

**CHỈ THỊ**  
**Về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác**  
**tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

Đảng và Nhà nước luôn quan tâm đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, coi đây là một nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên của cả hệ thống chính trị. Trong thời gian qua, các Bộ, ngành, địa phương đã có nhiều cố gắng và đã đạt được những kết quả quan trọng, tích cực trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, góp phần ổn định chính trị - xã hội, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, đóng góp vào thành tựu chung của đất nước. Tuy nhiên, tình hình khiếu nại, tố cáo vẫn còn diễn biến phức tạp, nhất là tình trạng khiếu nại, tố cáo đông người, vượt cấp, kéo dài làm ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự công cộng và việc phát triển kinh tế - xã hội. Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo vẫn còn nhiều tồn tại, hạn chế: Một số Bộ, ngành, địa phương chưa quan tâm, chỉ đạo tổ chức tốt việc tiếp công dân, còn có tình trạng cán bộ lãnh đạo ngại tiếp dân, đối thoại với dân, tránh né, đùn đẩy trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo; hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo chưa cao; việc phối hợp giữa các cơ quan chức năng trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo chưa chặt chẽ, thường xuyên.

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế trên, nhằm chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, Thủ tướng Chính phủ yêu cầu:

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước tập trung thực hiện tốt những nhiệm vụ sau đây:

a) Quán triệt và triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các chỉ thị, kết luận của Bộ Chính trị, Ban Bí thư, Nghị quyết của Quốc hội và Chính phủ, chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu; coi công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên của Bộ, ngành, địa phương, cơ quan, đơn vị; gắn với công tác phòng, chống tham nhũng, cải cách hành chính và chỉnh đốn, xây dựng Đảng.

b) Tiếp tục chỉ đạo, thực hiện nghiêm túc, đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp tại Thông báo kết luận số 130-TB/TU ngày 10 tháng 01 năm 2008 của Bộ Chính trị về tình hình, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo từ năm 2006 đến nay và giải pháp trong thời gian tới. Phát huy sức mạnh tổng hợp của cả hệ thống chính trị, vai trò lãnh đạo của các cấp ủy Đảng, trách nhiệm của chính quyền, giám sát của Hội đồng nhân dân các cấp, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Người có thẩm quyền, trách nhiệm phải nắm chắc tình hình, chủ động giải quyết kịp thời đúng pháp luật các vụ việc khiếu nại, tố cáo; xác định nguyên nhân phát sinh khiếu nại, tố cáo để có biện pháp chấn chỉnh những yếu kém trong quản lý nhà nước, xử lý cán bộ có sai phạm, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết những bất cập của chính sách, pháp luật. Đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, nhạy cảm, kéo dài, dư luận xã hội quan tâm, các cơ quan chức năng có ý kiến khác nhau thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố phải trực tiếp chỉ đạo, giải quyết.

c) Tổ chức tốt công tác tiếp công dân, triển khai thực hiện đầy đủ, đúng tiến độ Đề án Đổi mới công tác tiếp công dân được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 858/QĐ-TTg ngày 14 tháng 6 năm 2010. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước, người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải thực hiện nghiêm túc chế độ tiếp dân theo quy định, dành thời gian thích đáng trực tiếp gặp và đối thoại với dân, lắng nghe dân, thực sự "gần dân, hiểu dân", kịp thời giải quyết đúng chính sách, pháp luật những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân.

d) Chấn chỉnh những tồn tại, yếu kém trong quản lý nhà nước, công khai, minh bạch quá trình xây dựng, ban hành và thực hiện chính sách, pháp luật, nhất là trong lĩnh vực quản lý, sử dụng đất đai, đầu tư, xây dựng nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo. Trong công tác quản lý đất đai phải chú trọng, làm tốt công tác lập, xét duyệt và triển khai thực hiện quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; việc thu hồi đất, lập phương án bồi thường, hỗ trợ, tái định cư phải dân chủ, công khai, đúng chính sách, pháp luật, sát thực tế, nhất là đối với các dự án đầu tư xây dựng khu đô thị, khu công nghiệp, bảo đảm hài hòa lợi ích của Nhà nước, nhà đầu tư và người sử dụng đất. Trong quá trình thực hiện cần làm tốt công tác tuyên truyền, vận động để người dân hiểu, đồng thuận, tự giác chấp hành. Trường hợp buộc phải cưỡng chế thì phải có phương án chặt chẽ, đúng pháp luật, bảo đảm tuyệt đối an toàn; không sử dụng vũ khí và lực lượng quân đội trong việc tổ chức cưỡng chế.

đ) Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phối hợp chặt chẽ với Thanh tra Chính phủ, Bộ Tài nguyên và Môi trường và các Bộ, ngành của Trung ương rà soát, thống kê những vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có kế hoạch cụ thể tập trung giải quyết dứt điểm. Trong quá trình giải quyết phải làm rõ nguyên nhân phát sinh, tồn đọng, kéo dài vụ việc khiếu nại, tố cáo; mời Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các đoàn

thể chính trị - xã hội, luật sư tham gia giải quyết; tổ chức đối thoại công khai, xem xét đầy đủ các khía cạnh pháp lý và thực tế của vụ việc để có biện pháp giải quyết có lý, có tình, khả thi, chấm dứt được khiếu nại, tố cáo. Cần vận dụng đồng bộ các giải pháp tuyên truyền, vận động, pháp luật, hành chính, kinh tế để giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo. Trường hợp người khiếu nại có hoàn cảnh khó khăn thì xem xét, vận dụng chính sách xã hội để có biện pháp giúp đỡ người dân ổn định cuộc sống. Phải công khai nội dung, quá trình và kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo bằng các hình thức phù hợp theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo, kể cả trên các phương tiện thông tin đại chúng, công thông tin hoặc trang thông tin điện tử.

e) Tổ chức thi hành nghiêm túc, triệt để các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật, nhất là những vụ việc đã có ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và ý kiến, quyết định giải quyết của các Bộ, ngành chức năng của Trung ương. Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu vướng mắc phải chủ động tìm biện pháp giải quyết, nếu vượt quá thẩm quyền phải xin ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và Bộ, ngành Trung ương, không được để vụ việc tồn đọng, kéo dài.

g) Khi công dân tập trung khiếu nại, tố cáo đông người ở các cơ quan Trung ương, yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố có người khiếu nại, tố cáo phải phân công lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố và cán bộ có thẩm quyền phối hợp với Thanh tra Chính phủ, Bộ Công an và các Bộ, ngành chức năng của Trung ương bàn biện pháp giải quyết, không để công dân tập trung gây mất an ninh, trật tự công cộng, nhất là trong thời gian diễn ra các sự kiện chính trị quan trọng của đất nước. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Thanh tra Chính phủ, Bộ Công an và các cơ quan chức năng của Trung ương để giải quyết tình trạng công dân tập trung khiếu nại, tố cáo đông người ở thủ đô Hà Nội.

Giao Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh chủ trì, phối hợp với Thanh tra Chính phủ, Bộ Công an, các Bộ, ngành chức năng và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố giải quyết tình trạng công dân tập trung khiếu nại, tố cáo đông người ở thành phố Hồ Chí Minh. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố có người khiếu nại, tố cáo ở thành phố Hồ Chí Minh có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ, kịp thời, đầy đủ với Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh để tập trung giải quyết tình trạng khiếu nại, tố cáo đông người.

h) Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan hành chính cấp dưới trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kịp thời chấn chỉnh những hạn chế, yếu kém, xử lý nghiêm minh cá nhân, tổ chức vi phạm.

## 2. Thanh tra Chính phủ:

a) Chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành có liên quan trình Chính phủ hoặc ban hành theo thẩm quyền các văn bản quy phạm pháp luật để tổ chức triển khai thi hành Luật khiếu nại, Luật tố cáo năm 2011 và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan; đẩy mạnh, tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật khiếu nại, tố cáo cho người dân.

b) Chủ trì, phối hợp với Bộ Tài nguyên và Môi trường, các Bộ, ngành có liên quan tổng hợp các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài, thành lập các Tổ công tác về địa phương để tập trung giải quyết, nhất là những vụ việc có liên quan đến đất đai, coi đây là nhiệm vụ trọng tâm của công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

c) Chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xây dựng cơ sở dữ liệu về các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài, công khai trên Cổng thông tin (hoặc Trang thông tin) điện tử của Bộ, ngành, địa phương.

d) Tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm các Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tập trung vào những địa bàn trọng điểm có nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo hoặc người có thẩm quyền có biểu hiện thiếu trách nhiệm trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; kiến nghị Thủ tướng Chính phủ xử lý nghiêm minh đối với những cán bộ có sai phạm.

3. Bộ Tài nguyên và Môi trường tăng cường kiểm tra, chỉ đạo, hướng dẫn các địa phương giải quyết những khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo về đất đai; thi hành pháp luật đất đai, nhất là việc giao đất, thu hồi đất và cưỡng chế thu hồi đất.

4. Bộ Công an tăng cường chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra các địa phương trong việc bảo đảm an ninh, trật tự liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

5. Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành có liên quan nghiên cứu, bổ sung, hoàn thiện các quy định về tiêu chuẩn, chế độ đối với cán bộ làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

6. Bộ Thông tin và Truyền thông phối hợp với Ban Tuyên giáo Trung ương chỉ đạo các cơ quan báo chí khi thông tin về các vụ việc khiếu nại, tố cáo phải chính xác, đầy đủ, khách quan, tránh việc đưa tin một chiều, sai bản chất sự việc.

Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước chịu trách nhiệm thi hành Chỉ thị này./.

**Nơi nhận:**

- Bộ Chính trị;
- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;
- VP BCĐ TW về phòng, chống tham nhũng;
- Tỉnh ủy, Thành ủy, HĐND và UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Văn phòng TW và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Ban Dân nguyện của UBTVQH;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ủy ban Trung ương MTTQ Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTCP, Cổng TTĐT, các Vụ, Cục;
- Lưu: Văn thư, KNTN (5b).TS. 305

**THỦ TƯỚNG**



**Nguyễn Tấn Dũng**