

**CHỈ THỊ**  
**CỦA BAN THƯỜNG VỤ TỈNH ỦY**  
**về tăng cường và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân**  
**và giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo vệ người tố cáo**

-----

Trong những năm qua, công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo vệ người tố cáo được cấp ủy, chính quyền các cấp tập trung lãnh đạo, chỉ đạo. Công tác tuyên truyền, phổ biến, quán triệt các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo vệ người tố cáo được triển khai thực hiện với nhiều hình thức. Cấp ủy, chính quyền các cấp đã kịp thời ban hành các văn bản để lãnh đạo, chỉ đạo, cụ thể hóa các chủ trương của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo vệ người tố cáo; đề cao trách nhiệm của người đứng đầu trong tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan trong tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là trong giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài. Công tác kiểm tra, giám sát, thanh tra được quan tâm thực hiện, kịp thời phát hiện, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc, khắc phục những tồn tại, hạn chế, nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tổ chức bộ máy, đội ngũ cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo được quan tâm củng cố, kiện toàn, cơ bản đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ. Nhiều nơi đã bố trí địa điểm tiếp công dân thuận lợi, trang bị cơ sở vật chất và các điều kiện bảo đảm cho công tác tiếp công dân. Công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn, thư trong toàn tỉnh có nhiều chuyển biến tích cực. Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo vệ người tố cáo được chú trọng, số vụ việc khiếu nại, tố cáo tồn đọng, phức tạp, kéo dài từng bước được xem xét giải quyết dứt điểm, số vụ việc khiếu nại, tố cáo mới phát sinh cơ bản được giải quyết kịp thời tại cơ sở, góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự, an toàn xã hội, thực hiện tốt nhiệm vụ chính trị của địa phương, cơ quan, đơn vị.

Tuy nhiên, tình hình khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh có thời điểm diễn biến phức tạp, tiềm ẩn nguy cơ mất an ninh, trật tự. Một số cấp ủy, chính quyền, địa phương cấp cơ sở (*xã, phường, thị trấn*) chưa quan tâm đúng mức đến công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; chất lượng giải quyết một số vụ, việc khiếu nại, tố cáo còn hạn chế; việc thực hiện một số quyết định, kết

luận về giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật còn chậm; công tác kiểm tra, giám sát, thanh tra ở cấp huyện về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền còn ít, hiệu quả chưa cao, việc kiểm tra, giám sát, thanh tra chủ yếu lồng ghép với một số nội dung khác; việc khắc phục hạn chế sau kiểm tra, giám sát, thanh tra còn chậm; sự tham gia của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội, các cơ quan báo chí chưa thực sự hiệu quả. Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội, nhất là cấp cơ sở chưa làm tốt vai trò hòa giải một số vụ việc tranh chấp, khiếu nại ngay từ cơ sở. Việc ứng dụng công nghệ thông tin, triển khai sử dụng phần mềm Hệ thống dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo chưa hiệu quả. Việc chấp hành chế độ báo cáo của một số cấp ủy, cơ quan, đơn vị chưa nghiêm, chất lượng báo cáo có mặt còn hạn chế, thời gian gửi báo cáo chậm so với quy định.

Để nâng cao hơn nữa chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo vệ người tố cáo trên địa bàn tỉnh trong thời gian tới, Ban Thường vụ Tỉnh ủy yêu cầu các đảng đoàn, ban cán sự đảng, Ban Thường vụ Tỉnh đoàn; các cơ quan tham mưu, giúp việc tỉnh ủy; các huyện ủy, thành ủy, đảng ủy trực thuộc tỉnh ủy tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, thực hiện nghiêm túc, hiệu quả một số nhiệm vụ, giải pháp sau:

1. Tiếp tục tuyên truyền, phổ biến, quán triệt và tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, trọng tâm là: Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018, 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; Chỉ thị số 27-CT/TW ngày 01/10/2019 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo vệ người phát hiện, tố giác, người đấu tranh chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực; Quy định số 11-QĐ/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; Quy định số 22-QĐ/TW ngày 28/7/2021 của Ban Chấp hành Trung ương khóa XIII về công tác kiểm tra, giám sát và thi hành kỷ luật của Đảng;... xác định đây là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên. Kịp thời cụ thể hóa, triển khai thực hiện các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các văn bản của cấp trên về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo vệ người tố cáo phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ, đặc điểm tình hình địa phương, cơ quan, đơn vị.

2. Người đứng đầu cấp ủy, chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương phải trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo và chịu trách nhiệm về tình hình khiếu nại, tố cáo, công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong phạm vi địa bàn, lĩnh vực phụ trách; lấy hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo làm một trong những tiêu chí để đánh giá năng lực, kết quả công tác. Chú trọng sâu sát cơ sở, lắng nghe tâm tư,

nguyện vọng của người dân, kịp thời đối thoại với Nhân dân, giải quyết thấu tình, đạt lý, đảm bảo quyền lợi hợp pháp, chính đáng của người dân. Chỉ đạo rà soát, lựa chọn những vụ việc phức tạp, dư luận xã hội quan tâm để tập trung giải quyết; nghiên cứu, xây dựng mô hình tiếp công dân trực tuyến ở những nơi có đủ điều kiện. Phát hiện, xử lý kịp thời từ cơ sở những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nâng cao chất lượng công tác hòa giải ở cơ sở. Có biện pháp ngăn chặn, đấu tranh, không để các thế lực phản động, chống đối, lợi dụng kích động, lôi kéo người dân khiếu nại, tố cáo gây mất an ninh trật tự, chống phá Đảng, Nhà nước.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ tại Trụ sở, địa điểm tiếp công dân theo quy định; thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp khi có vụ việc nổi cộm, phức tạp, kéo dài, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến các cơ quan, tổ chức đơn vị còn khác nhau, vụ việc có thể gây hậu quả nghiêm trọng, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự, an toàn xã hội. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quy định việc tiếp công dân của cơ quan trực thuộc cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và việc tiếp công dân của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện phù hợp với yêu cầu, tính chất tổ chức và hoạt động của cơ quan, đơn vị. Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí công chức thuộc Thanh tra cơ quan làm công tác tiếp công dân.

Đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở (*địa điểm*) tiếp công dân cùng cấp hoặc tại nơi tiếp công dân ở địa phương mà đại biểu ứng cử theo sự bố trí của Thường trực hội đồng nhân dân cùng cấp.

Các cơ quan có liên quan thực hiện nghiêm túc việc cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân tỉnh, huyện thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân.

Bí thư các cấp thực hiện nghiêm việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý, giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, thực hiện việc tiếp dân định kỳ và tiếp dân đột xuất trong các trường hợp cần thiết theo Quy định của Bộ Chính trị (*Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị*). Người đứng đầu cấp ủy bị xem xét, xử lý trách nhiệm trong trường hợp thiếu trách nhiệm hoặc buông lỏng trong việc lãnh đạo, chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc tiếp dân, đối thoại, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân hoặc vi phạm quy định của Đảng, Nhà nước về tiếp dân, đối thoại, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo dẫn đến tình trạng đơn, thư kéo dài, vượt cấp, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự, an toàn xã hội. Thường trực hoặc đồng chí Bí thư các cấp định kỳ (*hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm*) và khi cần thiết trực tiếp nghe và lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, các vụ việc phức tạp, kéo dài tại địa phương, cơ quan, đơn vị.

3. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, thanh tra về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, chú trọng kiểm tra, giám sát, thanh tra trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, cơ quan hành chính nhà nước, thanh tra đột xuất đối với địa phương, đơn vị phát sinh nhiều đơn thư vượt cấp, để xảy ra khiếu kiện phức tạp. Chỉ đạo chấp hành nghiêm các quyết định, kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật và những vụ việc các cơ quan chức năng của Trung ương, của tỉnh có ý kiến chỉ đạo.

4. Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác phối hợp giữa cơ quan chức năng của tỉnh với cấp huyện, giữa các cơ quan cùng cấp trong tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo vệ người tố cáo, nhất là trong phối hợp xử lý, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài hoặc vụ việc có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương. Chủ động phối hợp cung cấp thông tin, định hướng tuyên truyền, phát huy tốt vai trò của các cơ quan báo chí trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

5. Tăng cường hoạt động giám sát của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo vệ người tố cáo. Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội các cấp tăng cường phối hợp với chính quyền cùng cấp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân thực hiện nghiêm các quy định về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo vệ người tố cáo, làm tốt vai trò đại diện quyền và lợi ích hợp pháp của hội viên, đoàn viên. Kiến nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét, giải quyết khi có tranh chấp. Giải thích, thuyết phục công dân chấp hành các quyết định giải quyết khiếu nại và kết luận giải quyết tố cáo đã có hiệu lực pháp luật. Đẩy mạnh công tác hòa giải, đối thoại, vận động, thuyết phục công dân chấm dứt khiếu nại, tố cáo không đúng, giảm thiểu các tranh chấp, khiếu nại, tố cáo từ cơ sở. Tạo điều kiện để Hội Luật gia, Đoàn Luật sư tham gia tích cực, có hiệu quả trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, cung cấp các dịch vụ pháp lý miễn phí, tư vấn giải đáp pháp luật cho người dân.

6. Tiếp tục quan tâm củng cố, kiện toàn tổ chức, bộ máy, tăng cường đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao chất lượng, trình độ, kỹ năng, nghiệp vụ và thực hiện đầy đủ chính sách, chế độ đãi ngộ theo quy định cho đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn và tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo. Bố trí trụ sở tiếp công dân thuận lợi để người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Quan tâm đầu tư phương tiện, điều kiện làm việc, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, khai thác, sử dụng hiệu quả phần mềm Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo; thực hiện nghiêm chế độ báo cáo theo quy định. Kịp thời biểu dương, khen thưởng những cá nhân làm tốt; phê bình, nhắc nhở, xử lý nghiêm cá nhân thiếu trách nhiệm trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo vệ người tố cáo theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Kiên quyết xử lý nghiêm đối với tập thể, cá

nhân cố tình né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, kéo dài thời gian giải quyết khiếu nại, tố cáo hoặc thực hiện không nghiêm các quyết định, kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

7. Thực hiện nghiêm việc kiểm tra, rà soát, giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài theo chỉ đạo của Thanh tra Chính phủ. Trong quá trình giải quyết phải gắn tuyên truyền, vận động, thuyết phục với đối thoại, gặp gỡ và có phương án, biện pháp xử lý cụ thể, phù hợp, thực hiện công khai kết quả kiểm tra, rà soát vụ việc tại nơi cư trú của công dân, tạo sự đồng thuận trong Nhân dân. Phát hiện, xử lý nghiêm các đối tượng có hành vi tư vấn, kích động công dân khiếu kiện đông người trái pháp luật và các đối tượng lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để khiếu kiện phức tạp, gây mất an ninh, trật tự.

8. Tăng cường công tác quản lý nhà nước trên các lĩnh vực, nhất là lĩnh vực đất đai, tài nguyên, khoáng sản, đầu tư, xây dựng, tài chính, chính sách xã hội,... Tăng cường công khai, minh bạch thông tin, đặc biệt là quá trình thu hồi đất, bồi thường, giải phóng mặt bằng các dự án, xem xét giải quyết kịp thời các kiến nghị, đề xuất, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của Nhân dân. Gắn thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo với việc thực hiện tốt quy chế dân chủ cơ sở, công tác cải cách hành chính, tạo điều kiện thuận lợi để Nhân dân góp ý, giám sát đối với hoạt động quản lý nhà nước và thực hiện quyền, nghĩa vụ công dân. Đẩy mạnh công tác thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực, tạo môi trường pháp lý lành mạnh, hài hòa, góp phần phát triển kinh tế - xã hội và hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

9. Thực hiện tốt công tác hòa giải ở cơ sở gắn với công tác dân vận chính quyền và thực hiện công tác dân chủ ở cơ sở. Tuyên truyền, vận động Nhân dân chấp hành tốt chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về khiếu nại, tố cáo. Chỉ đạo tăng cường phối hợp giữa các cấp, các ngành, địa phương trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo vệ người tố cáo.

10. Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, cơ quan, đơn vị phải nắm chắc tình hình để kịp thời lãnh đạo, chỉ đạo và phải chịu trách nhiệm trước cấp trên nếu để công dân khiếu kiện vượt cấp, để vụ việc khiếu kiện từ đơn giản trở thành phức tạp, hình thành "điểm nóng", để xảy ra mất an ninh, trật tự do không giải quyết vụ việc kịp thời, đúng quy định của pháp luật. Chịu trách nhiệm nếu cấp trên hủy bỏ kết quả giải quyết của cấp mình. Địa phương, cơ quan, đơn vị nào có công dân khiếu kiện đông người, vượt cấp thì người đứng đầu cấp ủy, địa phương, cơ quan, đơn vị đó phải trực tiếp chịu trách nhiệm và khẩn trương có biện pháp để kịp thời đưa công dân trở về địa phương, cơ quan, đơn vị mình.

11. Người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu được phân công phụ trách công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo bị xem xét xử lý kỷ luật đảng, kỷ luật hành chính theo quy định, đồng thời bị xem xét không bổ nhiệm lại hoặc bố trí chức vụ thấp hơn nếu để tình trạng đơn thư thuộc thẩm

quyền giải quyết tồn đọng, kéo dài, vượt cấp, gây bức xúc cho tổ chức, cá nhân hoặc đơn thư khiếu nại, tố cáo được kết luận người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu có biểu hiện cục bộ, bè phái, gây mất đoàn kết nội bộ, để vợ (chồng), con tham gia những việc làm ảnh hưởng đến uy tín của bản thân, tổ chức, cơ quan, đơn vị.

## 12. Tổ chức thực hiện

(1) Các cơ quan tham mưu, giúp việc Tỉnh ủy; các đảng đoàn; các ban cán sự đảng, Ban Thường vụ Tỉnh đoàn; Báo Sơn La, Trường Chính trị tỉnh; các huyện ủy, thành ủy, đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy; đảng ủy xã, phường, thị trấn tổ chức phổ biến, quán triệt, cụ thể hóa và lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện Chỉ thị này phù hợp với ngành, địa phương, cơ quan, đơn vị mình; chỉ đạo sơ kết, tổng kết, biểu dương các tập thể, cá nhân thực hiện tốt và xử lý nghiêm các tập thể, cá nhân vi phạm; báo cáo kết quả triển khai, thực hiện với Ban Thường vụ Tỉnh ủy.

(2) Ban Nội chính Tỉnh ủy chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, sơ kết, tổng kết việc thực hiện Chỉ thị; định kỳ 06 tháng (trước ngày 25/6 và 25/12) báo cáo kết quả thực hiện với Ban Thường vụ Tỉnh ủy theo quy định.

Chỉ thị này được phổ biến đến chi bộ./.

### Nơi nhận:

- Ban Nội chính Trung ương (báo cáo),
- Văn phòng Trung ương Đảng (báo cáo),
- Các đảng đoàn, ban cán sự đảng,  
Ban Thường vụ Tỉnh đoàn,
- Các cơ quan tham mưu, giúp việc tỉnh ủy,
- Các sở, ban, ngành tỉnh,
- Các huyện ủy, thành ủy, đảng ủy trực thuộc tỉnh ủy,
- Các đồng chí Ủy viên BCH Đảng bộ tỉnh,
- Văn phòng Tỉnh ủy,
- Lưu VPTU.

**T/M BAN THƯỜNG VỤ  
BÍ THƯ**



**Nguyễn Hữu Đông**