công vụ, xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích chính đáng của công dân.

5. Sở Nội vụ: Chủ trì, phối hợp với Thanh tra tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh nghiên cứu, tham mưu xây dựng, bổ sung tiêu chí “*Kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các xã, phường*” vào tiêu chí đánh giá, phân xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường và cá nhân người đứng đầu hàng năm (*hoàn thành báo cáo tỉnh trong quý I/2026*).

6. Sở Y tế: Phân công đơn vị đầu mối để phục vụ công tác phòng chống dịch, cũng như xử lý các tình huống bất thường liên quan đến sức khỏe công dân có thể xảy ra tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và các địa điểm tiếp công dân khác khi có yêu cầu; cung cấp thông tin về tên, số điện thoại của đơn vị đầu mối cho Ban Tiếp công dân tỉnh để chủ động liên hệ khi cần.

7. Các cơ quan phối hợp tiếp công dân tại Trụ Sở tiếp công dân tỉnh:

Thực hiện nghiêm túc việc cử người tham gia tiếp công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân và nội quy, quy chế tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh; chủ động nghiên cứu hồ sơ vụ việc, chuẩn bị nội dung để tiếp, giải thích, trả lời đối với các trường hợp công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nội dung thuộc phạm vi, lĩnh vực cơ quan theo dõi, phụ trách.

8. Các cơ quan thông tin truyền thông của tỉnh: Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tăng cường thời lượng, xây dựng chuyên đề về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để nhân dân được biết, hiểu đúng các quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan Nhà nước, góp phần nâng cao ý thức chấp hành pháp luật cho nhân dân.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND xã, phường trực tiếp chỉ đạo, tổ chức thực hiện và chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện các nội dung của Chỉ thị này.

2. Giao Chánh Thanh tra tỉnh chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc triển khai thực hiện Chỉ thị này, báo cáo định kỳ kết quả thực hiện 6 tháng và hằng năm với UBND tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Ban Tiếp dân TW;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực: HĐND và Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Văn phòng: Tỉnh ủy, Đoàn ĐBQH&HĐND tỉnh;
- Công an tỉnh, TAND tỉnh, VKSND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Đảng ủy, UBND các xã, phường;
- Báo và PTTH tỉnh Lào Cai;
- Công TTĐT tỉnh;
- Các Chuyên viên tham mưu;
- Lưu: VT, TCD.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Tuấn Anh