

**CHỈ THỊ**

**Về tăng cường và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân,  
giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh  
trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh**

Sau hơn 07 năm triển khai thi hành Luật Tiếp công dân và các văn bản pháp luật về khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh, công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có nhiều chuyển biến tích cực, các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mới phát sinh được tiếp nhận, xử lý và xem xét, giải quyết kịp thời; nhiều vụ việc phức tạp, kéo dài được tập trung kiểm tra rà soát, đối thoại để giải quyết dứt điểm, góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn Thành phố. Tuy nhiên, tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vẫn còn diễn biến phức tạp, tiềm ẩn phát sinh các đoàn đông người khiếu nại, vượt cấp; số lượng đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến Trụ sở tiếp dân các cấp có chiều hướng gia tăng; Thủ trưởng một số sở - ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện chưa có sự tập trung trong chỉ đạo thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; người đứng đầu một số cơ quan, đơn vị có số ngày tiếp công dân chưa bảo đảm theo quy định của Luật Tiếp công dân; một số sở - ngành, quận - huyện chưa thực hiện kịp thời các ý kiến kết luận, chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Thành phố trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; tỷ lệ hồ sơ giải quyết vi phạm thời hạn luật định chưa được khắc phục hiệu quả. Công tác phối hợp giữa một số sở - ngành và Ủy ban nhân dân các cấp chưa chặt chẽ, đơn vị có liên quan chậm phúc đáp theo yêu cầu của đơn vị thụ lý nên việc tổng hợp báo cáo đến Ủy ban nhân dân Thành phố chưa kịp thời, dẫn đến nhiều việc tồn đọng, kéo dài gây bức xúc cho công dân.

Để khắc phục tình trạng trên, đồng thời tập trung thực hiện hiệu quả và nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh, góp phần đảm bảo việc thực hiện các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của Thành phố theo Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ Thành phố lần thứ XI (nhiệm kỳ 2020-2025), Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố chỉ thị:

**1.** Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức và các quận, huyện có trách nhiệm:



1.1. Tiếp tục quán triệt và thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26 tháng 5 năm 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 21-CT/TU ngày 28 tháng 5 năm 2014 của Ban Thường vụ Thành ủy về tăng cường lãnh đạo công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh; Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân, Thông tư số 05/2021/TT-CP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; các đơn vị chủ động xây dựng quy trình, quy chế phối hợp trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn phù hợp với đặc thù từng đơn vị nhằm thực hiện tốt công tác tiếp công dân, xử lý đơn nhưng không được trái với Luật Tiếp công dân và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan.

1.2. Xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là nhiệm vụ chính trị quan trọng. Tất cả các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được xem xét, giải quyết với tinh thần trách nhiệm cao, đúng pháp luật từ cấp cơ sở; xác định kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là tiêu chí đánh giá năng lực, mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, của các cấp, các ngành và địa phương.

1.3. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất, gắn việc tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, người đứng đầu phải trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với công dân, không để phát sinh thành “điểm nóng” gây phức tạp về an ninh, trật tự. Đối với các trường hợp lợi dụng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, kích động người dân vi phạm pháp luật, tụ tập đông người thì chủ động phối hợp với các lực lượng chức năng để xử lý theo quy định pháp luật.

1.4. Địa phương nào có công dân khiếu nại đông người tụ tập tại khu vực trung tâm Thành phố, khu vực trụ sở Thành ủy, Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh, khu vực trụ sở các cơ quan Trung ương thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân địa phương đó có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan có liên quan, Ban Tiếp công dân Trung ương, Ban Tiếp công dân Thành phố đưa công dân về địa phương và tập trung xem xét giải quyết, không để công dân khiếu kiện dài ngày ở Thành phố, ở Trung ương, nhất là trong các ngày lễ, tết, thời gian diễn ra các kỳ họp và các sự kiện chính trị quan trọng của Thành phố, của đất nước.

1.5. Chủ động rà soát, tổ chức thực hiện hiệu quả các kết luận tố cáo, quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật thuộc thẩm quyền và những vụ việc Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố đã có ý kiến chỉ đạo giải quyết; tăng cường tiếp xúc, đối thoại trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khắc phục và hạn chế tối đa các quyết định giải quyết khiếu nại bị điều chỉnh hoặc hủy bỏ; tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng theo chỉ đạo của Thanh tra Chính phủ và kế hoạch của Ủy ban nhân dân Thành phố; rà soát các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mới phát sinh, nhất là các vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến đất đai,



xây dựng, bồi thường, giải phóng mặt bằng, ô nhiễm môi trường, chính sách xã hội..., không để khiếu nại vượt cấp, không để phát sinh thành “điểm nóng”.

1.6. Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo Thông tư số 02/2021/TT-TTCP ngày 22 tháng 3 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ, trong đó tập trung nâng cao chất lượng việc phân tích kết quả thực hiện trong kỳ, việc đánh giá và dự báo tình hình khiếu nại, tố cáo.

1.7. Tăng cường công tác thanh tra trách nhiệm Thủ trưởng trong việc chấp hành các quy định pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại các đơn vị trực thuộc. Thường xuyên kiểm tra việc thi hành công vụ của đội ngũ công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý; nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết công việc, chất lượng phục vụ Nhân dân; xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà đối với người dân và doanh nghiệp.

1.8. Bố trí cán bộ tiếp công dân có phẩm chất chính trị, kỹ năng chuyên môn; có tinh thần trách nhiệm trong công việc, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng; phải giữ được sự bình tĩnh, kiên nhẫn trong việc giải quyết công việc cho người dân.

1.9. Quan tâm thực hiện chế độ bồi dưỡng, trang phục cho cán bộ tiếp công dân theo quy định. Đối với những cán bộ, công chức làm tốt công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo có quá trình cống hiến cần quan tâm xem xét trong quá trình thực hiện công tác quy hoạch, đề bạt, bổ nhiệm.

## 2. Thanh tra Thành phố có trách nhiệm:

2.1. Tiếp tục nâng cao chất lượng tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố.

2.2. Tăng cường công tác thanh tra trách nhiệm Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức và các quận, huyện trong việc chấp hành các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tổ chức tập huấn nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn Thành phố.

2.3. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố (Ban Tiếp công dân Thành phố), Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức và các quận, huyện thường xuyên kiểm tra, rà soát các vụ việc tồn đọng, phức tạp, kéo dài; theo dõi, đôn đốc việc tổ chức thực hiện kết luận tố cáo, quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật thuộc thẩm quyền; trường hợp có phát sinh khó khăn, vướng mắc kịp thời tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố giải pháp chỉ đạo giải quyết.

2.4. Thực hiện tốt vai trò Tổ phó Thường trực Tổ công tác phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo đông người phức tạp trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh; chủ động phối hợp với sở, ngành, Ủy ban nhân dân thành phố thành phố Thủ Đức, quận, huyện và các cơ quan có liên quan nắm tình hình khiếu nại, tố cáo để kịp thời dự báo, phát hiện những lĩnh vực, những địa bàn có nguy cơ phát sinh



khieu nại, tố cáo, phức tạp, đông người để kịp thời kiến nghị cấp có thẩm quyền có biện pháp xử lý dứt điểm, không để phát sinh phức tạp, “điểm nóng”.

**3. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố (Ban Tiếp công dân Thành phố) có trách nhiệm:**

3.1. Phối hợp các cơ quan liên quan tham mưu, chuẩn bị nội dung, bố trí lịch để Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố tiếp công dân định kỳ theo quy định và thực hiện tiếp công dân đột xuất đối với những vụ việc có phát sinh khiếu nại đông người, gay gắt, phức tạp, công dân có nguyện vọng gặp lãnh đạo thành phố để chỉ đạo giải quyết kịp thời, dứt điểm, tránh phát sinh điểm nóng, nhằm hạn chế việc công dân tập trung đến các cơ quan Trung ương tại Thành phố và tại Hà Nội để khiếu nại đông người.

3.2. Thường xuyên cập nhật, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Thành phố liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Định kỳ hàng quý, phối hợp với các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức và các quận, huyện rà soát kết quả thực hiện, nhất là đối với các trường hợp đã có văn bản đôn đốc nhưng chưa thực hiện, qua đó báo cáo, tham mưu lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố có ý kiến chỉ đạo kịp thời giải quyết đơn của công dân, hạn chế những vụ việc tồn đọng.

3.3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức giao ban định kỳ 06 tháng đầu năm; hàng năm tham mưu lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố tổ chức hội nghị tổng kết về công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn Thành phố.

**4. Công an Thành phố** phối hợp với Thanh tra Thành phố, Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức và các quận, huyện nắm chắc thông tin, tình hình những vụ việc khiếu nại phức tạp, đông người, chủ động các phương án và kịp thời tham mưu cho cấp ủy, chính quyền cùng cấp xử lý có hiệu quả; ngăn chặn kịp thời từ cơ sở các đối tượng lợi dụng khiếu nại, tố cáo để lôi kéo, kích động người dân vi phạm pháp luật, tụ tập đông người tại trụ sở các cơ quan Đảng, Nhà nước ở Thành phố và Trung ương.

**5. Sở Thông tin và Truyền thông** khẩn trương phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố và Sở Tài chính bố trí kinh phí, triển khai thực hiện dự án mở rộng phần mềm “Quản lý hồ sơ khiếu nại, tố cáo” đến các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức và các quận, huyện trên địa bàn Thành phố, đáp ứng yêu cầu chỉ đạo điều hành của Ủy ban nhân dân Thành phố trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn Thành phố, đồng thời liên thông với Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo do Thanh tra Chính phủ xây dựng.

**6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố**, các tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội tăng cường giám sát công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; phối hợp với các cấp chính quyền trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật, chấp hành nghiêm chỉnh chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.



## 7. Trách nhiệm tổ chức thực hiện:

7.1. Chánh Thanh tra Thành phố phối hợp với Trưởng Ban Tiếp công dân Thành phố chịu trách nhiệm hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện của các đơn vị.

7.2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức và các quận, huyện có trách nhiệm triển khai thực hiện Chỉ thị này.

7.3. Đài Truyền hình Thành phố, Đài Tiếng nói nhân dân Thành phố nghiên cứu, phối hợp với các cơ quan chức năng thực hiện chuyên mục về công tác tiếp công dân trong chương trình phát sóng của đơn vị. Phối hợp các cơ quan thông tin đại chúng thông qua tuyên truyền nêu gương điển hình người tốt, việc tốt trong việc chấp hành pháp luật; phê phán thái độ thiếu trách nhiệm, quan liêu, cửa quyền của cán bộ, công chức gây phiền hà đối với công dân trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và phê phán hành vi khiếu nại, tố cáo trái pháp luật.

7.4. Sở Nội vụ (Ban Thi đua-Khen thưởng Thành phố) có trách nhiệm theo dõi, căn cứ kết quả thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo tiêu chí thi đua để đánh giá, bình xét thi đua hàng năm đối với các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố.

## 8. Hiệu lực thi hành:

Chỉ thị này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký./.

### **Nơi nhận:**

- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL-Bộ Tư pháp;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- TTUB: CT, các PCT;
- Ủy ban MTTQVN TP và các Đoàn thể TP;
- Trụ sở TCD của TW Đảng và Nhà nước;
- Cục III - Thanh tra Chính phủ;
- VP. Đoàn đại biểu Quốc hội & HĐND thành phố;
- VP Thành Ủy;
- Các Ban của HĐND TP;
- Đảng ủy Khối Dân-Chính-Đảng Thành phố;
- Sở, ban, ngành thành phố;
- Thành phố, Quận, huyện ủy; UBND quận, huyện;
- Báo-Đài Thành phố;
- VPUB: CVP, các PCVP;
- Phòng, Ban, Trung tâm thuộc VPUB;
- Trung tâm Công báo Thành phố;
- Lưu: VT, (TCD/TTB).33.



**CHỦ TỊCH**

**Phan Văn Mãi**