

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐỒNG NAI**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: *9587* /UBND-TCĐ

Đồng Nai, ngày 12 tháng 11 năm 2025

V/v nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác
tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

Kính gửi:

- Thủ trưởng các Sở, ban, ngành;
- Chủ tịch UBND các xã, phường.

Trong thời gian qua, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh được các cấp, các ngành, các địa phương quan tâm thực hiện tốt và có nhiều chuyển biến tích cực; công tác phối hợp giữa các cơ quan ngày càng chặt chẽ, nhiều vụ việc phức tạp, kéo dài được tập trung chỉ đạo giải quyết dứt điểm; góp phần tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, củng cố niềm tin của nhân dân đối với chính quyền các cấp. Tuy nhiên, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo vẫn còn những hạn chế nhất định như: một số vụ việc còn chậm được xem xét, xử lý dứt điểm; việc phối hợp giữa các cơ quan trong một số trường hợp chưa kịp thời, còn đùn đẩy trách nhiệm; công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật chưa thật sự sâu rộng, nhận thức pháp luật của một bộ phận người dân còn hạn chế.

Để nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường triển khai, thực hiện một số nội dung sau:

1. Về công tác rà soát, nâng cao chất lượng giải quyết khiếu nại, tố cáo

Giao Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan theo dõi, đôn đốc việc rà soát các hồ sơ vụ việc tồn đọng, làm rõ nguyên nhân, nhằm nâng cao chất lượng giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh. Tổ chức kiểm tra, đánh giá lại các vụ việc còn tồn đọng, kéo dài hoặc giải quyết quá thời hạn (*Tiến độ thực hiện Thông báo số 385/TB-UBND ngày 23/10/2025 của UBND tỉnh liên quan đến 226 vụ việc; Kế hoạch số 329/KH-TTCTP ngày 25/9/2025 của Thanh tra Chính phủ liên quan đến 18 vụ việc...*) đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài đã giải quyết đúng thẩm quyền, hết thẩm quyền, hết trách nhiệm, đảm bảo quyền, lợi ích hợp pháp của công dân thì xin ý kiến Ban Thường vụ Tỉnh ủy đưa ra khỏi danh sách các vụ việc phức tạp và thông báo cho cả hệ thống chính trị biết, không tiếp nhận, chuyển đơn.

Tăng cường đối thoại, hòa giải nhất là trong các lĩnh vực nhạy cảm như đất đai, giải phóng mặt bằng, chính sách, dân tộc, tôn giáo, công nhân. Đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài, giao Thanh tra tỉnh tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh báo cáo Thường trực Tỉnh ủy để chỉ đạo giải quyết toàn diện và dứt điểm.

2. Về xây dựng cơ sở dữ liệu giải quyết khiếu nại, tố cáo

Giao Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các đơn vị liên quan tham mưu đề xuất UBND tỉnh chỉ đạo xây dựng cơ sở dữ liệu hồ sơ giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo đảm liên thông giữa các ngành, các cấp trong cả hệ thống chính trị từ tỉnh đến xã, phường và đưa vào vận hành trong năm 2026. Kết nối, chia sẻ thông tin giữa các cơ quan tiếp công dân, bảo đảm đồng bộ, minh bạch và thuận tiện trong tra cứu, theo dõi, tránh tình trạng trùng lặp, gửi đơn nhiều nơi. Ứng dụng công nghệ thông tin trong việc theo dõi tiến độ, thống kê, tổng hợp số liệu, cảnh báo sớm các vụ việc có nguy cơ phức tạp. Đồng thời tham mưu UBND tỉnh ban hành quy chế phối hợp liên ngành về xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo.

3. Về công tác hỗ trợ tư vấn pháp lý cho công dân

Giao Thanh tra tỉnh nghiên cứu thí điểm mô hình “Chế định luật sư công”, Trung tâm trợ giúp pháp lý, Hội Luật gia tham gia hỗ trợ tư vấn pháp lý cho công dân nhằm hạn chế phát sinh đơn thư khiếu nại, tố cáo và nâng cao chất lượng giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. Về trách nhiệm của người đứng đầu và bảo đảm điều kiện tiếp công dân

Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các xã, phường nâng cao hiệu quả phối hợp, phát huy vai trò và trách nhiệm của người đứng đầu; mỗi vụ việc phải xác định rõ trách nhiệm theo thẩm quyền, tránh tình trạng đùn đẩy, chồng chéo. Người đứng đầu phải trực tiếp chỉ đạo, theo dõi tiến độ tiếp công dân, giải quyết đơn thư; sau khi tiếp công dân xong phải theo dõi giám sát việc thực hiện các kết luận tiếp công dân; kịp thời khen thưởng và phê bình trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư; kịp thời báo cáo UBND tỉnh đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài. Rà soát, đề xuất đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ công tác tiếp công dân đảm bảo trang trọng, sạch đẹp, văn minh; quan tâm bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ và chế độ chính sách cho đội ngũ CBCCVC làm công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

5. Về công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật

Chủ tịch UBND các xã, phường tăng cường tuyên truyền, phổ biến pháp luật về khiếu nại, tố cáo, vận động nhân dân chấp hành quy định pháp luật, nhất là ở khu vực có nguy cơ phát sinh “điểm nóng” (khu công nghiệp, vùng tôn giáo, dân tộc, giải phóng mặt bằng,...). Đa dạng hóa hình thức tuyên truyền, kết hợp giữa phương tiện truyền thông truyền thống và không gian mạng, tăng cường trao đổi thông tin, công khai tiến độ và kết quả giải quyết các vụ việc. Phát huy vai trò của Mặt trận Tổ quốc

và các tổ chức chính trị - xã hội trong công tác giám sát, phản biện, nắm bắt dư luận, kịp thời tham mưu tháo gỡ các vụ việc phức tạp ngay từ cơ sở.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các xã, phường nghiêm túc triển khai thực hiện; báo cáo kết quả thực hiện đến Chủ tịch UBND tỉnh (qua Thanh tra tỉnh) **trước ngày 15/12/2025** để tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Tỉnh ủy (báo cáo);
- Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh (báo cáo);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Chánh, các PCVP UBND tỉnh;
- Lư: VT, NC, TH, KTN, KTNS, HCC, TCD.

Phuoc2025



**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Trường Sơn