

Số: 2370/UBND-TCĐ

Đồng Nai, ngày 05 tháng 6 năm 2026

V/v chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả  
công tác tiếp công dân,  
giải quyết đơn thư trên địa bàn  
thành phố Đồng Nai

Kính gửi:

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

Sau khi xem xét nội dung báo cáo của Chánh Thanh tra thành phố tại Công văn số 501/TT-NV1 ngày 28/5/2026 (file điện tử kèm theo); để kịp thời chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư trên địa bàn thành phố, khắc phục các tồn tại, hạn chế trong thời gian qua, đồng thời tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư, Chủ tịch UBND thành phố yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các xã, phường tập trung thực hiện các nội dung sau:

1. Đối với công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư

- Thực hiện nghiêm trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, đối thoại, giải quyết đơn thư; bảo đảm thực hiện đầy đủ việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định; đồng thời cần sắp xếp để “tiếp dân chủ động” (chủ động mời công dân làm việc, đối thoại) để giải quyết kịp thời, dứt điểm vụ việc ngay từ cơ sở, khắc phục tình trạng để khiếu nại, tố cáo kéo dài, vượt cấp, gây bức xúc, tiềm ẩn nguy cơ phát sinh “điểm nóng” về an ninh, trật tự.

- Rà soát, chấn chỉnh công tác tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; khắc phục tình trạng chậm xử lý, chậm trả lời công dân, không ban hành văn bản trả lời theo quy định; bảo đảm việc thụ lý, xác minh, đối thoại, giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền và thời hạn theo quy định pháp luật.

- Tăng cường công tác kiểm tra trách nhiệm trong thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý các tồn tại, hạn chế; gắn trách nhiệm của người đứng đầu với kết quả thực hiện nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Đẩy mạnh cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin, chuyên đổi số trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo; bảo đảm việc tổ chức thực hiện đồng bộ, hiệu quả, phù hợp chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị.

- Thường xuyên rà soát, củng cố, kiện toàn tổ chức bộ máy; bố trí công chức

làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo bảo đảm phẩm chất, năng lực, am hiểu pháp luật, có kỹ năng dân vận; tăng cường đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ và thực hiện đầy đủ chế độ, chính sách theo quy định.

- Quan tâm đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất tại đơn vị, địa phương; từng bước triển khai ứng dụng công nghệ, mô hình tiếp công dân trực tuyến theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

## 2. Đối với công tác đối thoại giải quyết khiếu nại lần hai

- Yêu cầu lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan trực tiếp đến nội dung khiếu nại tham dự đầy đủ các buổi đối thoại do Chánh Thanh tra thành phố chủ trì theo ủy quyền; hạn chế việc ủy quyền; trường hợp ủy quyền phải bảo đảm người tham dự nghiên cứu đầy đủ hồ sơ, nắm chắc nội dung vụ việc và có ý kiến đại diện chính thức của cơ quan, đơn vị.

- Không thực hiện việc ủy quyền cho nhiều đơn vị cùng lúc hoặc tiếp tục ủy quyền lại làm ảnh hưởng đến chất lượng đối thoại và tiến độ giải quyết vụ việc.

- Chủ tịch UBND các xã, phường trực tiếp tham dự các buổi đối thoại liên quan vụ việc thuộc phạm vi quản lý; tăng cường trách nhiệm phối hợp, cung cấp hồ sơ, tài liệu và tham gia xử lý, giải quyết vụ việc.

## 3. Đối với các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài

- Tập trung rà soát, chủ động xử lý, giải quyết ngay từ cơ sở các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, các vụ việc liên quan nhiều cấp, nhiều ngành, tiềm ẩn nguy cơ ảnh hưởng an ninh, trật tự, không để phát sinh “điểm nóng”, khiếu kiện vượt cấp.

- Chủ động rà soát, kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình xử lý, giải quyết; tăng cường phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong cung cấp hồ sơ, tài liệu, tham mưu phương án xử lý và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao.

- Thực hiện nghiêm chế độ thông tin, báo cáo; bảo đảm đầy đủ nội dung, đúng tiến độ theo yêu cầu; tập trung chỉ đạo, tổ chức thực hiện dứt điểm các nhiệm vụ đối với từng vụ việc; nâng cao hiệu quả thực hiện các kết luận, chỉ đạo của Thành ủy, UBND thành phố.

- Tăng cường phối hợp với các cơ quan chức năng của thành phố và Trung ương trong quản lý, theo dõi các vụ việc đã có thông báo chấm dứt thụ lý nhưng công dân vẫn tiếp tục khiếu kiện; đồng thời đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động, thuyết phục công dân chấp hành quyết định giải quyết đúng pháp luật, hạn chế phát sinh khiếu kiện đông người, vượt cấp.

Ngoài ra, nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư ngay từ cơ sở, trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ động liên hệ Thanh tra thành phố để xem xét bố trí Tổ công tác theo Quyết định số 326/QĐ-TT và Quyết định số 327/QĐ-TT ngày 29/10/2025 hướng dẫn nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường thực hiện nghiêm túc các nội dung chỉ đạo của Chủ tịch UBND thành phố./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Chủ tịch, PCT Lê Trường Sơn;
- Chánh, PCVP UBND thành phố (TCD);
- Lưu: VT, TCD.

ĐKN 2026

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Lê Trường Sơn**

Số: 501 /TT-NV1

Đồng Nai, ngày 28 tháng 5 năm 2026

V/v tham mưu UBND thành phố chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố  
Đồng Nai

Kính gửi: Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Đồng Nai

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, Thanh tra thành phố (trước đây là Thanh tra tỉnh) là cơ quan tham mưu, giúp UBND thành phố (trước đây là UBND tỉnh) thực hiện quản lý nhà nước về công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực; đồng thời trực tiếp thực hiện nhiệm vụ thanh tra, tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định pháp luật.

Qua theo dõi, nắm tình hình cho thấy công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo cơ bản được các cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm thực hiện; nhiều đơn vị chấp hành nghiêm quy định pháp luật, phát huy trách nhiệm của người đứng đầu. Tuy nhiên, vẫn còn một số tồn tại, hạn chế trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các đơn vị. Để kịp thời chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả thực hiện, Thanh tra thành phố báo cáo Chủ tịch UBND thành phố một số tồn tại, hạn chế và kiến nghị, đề xuất như sau:

## **I. TỒN TẠI, HẠN CHẾ**

### **1. Đối với công tác tiếp công dân, xử lý đơn**

- Một số đơn vị, địa phương có số lượt tiếp công dân của người đứng đầu chưa đảm bảo theo quy định tại điểm d khoản 2 Điều 15 và khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

- Thời gian xử lý đơn, trả lời cho công dân còn kéo dài; có trường hợp không ban hành văn bản trả lời cho công dân theo quy định tại Điều 20 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

### **2. Đối với công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo**

- **Đối với việc giải quyết khiếu nại:** Việc tiếp nhận, thụ lý và giải quyết khiếu nại chưa đảm bảo quy định pháp luật, cụ thể: xác định chủ thể khiếu nại chưa đúng quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại; thời gian tiếp nhận, thụ lý, giải quyết một số vụ việc còn kéo dài, chưa bảo đảm quy định tại Điều 27, Điều 28 Luật Khiếu nại; thụ lý giải quyết khiếu nại thuộc trường hợp khiếu nại không được thụ lý giải quyết theo quy định tại khoản 6 Điều 11 Luật Khiếu nại (hết thời hiệu khiếu nại mà không có lý do chính đáng); không ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại theo Điều 18 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

Việc tổ chức đối thoại trong giải quyết khiếu nại lần đầu tại một số trường hợp chưa đúng quy định tại điểm c khoản 2 Điều 14 Luật Khiếu nại, cụ thể: việc

phân định nội dung giữa khiếu nại với kiến nghị, phản ánh chưa rõ dẫn đến thụ lý, giải quyết chưa phù hợp. Một số quyết định giải quyết khiếu nại chưa thể hiện đầy đủ kết quả xác minh theo từng nội dung khiếu nại theo yêu cầu tại Mẫu số 15 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, chưa đúng trình tự thủ tục theo quy định Luật Khiếu nại dẫn đến phải thu hồi quyết định giải quyết khiếu nại để giải quyết lại.

**- Đối với việc giải quyết tố cáo:** Một số cơ quan, đơn vị còn lúng túng trong việc kiểm tra điều kiện thụ lý tố cáo; việc tiếp nhận, xử lý thông tin ban đầu và kiểm tra điều kiện thụ lý ở một số trường hợp chưa bảo đảm thời hạn theo quy định tại khoản 1 Điều 24 và khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo năm 2018.

Một số trường hợp chưa bảo đảm yêu cầu bảo vệ bí mật người tố cáo theo khoản 3 Điều 8 Luật Tố cáo năm 2018; việc ban hành quyết định xác minh nội dung tố cáo, kết luận nội dung tố cáo và thông báo kết quả giải quyết tố cáo chưa đầy đủ nội dung, chưa đúng quy định tại Điều 30 Luật Tố cáo năm 2018 và Nghị định số 31/2019/NĐ-CP của Chính phủ.

Ngoài ra, còn có trường hợp áp dụng chế độ mật đối với văn bản chưa phù hợp danh mục bí mật nhà nước thuộc lĩnh vực thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng theo Quyết định số 774/QĐ-TTg ngày 05/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ.

### **3. Về việc tham dự đối thoại giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND thành phố**

Căn cứ Điều 39 Luật Khiếu nại năm 2011; điểm b khoản 1 Điều 28 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ; thực hiện các văn bản chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh về tham dự đối thoại trong giải quyết khiếu nại và việc ủy quyền cho Chánh Thanh tra tỉnh trực tiếp đối thoại với người khiếu nại, các cơ quan, đơn vị có liên quan trực tiếp đến nội dung khiếu nại được yêu cầu cử lãnh đạo tham dự đối thoại, hạn chế việc ủy quyền và bảo đảm người tham dự có ý kiến đại diện chính thức của cơ quan, đơn vị. Tuy nhiên, qua theo dõi cho thấy lãnh đạo một số cơ quan, địa phương chưa tham dự đầy đủ các buổi đối thoại do Chánh Thanh tra thành phố chủ trì mà thực hiện ủy quyền; có trường hợp ủy quyền cho nhiều cơ quan, đơn vị hoặc tiếp tục ủy quyền lại, dẫn đến người tham dự chưa nghiên cứu đầy đủ hồ sơ, chưa nắm chắc nội dung vụ việc, ảnh hưởng đến chất lượng đối thoại và tiến độ giải quyết. Đối với cấp xã, qua theo dõi năm 2025 và quý I/2026 cho thấy việc thực hiện chưa nghiêm; một số đơn vị chưa cử lãnh đạo trực tiếp liên quan đến vụ việc tham dự mà chủ yếu phân công lãnh đạo chuyên môn hoặc công chức tham dự, chưa bảo đảm yêu cầu chỉ đạo của Chủ tịch UBND thành phố.

### **4. Đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài:**

Một số cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện chế độ thông tin, báo cáo kết quả xử lý, giải quyết các vụ việc phức tạp, kéo dài theo chỉ đạo của Thành ủy, UBND thành phố chưa kịp thời, nội dung báo cáo chưa đầy đủ theo yêu cầu, ảnh hưởng đến công tác tổng hợp, tham mưu. Bên cạnh đó, việc triển khai xử lý một số vụ việc khiếu nại đông người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn còn chậm; công tác phối hợp cung cấp hồ sơ, tài liệu, báo cáo kết quả thực hiện chưa kịp thời; chưa chủ động rà soát, tham mưu, đề xuất giải pháp xử lý theo chỉ đạo của cấp có thẩm quyền.

Một số vụ việc chưa được tập trung chỉ đạo quyết liệt, chưa tổ chức thực hiện

dứt điểm nhiệm vụ được giao, dẫn đến tiến độ xử lý còn chậm, kết quả chưa có chuyển biến rõ rệt, tiềm ẩn nguy cơ phát sinh khiếu kiện đông người, vượt cấp, ảnh hưởng đến tình hình an ninh, trật tự và hiệu quả thực hiện các kết luận, chỉ đạo đối với công tác xử lý các vụ việc phức tạp, kéo dài trên địa bàn thành phố.

## **II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

Để kịp thời chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố; khắc phục các tồn tại, hạn chế nêu trên, đồng thời tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, Thanh tra thành phố kiến nghị Chủ tịch UBND thành phố xem xét ban hành văn bản chỉ đạo Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các xã, phường tập trung thực hiện các nội dung sau:

### **1. Đối với công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo**

- Thực hiện nghiêm trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, đối thoại, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; bảo đảm thực hiện đầy đủ việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định; tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo xử lý, giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền kịp thời, đúng quy định pháp luật, hạn chế phát sinh đơn thư tồn đọng, kéo dài, vượt cấp.

- Rà soát, chấn chỉnh công tác tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; khắc phục tình trạng chậm xử lý, chậm trả lời công dân, không ban hành văn bản trả lời theo quy định; bảo đảm việc thụ lý, xác minh, đối thoại, giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền và thời hạn theo quy định pháp luật.

- Tăng cường công tác kiểm tra trách nhiệm trong thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý các tồn tại, hạn chế; gắn trách nhiệm của người đứng đầu với kết quả thực hiện nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Đẩy mạnh cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo; bảo đảm việc tổ chức thực hiện đồng bộ, hiệu quả, phù hợp chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị.

- Thường xuyên rà soát, củng cố, kiện toàn tổ chức bộ máy; bố trí công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo bảo đảm phẩm chất, năng lực, am hiểu pháp luật, có kỹ năng dân vận; tăng cường đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ và thực hiện đầy đủ chế độ, chính sách theo quy định.

- Quan tâm đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất tại đơn vị, địa phương; từng bước triển khai ứng dụng công nghệ, mô hình tiếp công dân trực tuyến theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

### **2. Đối với công tác đối thoại giải quyết khiếu nại lần hai**

- Yêu cầu lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan trực tiếp đến nội dung khiếu nại tham dự đầy đủ các buổi đối thoại do Chánh Thanh tra thành phố chủ trì theo ủy quyền; hạn chế việc ủy quyền; trường hợp ủy quyền phải bảo đảm người tham dự nghiên cứu đầy đủ hồ sơ, nắm chắc nội dung vụ việc và có ý kiến đại diện chính thức của cơ quan, đơn vị.

- Không thực hiện việc ủy quyền cho nhiều đơn vị cùng lúc hoặc tiếp tục ủy quyền lại làm ảnh hưởng đến chất lượng đối thoại và tiến độ giải quyết vụ việc.

- Chủ tịch UBND các xã, phường trực tiếp tham dự các buổi đối thoại liên quan vụ việc thuộc phạm vi quản lý; tăng cường trách nhiệm phối hợp, cung cấp hồ sơ, tài liệu và tham gia xử lý, giải quyết vụ việc.

### **3. Đối với các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài**

- Tập trung rà soát các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài; các vụ việc liên quan nhiều cấp, nhiều ngành, tiềm ẩn nguy cơ ảnh hưởng an ninh, trật tự; (chủ động/xử lý, giải quyết ngay từ cơ sở) không để phát sinh “điểm nóng”, khiếu kiện vượt cấp.

- Chủ động rà soát, kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình xử lý, giải quyết; tăng cường phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong cung cấp hồ sơ, tài liệu, tham mưu phương án xử lý và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao.

- Thực hiện nghiêm chế độ thông tin, báo cáo; bảo đảm đầy đủ nội dung, đúng tiến độ theo yêu cầu; tập trung chỉ đạo, tổ chức thực hiện dứt điểm các nhiệm vụ đối với từng vụ việc; nâng cao hiệu quả thực hiện các kết luận, chỉ đạo của Thành ủy, UBND thành phố.

- Tăng cường phối hợp với các cơ quan chức năng của thành phố và Trung ương trong quản lý, theo dõi các vụ việc đã có thông báo chấm dứt thụ lý nhưng công dân vẫn tiếp tục khiếu kiện; đồng thời đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động, thuyết phục công dân chấp hành quyết định giải quyết đúng pháp luật, hạn chế phát sinh khiếu kiện đông người, vượt cấp.

Ngoài ra, nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ngay từ cơ sở, Thanh tra thành phố tiếp tục tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ nghiệp vụ đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương nhằm bảo đảm thực hiện đúng quy định, hạn chế phát sinh bức xúc của công dân và tình trạng khiếu nại, tố cáo vượt cấp. Trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ động liên hệ với Thanh tra thành phố để xem xét, bố trí Tổ công tác theo Quyết định số 326/QĐ-TT và 327/QĐ-TT ngày 29/10/2025 hỗ trợ, hướng dẫn nghiệp vụ về tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định.

Thanh tra thành phố kính báo cáo Chủ tịch UBND thành phố xem xét, chỉ đạo (*dự thảo văn bản kèm theo*)./.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- BLĐ Thanh tra thành phố;
- Lưu VT; P.NV1 (M.Hạnh).

**KT. CHÁNH THANH TRA  
PHÓ CHÁNH THANH TRA**



**Trần Thị Song Bình**