

CHỈ THỊ

về tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy đối với công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh

Thời gian qua, nhất là từ khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, các cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền địa phương trên địa bàn tỉnh đã quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo (KNPAKNTC) đạt nhiều kết quả tích cực; quyền và lợi ích hợp pháp của công dân được bảo đảm, góp phần giữ vững ổn định chính trị, bảo đảm quốc phòng, an ninh, trật tự, an toàn xã hội, tạo điều kiện thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

Tuy nhiên, tình hình KNPAKNTC vẫn tiềm ẩn diễn biến phức tạp; số lượng đơn, thư phát sinh nhiều, chủ yếu liên quan đến đất đai và chế độ, chính sách; tình trạng gửi đơn đông người, vượt cấp, nhiều lần vẫn còn xảy ra; công tác nắm tình hình, dự báo, phối hợp và phân loại, xử lý, giải quyết một số vụ việc từ sớm, từ cơ sở có lúc chưa kịp thời, dứt điểm. Nguyên nhân chủ yếu là do lịch sử công tác quản lý nhà nước có nhiều tồn tại, hạn chế, một số cấp ủy, chính quyền, người đứng đầu chưa thực sự quan tâm chỉ đạo quyết liệt nên nhiều vụ việc phức tạp, kéo dài chưa được giải quyết dứt điểm; đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn, thư và tham mưu giải quyết ở một số nơi còn thiếu, năng lực hạn chế; sự phối hợp giữa các cơ quan chưa đồng bộ; công tác tuyên truyền, vận động và vai trò giám sát, phản biện của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội hiệu quả chưa cao.

Để tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước đối với công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết KNPAKNTC trên địa bàn tỉnh, Ban Thường vụ Tỉnh ủy yêu cầu các cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội theo chức năng, nhiệm vụ tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, thực hiện tốt các nhiệm vụ, giải pháp sau:

1. Tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền và người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo

- Các cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội tiếp tục quán triệt, tuyên truyền, đẩy mạnh công tác phổ biến, giáo dục pháp luật và tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện nghiêm các chủ trương, quy định của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân, giải quyết KNPAKNTC; chú trọng công tác truyền thông, vận động Nhân dân thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo; kịp thời phê phán, lên án, đấu

tranh, phản bác thông tin sai sự thật, xuyên tạc và các hành vi lợi dụng khiếu nại, tố cáo gây mất an ninh, trật tự; xác định đây là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên, gắn với trách nhiệm người đứng đầu và kết quả thực hiện nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị.

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, cơ quan, đơn vị phải trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo, thực hiện nghiêm các quy định về tiếp dân, đối thoại và giải quyết KNPAKNTC; không ủy quyền cho cấp phó tiếp dân, đối thoại với dân; định kỳ hằng tháng hoặc khi cần thiết nghe báo cáo tình hình, kết quả triển khai. Lấy kết quả lãnh đạo, chỉ đạo công tác này làm tiêu chí quan trọng để đánh giá, xếp loại tập thể, cá nhân hằng quý, năm.

2. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết đơn, thư kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo

- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết đơn, thư đúng quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước; bảo đảm đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục, thời hạn; tăng cường theo dõi, đôn đốc sau chuyển đơn, không để chậm xử lý, bỏ sót, tồn đọng, kéo dài hoặc chuyển đơn nhiều lần. Trong quá trình xem xét, giải quyết cần đánh giá toàn diện vụ việc, gắn với điều kiện, hoàn cảnh cụ thể, phong tục, tập quán, truyền thống văn hóa, yếu tố lịch sử, chính trị, xã hội và tình hình thực tiễn của địa phương để bảo đảm khách quan, công bằng, đúng pháp luật, thấu tình, đạt lý, tạo sự đồng thuận trong Nhân dân. coi trọng đối thoại, hòa giải, giải quyết ngay từ cơ sở.

- Thành lập Tổ công tác do cơ quan, địa phương căn cứ tình hình thực tế tự quyết định thành phần; Tổ có nhiệm vụ thường xuyên rà soát, tham mưu giải quyết đơn, thư KNPAKNTC các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài, tồn đọng hoặc có nguy cơ phát sinh “điểm nóng” về an ninh, trật tự trên địa bàn, lĩnh vực phụ trách; kịp thời báo cáo cấp có thẩm quyền các vụ việc vượt thẩm quyền hoặc liên quan đến nhiều cơ quan, địa phương.

- Rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành Quy chế phối hợp giữa các cơ quan Đảng và chính quyền trong tiếp nhận, xử lý, theo dõi, đôn đốc và giải quyết KNPAKNTC; quy định rõ trách nhiệm, tăng cường trao đổi, chia sẻ thông tin, bảo đảm thống nhất, kịp thời, đúng thẩm quyền, không để chồng chéo, bỏ sót, trùng lặp, chuyển đơn nhiều lần. Tăng cường phối hợp giữa Ban Nội chính Tỉnh ủy với Thanh tra tỉnh, Văn phòng Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, cơ quan tiến hành tố tụng và các cơ quan liên quan trong rà soát, trao đổi thông tin, tham mưu xử lý, giải quyết vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài.

- Nghiên cứu xây dựng cơ chế phối hợp xử lý tình trạng công dân tập trung KNPAKNTC tại trụ sở các cơ quan Đảng, Nhà nước trên địa bàn tỉnh, bảo đảm chủ

động nắm tình hình, kịp thời trao đổi, cung cấp thông tin, tổ chức tiếp, vận động, đối thoại, hướng dẫn công dân thực hiện quyền KNPAKNTC theo đúng quy định của pháp luật; kịp thời giải quyết, không để ảnh hưởng đến tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn.

3. Tập trung rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, tồn đọng và hạn chế thấp nhất việc phát sinh các vụ việc mới

- Các cấp ủy đảng chỉ đạo rà soát toàn diện các vụ việc KNPAKNTC đông người, phức tạp, kéo dài, tồn đọng trên địa bàn, lĩnh vực phụ trách để tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, giải quyết ổn định, dứt điểm theo tinh thần chỉ đạo của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Quảng Ngãi tại Kế hoạch số 16-KH/TU ngày 20/8/2025¹.

- Tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài, tồn đọng trên địa bàn tỉnh² trước ngày 05/12/2027. Có giải pháp cụ thể để hạn chế thấp nhất việc phát sinh các vụ việc đông người, phức tạp mới; trường hợp phát sinh vụ việc mới, phải giải quyết kịp thời, ổn định, dứt điểm theo đúng quy định của pháp luật, tình hình thực tế và yêu cầu nhiệm vụ chính trị, không để kéo dài, tồn đọng, không để hình thành “điểm nóng” về an ninh, trật tự.

- Thực hiện đầy đủ các thủ tục để đi đến chấm dứt thụ lý, giải quyết đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo đã được các cơ quan có thẩm quyền giải quyết đúng pháp luật và không có tình tiết mới làm thay đổi kết quả giải quyết trước đây. Đối với các vụ việc này, nếu công dân gửi đơn đến các cơ quan Đảng, Nhà nước ở Trung ương thì Đảng ủy UBND tỉnh lãnh đạo UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan báo cáo cụ thể nội dung diễn biến vụ việc, kết quả giải quyết và thông báo chấm dứt thụ lý, giải quyết³; đồng thời, kiến nghị cơ quan Trung ương không xem xét, xử lý đối với vụ việc đã được giải quyết bằng quyết định, văn bản có hiệu lực pháp luật. Tăng cường tuyên truyền, vận động, thuyết phục để người khiếu nại, tố cáo hiểu đúng, chấp hành các quyết định, văn bản giải quyết của các cơ quan có thẩm quyền.

4. Tăng cường kiểm tra, giám sát, thanh tra và xử lý trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo

- Tăng cường kiểm tra, giám sát, thanh tra việc thực hiện các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân, giải quyết KNPAKNTC; việc thực hiện trách nhiệm của người đứng đầu, các tập thể, cá nhân liên quan và việc thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu

¹ Về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết KNPAKNTC.

² Các vụ việc đã được các cơ quan, đơn vị báo cáo theo Công văn số 571-CV/TU ngày 29/5/2026 của Thường trực Tỉnh ủy về báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn, thư trên địa bàn tỉnh, tổng hợp tại Phụ lục kèm theo.

³ Công khai tại trụ sở UBND cấp xã nơi có người khiếu nại, tố cáo, trên Cổng thông tin của tỉnh, cấp xã và phương tiện truyền thông theo quy định, phù hợp tình hình thực tế.

lực pháp luật; chú trọng kiểm sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp.

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tiến độ giải quyết các vụ việc thuộc diện Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Thường trực Tỉnh ủy theo dõi, chỉ đạo và các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài, có nguy cơ phát sinh "điểm nóng" về an ninh, trật tự; kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, kiến nghị cấp có thẩm quyền xem xét chỉ đạo giải quyết (nếu cần).

- Kiên quyết xử lý trách nhiệm người đứng đầu, tập thể, cá nhân thiếu trách nhiệm, buông lỏng lãnh đạo, chỉ đạo, đùn đẩy, né tránh, chậm hoặc giải quyết không đúng quy định, dễ phát sinh khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp, ảnh hưởng đến an ninh, trật tự.

5. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước; giải quyết kịp thời các khó khăn, vướng mắc trong lĩnh vực dễ phát sinh khiếu nại, tố cáo; bảo đảm an ninh, trật tự trên địa bàn

- Tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, nhất là trong các lĩnh vực nhạy cảm, dễ phát sinh tranh chấp, khiếu nại, tố cáo; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý nghiêm các vi phạm, hành vi né tránh, đùn đẩy, gây phiền hà, những nhiễu cho người dân, doanh nghiệp. Rà soát, giải quyết dứt điểm các khó khăn, vướng mắc, tồn đọng về đất đai, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư; chủ động kiến nghị sửa đổi, bổ sung các cơ chế, chính sách, quy định không còn phù hợp.

- Chủ động nắm tình hình, phòng ngừa, phát hiện và xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật các hành vi lợi dụng quyền KNPACNTC để vu khống, xúc phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín của tổ chức, cá nhân; kích động, lôi kéo, tụ tập đông người gây mất an ninh, trật tự hoặc cản trở hoạt động bình thường của cơ quan, tổ chức; đồng thời, bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại các trụ sở cơ quan, không để phát sinh vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài, “điểm nóng” về an ninh, trật tự....

- Các cấp ủy, tổ chức đảng trong các cơ quan tổ tụng, thi hành án tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo nâng cao chất lượng, tiến độ thụ lý, giải quyết các vụ án, vụ việc và tổ chức thi hành án bảo đảm đúng quy định của pháp luật, khách quan, công bằng, kịp thời. Thực hiện tốt việc giải thích, hướng dẫn, vận động người có quyền, nghĩa vụ liên quan chấp hành pháp luật và bản án, quyết định đã có hiệu lực pháp luật; hạn chế tối đa phát sinh khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tố tụng, thi hành án.

6. Phát huy vai trò của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội và Nhân dân

- Phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội; nâng cao hiệu quả hòa giải ở cơ sở. Căn cứ tình hình thực tế, xây dựng, nhân rộng mô hình Tổ dân vận khéo về công tác giải

quyết khiếu nại, tố cáo tại các địa bàn trọng điểm, tiềm ẩn phức tạp về KNPAKNTC để kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, tuyên truyền, giải thích, hòa giải, vận động người dân chấp hành quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo nhằm kịp thời giải quyết mâu thuẫn ngay từ cơ sở, hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp.

- Khuyến khích Nhân dân tham gia giám sát việc thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; kịp thời phản ánh các hành vi vi phạm pháp luật, tiêu cực, những thiếu sót, thiếu trách nhiệm trong thực thi công vụ.

7. Bảo đảm nguồn lực, đẩy mạnh chuyển đổi số và nâng cao chất lượng đội ngũ làm công tác tiếp công dân, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo

Quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và các điều kiện cần thiết; bố trí đủ nguồn lực và đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất, năng lực, trình độ, kỹ năng đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ; tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, kỹ năng tham mưu tiếp công dân, đối thoại, hòa giải, xử lý tình huống và ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số. Triển khai hiệu quả Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; nghiên cứu xây dựng cơ chế kết nối, chia sẻ và khai thác cơ sở dữ liệu dùng chung giữa các cơ quan Đảng và cơ quan chính quyền các cấp trên địa bàn tỉnh trong công tác tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn, thư, phục vụ hiệu quả công tác lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý, theo dõi, phân tích, dự báo và giải quyết KNPAKNTC.

8. Tổ chức thực hiện

8.1. Các cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị, địa phương lãnh đạo, chỉ đạo quán triệt, cụ thể hóa, triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Chỉ thị này theo chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị, địa phương và lĩnh vực phụ trách.

8.2. Đảng ủy UBND tỉnh lãnh đạo UBND tỉnh chỉ đạo thực hiện đầy đủ các nội dung tại Chỉ thị này theo quy định, phù hợp với tình hình thực tiễn; trong đó chú trọng chỉ đạo tham mưu: **(1)** Cơ chế kết nối, chia sẻ và khai thác cơ sở dữ liệu dùng chung về tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý, theo dõi, đôn đốc và giải quyết KNPAKNTC giữa các cơ quan Đảng và cơ quan chính quyền các cấp trên địa bàn tỉnh. **(2)** Rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành Quy chế phối hợp giữa các cơ quan Đảng và chính quyền trong tiếp nhận, xử lý, theo dõi, đôn đốc và giải quyết KNPAKNTC. **(3)** Cơ chế phối hợp xử lý tình trạng công dân tập trung KNPAKNTC tại trụ sở các cơ quan Đảng, Nhà nước trên địa bàn tỉnh. **(4)** Kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác quản lý nhà nước trên tất cả các lĩnh vực.

8.3. Giao Ban Nội chính Tỉnh ủy chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan giúp Ban Thường vụ Tỉnh ủy theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát, sơ kết, tổng kết

việc thực hiện Chỉ thị này. Thường xuyên tổng hợp, báo cáo và đề xuất Ban Thường vụ Tỉnh ủy những vấn đề cần lãnh đạo, chỉ đạo.

Chỉ thị này được phổ biến đến chi bộ.

Nơi nhận:

- Ban Bí thư Trung ương Đảng (báo cáo);
- Ban Nội chính Trung ương (báo cáo);
- Các đ/c Tỉnh ủy viên;
- Các cơ quan chuyên trách TMGV, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Tỉnh ủy;
- Các Đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy;
- Đoàn ĐBQH tỉnh; MTTQ và tổ chức CT-XH tỉnh;
- Các Đảng ủy: Viện kiểm sát nhân dân tỉnh, Tòa án nhân dân tỉnh, Thi hành án dân sự tỉnh;
- Đảng ủy các xã, phường, đặc khu;
- VPTU: CVP, PCVP, PTH;
- Lưu Văn phòng Tỉnh ủy.

**T/M BAN THƯỜNG VỤ
PHÓ BÍ THƯ**



Đinh Thị Hồng Minh