

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH KON TUM**

Số: 879/QĐ-UBND

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

*Kon Tum, ngày 30 tháng 12 năm 2022*

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Phê duyệt Đề án nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Kon Tum đến năm 2025**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân năm 2013;*

*Căn cứ Nghị định số 55/2022/NĐ-CP ngày 23 tháng 8 năm 2022 quy định cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP 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;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.*

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt Đề án nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Kon Tum đến năm 2025, những nội dung chủ yếu như sau:

### **1. Mục tiêu tổng quát:**

Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh, Trụ sở tiếp công dân cấp huyện, địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện và của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện phải được thực hiện nghiêm túc, đầy đủ, đúng theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước; việc tiếp công dân phải gắn

với giải quyết kịp thời khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân từ cơ sở, không để phát sinh điểm nóng; đồng thời tiếp tục triển khai, thực hiện kịp thời, đồng bộ việc cập nhật thông tin, khai thác Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại tố cáo.

## **2. Mục tiêu cụ thể:**

- Nâng cao nhận thức, tăng cường trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp và Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước trong công tác tiếp công dân; kiện toàn các cơ quan tiếp dân, bố trí, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo có phẩm chất đạo đức và năng lực đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, thực hiện tốt chính sách hỗ trợ đối với cán bộ làm công tác tiếp công dân;

- Trong năm 2023, bố Trự sở Tiếp công dân tỉnh đảm bảo đầy đủ công năng theo quy định của Luật Tiếp công dân, kang trang, thuận tiện cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thuận tiện trong công tác giữ gìn an ninh, trật tự; các huyện có Trự sở tiếp công dân riêng, được trang bị cơ sở vật chất đầy đủ, phù hợp điều kiện thực tế của địa phương, tạo điều kiện tốt nhất cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- Việc tiếp công dân định kỳ của người đứng đầu phải gắn việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; thông qua tiếp công dân, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức pháp luật của Nhân dân trên địa bàn tỉnh; tăng cường vận động, thuyết phục công dân thực hiện, chấp hành đúng các quy định của pháp luật;

- Triển khai cập nhật và khai thác có hiệu quả Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại tố cáo theo quy định tại Nghị định số 55/2022/NĐ-CP ngày 23 tháng 8 năm 2022 quy định cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- Từng bước hiện đại hóa, áp dụng công nghệ thông tin vào công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho nhân dân được thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan hành chính nhà nước.

## **3. Yêu cầu**

- Tổ chức quán triệt và triển khai thực hiện nghiêm túc các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác tiếp công dân, việc tiếp dân phải thực chất, có hiệu quả, tránh tình trạng hình thức, né tránh;

- Xây dựng quy trình tiếp công dân đồng bộ từ tỉnh đến xã; đơn giản hóa thủ tục, tạo thuận lợi cho người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, khắc phục những hạn chế, bất cập trong công tác tiếp công dân thời gian qua;

- Các cơ quan tiếp công dân phải gọn nhẹ, cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp dân phải có trình độ, nghiệp vụ, có phẩm chất đạo đức, kỹ năng và chuyên nghiệp; cơ sở vật chất được trang bị đầy đủ, phải thực hiện nghiêm túc kỷ luật, kỷ

cương, xử lý nghiêm các trường hợp sai phạm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- Việc tiếp công dân phải gắn với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; nâng cao trách nhiệm giải quyết, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan có thẩm quyền.

- Triển khai đồng bộ, tổ chức khai thác có hiệu quả Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, áp dụng thống nhất từ cấp xã đến cấp tỉnh, kết nối được với cơ quan Trung ương.

#### **4. Nhiệm vụ**

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn phải trực tiếp tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo đúng quy định của pháp luật.

- Bố trí nguồn lực trong điều kiện cho phép để đầu tư Trụ sở tiếp công dân tinh khang trang, thuận tiện; đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện phải có Trụ sở tiếp công dân riêng, các sở, ngành, các xã phải có phòng tiếp công dân riêng; đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị thiết yếu đồng bộ, hiện đại để phục vụ công tác tiếp công dân từ tỉnh đến cơ sở.

- Tăng cường, nâng cao chất lượng và chi trả chế độ theo đúng quy định tại Thông tư số 320/TT-BTC ngày 14 tháng 12 năm 2016 của Bộ Tài chính, Nghị quyết 16/2017/NQ-HĐND ngày 21 tháng 07 năm 2017 của Hội đồng nhân dân tỉnh đối với cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân.

- Tiếp tục triển khai, thực hiện Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo. Đồng bộ hóa và khai thác, sử dụng có hiệu quả Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo trên phạm vi toàn tỉnh, kết nối thông suốt với Thanh tra Chính phủ.

#### **5. Giải pháp:**

a) Nâng cao nhận thức, tăng cường trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn trong công tác tiếp công dân, tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo sâu rộng đến Nhân dân và tiếp tục triển khai Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo.

- Triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18 tháng 12 năm 2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, thủ trưởng các cấp, các ngành trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; 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, giải quyết khiếu nại tố cáo và quy định của pháp luật về tiếp công dân.

- Lãnh đạo đơn vị, địa phương phải chịu trách nhiệm tổ chức, chỉ đạo duy trì công tác tiếp công dân tại đơn vị, địa phương theo đúng quy định pháp luật về tiếp công dân; phải trực tiếp đối thoại với công dân ngay khi phát sinh vụ việc, chủ động rà soát, giải quyết kịp thời đúng quy định pháp luật các vụ khiếu nại, tố cáo

của công dân, hạn chế tối đa các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp tại đơn vị, địa phương.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn phải trực tiếp tiếp công dân định kỳ theo quy định, không kể việc tiếp công dân theo yêu cầu, nhiệm vụ đột xuất. Trong trường hợp có lý do chính đáng thì phân công cấp phó tiếp và phải thông báo công khai cho công dân biết. Không được cử người không có thẩm quyền giải quyết công việc làm nhiệm vụ tiếp công dân thay mình. Sau khi tiếp công dân phải trả lời kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

- Tăng cường kiểm tra, thanh tra trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân và Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Sau thanh tra, kiểm tra phải có biện pháp chấn chỉnh những tồn tại, yếu kém, xử lý kịp thời, nghiêm minh những cá nhân, tổ chức vi phạm.

b) Củng cố kiện toàn đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

- Thủ trưởng các cấp, các sở, ban ngành phải thường xuyên rà soát, bổ sung nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân nhất là ở cấp huyện, cấp xã, lựa chọn cán bộ có phẩm chất đạo đức, hiểu biết rộng, có khả năng vận động, thuyết phục để làm công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

- Chú trọng công tác giao nhiệm vụ đầu mối tiếp nhận, tham mưu xử lý đơn thư tại các huyện, cấp xã, không để tình trạng giao cho nhiều cơ quan, nhiều đầu mối, xử lý chậm hoặc không xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân dẫn đến công dân bức xúc đi khiếu nại, tố cáo vượt cấp.

- Đảm bảo chi trả đầy đủ chế độ phụ cấp theo quy định cho cán bộ, công chức trực tiếp làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

c) Kiểm tra, rà soát đề xuất xây dựng, bổ sung, hướng dẫn các quy định của pháp luật về tiếp công dân.

- Thủ trưởng các cấp các ngành phải chỉ đạo kiểm tra, rà soát các quy định của pháp luật về tiếp công dân nhất là những quy định chưa phù hợp, chưa cụ thể để kiến nghị sửa đổi bổ sung cho phù hợp, hướng dẫn chi tiết những quy định còn khó khăn, vướng mắc.

- Kiểm tra, rà soát toàn bộ quy trình, nội quy, quy chế về hoạt động tiếp công dân để kịp thời điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật.

d) Công tác thanh tra, kiểm tra thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo.

- Công tác thanh tra trách nhiệm đối với thủ trưởng các cấp trong việc thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phải sâu sát, chặt chẽ, để khắc phục có kết quả các hạn chế; đôn đốc, tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại,

quyết định giải quyết tranh chấp về đất đai đã có hiệu lực pháp luật; kiên quyết xử lý các trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết thỏa đáng, có lý, có tình, đúng pháp luật, hết thẩm quyền nhưng lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây mất an ninh trật tự tại Trụ sở các cơ quan nhà nước và nơi công cộng.

- Tăng cường kiểm tra, rà soát các lĩnh vực liên quan đến đất đai, giải phóng mặt bằng, tài chính, đầu tư xây dựng cơ bản, thực hiện đúng theo quy định của pháp luật; thực hiện nghiêm túc quy chế dân chủ ở cơ sở; công khai, minh bạch các chủ trương chính sách cho người dân, nhằm hạn chế thấp nhất việc phát sinh khiếu nại, tố cáo. Tăng cường công tác tuyên truyền pháp luật, hòa giải ở cơ sở; tăng cường hướng dẫn tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

đ) Xây dựng, sửa chữa, mua sắm trang thiết bị phục vụ cho công tác tiếp công dân và sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo.

- Thủ trưởng các cấp, các ngành phải kiểm tra, rà soát Trụ sở, điểm tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, địa phương mình để xây dựng kế hoạch, dự trù kinh phí xây dựng, sửa chữa, mua sắm trang thiết bị (*bàn ghế, camera, máy scan, máy in, máy vi tính, đường truyền ...*) để phục vụ nhu cầu thiết yếu đối với cán bộ trực tiếp tham mưu, phụ trách công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo.

- Từng bước triển khai đầu tư hạ tầng thiết yếu phục vụ công tác tiếp công dân trực tuyến, kết nối từ Trụ sở Tiếp công dân tỉnh đến Trụ sở Tiếp công dân các huyện, thành phố tạo thuận lợi cho công dân tham gia các buổi tiếp công dân của lãnh đạo tỉnh và hạn chế tình trạng công dân đi khiếu kiện vượt cấp.

- Lãnh đạo đơn vị, địa phương chỉ đạo ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, sử dụng các ứng dụng xã hội để công khai lịch tiếp công dân, các chương trình dự án, các quy định pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**Điều 2.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**  
**Lê Ngọc Tuấn**

**ĐỀ ÁN****Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Kon Tum đến năm 2025**

*(kèm theo Quyết định số 879/QĐ-UBND, ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum)*

**I. CĂN CỨ PHÁP LÝ, SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN****1. Căn cứ pháp lý**

- 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;
- Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18 tháng 02 năm 2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân;
- Luật Tiếp công dân năm 2013;
- Luật Khiếu nại năm 2011;
- Luật Tố cáo năm 2018;
- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân năm 2013;
- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo năm 2018.
- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại năm 2011.
- Nghị định số 55/2022/NĐ-CP ngày 23 tháng 8 năm 2022 quy định cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

- Thông tư số 05/2014/TT-TTCP, 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.

- Thông tư số 01/2022/TT-VPCP ngày 02 tháng 5 năm 2022 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

- Quyết định số 50/2021/QĐ-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum, nhiệm kỳ 2021 -2026.

- Quyết định số 34/2022/QĐ-UBND ngày 21 tháng 10 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum.

## **2. Sự cần thiết xây dựng Đề án:**

Thực hiện Luật Tiếp công dân năm 2013, 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, Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18 tháng 02 năm 2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân, trong thời gian qua, việc tiếp công dân của các cơ quan nhà nước và người đứng đầu của các cơ quan này trên địa bàn tỉnh đã có những chuyển biến tích cực, tạo niềm tin cho Nhân dân đối với các cơ quan hành chính nhà nước.

Tuy nhiên, việc tổ chức tiếp công dân, việc bố trí cán bộ, đầu tư Trụ sở, trang bị cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác tiếp công dân, việc cập nhật thông tin, khai thác hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo vẫn còn nhiều thiếu sót, hạn chế, cần phải chấn chỉnh, khắc phục một cách toàn diện nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh.

### 3. Phạm vi thực hiện của Đề án:

Đề án này được triển khai, thực hiện tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh, Trụ sở tiếp công dân cấp huyện, địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện trên địa bàn tỉnh.

## II. MỤC TIÊU, YÊU CẦU CỦA ĐỀ ÁN

### 1. Mục tiêu

#### 1.1. Mục tiêu tổng quát:

Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh, Trụ sở tiếp công dân cấp huyện, địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện và của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện phải được thực hiện nghiêm túc, đầy đủ, đúng theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước; việc tiếp công dân phải gắn với giải quyết kịp thời khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân từ cơ sở, không để phát sinh điểm nóng; đồng thời tiếp tục triển khai, thực hiện kịp thời, đồng bộ việc cập nhật thông tin, khai thác Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại tố cáo.

#### 1.2. Mục tiêu cụ thể:

Nâng cao nhận thức, tăng cường trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp và Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước trong công tác tiếp công dân; kiện toàn các cơ quan tiếp dân, bố trí, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo có phẩm chất đạo đức và năng lực đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, thực hiện tốt chính sách hỗ trợ đối với cán bộ làm công tác tiếp công dân;

Trong năm 2023, bố Trụ sở Tiếp công dân tỉnh đảm bảo đầy đủ công năng theo quy định của Luật Tiếp công dân, khang trang, thuận tiện cho công dân đến



khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thuận tiện trong công tác giữ gìn an ninh, trật tự; các huyện có Trụ sở tiếp công dân riêng, được trang bị cơ sở vật chất đầy đủ, phù hợp điều kiện thực tế của địa phương, tạo điều kiện tốt nhất cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Việc tiếp công dân định kỳ của người đứng đầu phải gắn việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; thông qua tiếp công dân, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức pháp luật của Nhân dân trên địa bàn tỉnh; tăng cường vận động, thuyết phục công dân thực hiện, chấp hành đúng các quy định của pháp luật;

Triển khai cập nhật và khai thác có hiệu quả Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại tố cáo theo quy định tại Nghị định số 55/2022/NĐ-CP ngày 23 tháng 8 năm 2022 quy định cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Từng bước hiện đại hóa, áp dụng công nghệ thông tin vào công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho Nhân dân được thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan hành chính nhà nước.

## **2. Yêu cầu**

Tổ chức quán triệt và triển khai thực hiện nghiêm túc các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác tiếp công dân, việc tiếp dân phải thực chất, có hiệu quả, tránh tình trạng hình thức, né tránh;

Xây dựng quy trình tiếp công dân đồng bộ từ tỉnh đến xã; đơn giản hóa thủ tục, tạo thuận lợi cho người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, khắc phục những hạn chế, bất cập trong công tác tiếp công dân thời gian qua;

Các cơ quan tiếp công dân phải gọn nhẹ, cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp dân phải có trình độ, nghiệp vụ, có phẩm chất đạo đức, kỹ năng và chuyên nghiệp; cơ sở vật chất được trang bị đầy đủ, phải thực hiện nghiêm túc kỷ luật, kỷ cương,

xử lý nghiêm các trường hợp sai phạm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Việc tiếp công dân phải gắn với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; nâng cao trách nhiệm giải quyết, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan có thẩm quyền.

Triển khai đồng bộ, tổ chức khai thác có hiệu quả Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, áp dụng thống nhất từ cấp xã đến cấp tỉnh, kết nối được với cơ quan Trung ương.

### **III. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH**

#### **1. Thực trạng công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh**

##### **1.1. Tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh**

a) Về Trụ sở, trang thiết bị phục vụ công tác tiếp công dân:

Hiện trạng Trụ sở: có 04 phòng, trong đó 01 phòng sử dụng để tiếp công dân thường xuyên có diện tích 15m<sup>2</sup>, nền thấp hơn so với khối nhà chung, 01 phòng làm việc của cán bộ, công chức của Ban Tiếp công dân tỉnh, 01 phòng để lãnh đạo các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân định kỳ hàng tháng, 01 phòng lãnh đạo tỉnh tiếp công dân (có diện tích khoảng gần 20m<sup>2</sup>).

Trụ sở có diện tích nhỏ, công năng không đảm bảo để thực hiện các buổi tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo tỉnh, công tác tiếp dân thường xuyên theo quy định của Luật Tiếp công dân (không có phòng cho Văn phòng Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh ...)

Do diện tích nhỏ, khó khăn cho các lực lượng triển khai công tác phối hợp đảm bảo an ninh trật tự trong các buổi tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo tỉnh khi có công dân gây mất an ninh trật tự. Mặt khác, tại các buổi tiếp có đoàn đông

người, do không có phòng chờ nên công dân thường tràn ra đường dẫn đến không đảm bảo an toàn giao thông.

Trụ sở được đưa vào sử dụng lâu năm, hiện đã xuống cấp, việc sửa chữa đảm bảo để phù hợp công năng của Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh là phức tạp, tốn kém, không hiệu quả.

Về trang thiết bị: Trụ sở Tiếp công dân tỉnh được trang bị đầy đủ đảm bảo các điều kiện phục vụ công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất của lãnh đạo tỉnh.

b) Về nhân sự:

Ban Tiếp công dân tỉnh hiện được giao 04 chỉ tiêu biên chế (*01 đồng chí Trưởng Ban kiêm nhiệm*), có trình độ chuyên môn (*chuyên trách*): 04 cử nhân luật (*phù hợp chuyên môn, nghiệp vụ, vị trí công tác*).

Nhiệm vụ: Phục vụ công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất; tham mưu công tác xử lý, giải quyết đơn thư gửi đến Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Ngoài ra, còn thực hiện các nhiệm vụ khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giao.

## 1.2. Tại cấp huyện

a) Về Trụ sở, trang thiết bị:

Tại một số huyện chưa bố trí Trụ sở riêng (*có 07/10 huyện có bố trí phòng tiếp công dân của lãnh đạo huyện riêng*) mà bố trí phòng tiếp công dân của lãnh đạo huyện trong Trụ sở của Ủy ban nhân dân huyện hoặc bố trí chung với các cơ quan khác, không thực sự thuận tiện cho người dân. Các phòng tiếp công dân của lãnh đạo huyện có diện tích nhỏ;

Nhiều huyện không bố trí đầy đủ trang thiết bị cần thiết như: máy tính có kết nối internet, tủ lưu trữ hồ sơ tài liệu, bàn ghế phòng chờ cho công dân ...

Một số huyện chưa trang bị Bảng niêm yết các tài liệu về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo như: Quy chế tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân, lịch tiếp

công dân, các văn bản giải quyết khiếu nại, thông báo kết quả giải quyết tố cáo, văn bản xử lý trả lời đơn kiến nghị, phản ánh của công dân để thuận tiện cho công dân đọc, xem, biết thông tin về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của địa phương.

b) Về nhân sự:

Tại Ban Tiếp công dân các huyện, thành phố, Phó Chánh Văn phòng kiêm nhiệm Trưởng Ban Tiếp công dân, đồng thời không bố trí cán bộ chuyên trách, chỉ bố trí công chức kiêm nhiệm, thường xuyên thay đổi nhân sự, cán bộ công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân không được tập huấn kỹ năng tiếp công dân, dẫn đến chất lượng các buổi tiếp dân thấp.

Về trình độ chuyên môn: 35/35 người có trình độ đại học, tuy nhiên chỉ có 12 người có chuyên ngành Luật hoặc đã được đào tạo, bồi dưỡng về công tác tiếp công dân, tham mưu xử lý đơn.

### **1.3. Tại địa điểm tiếp công dân cấp xã**

a) Về Trụ sở, trang thiết bị:

Tại hầu hết các xã, phường, thị trấn không bố trí sắp xếp phòng tiếp công dân riêng, còn sếp chung phòng với cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân. Phòng tiếp công dân có diện tích nhỏ không đảm bảo công tác tiếp công dân, đặc biệt trong các vụ việc có nhiều công dân khiếu nại, kiến nghị.

Tại địa điểm tiếp công dân tại các xã, phường, thị trấn chưa trang bị Bảng niêm yết các tài liệu về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, trang thiết bị để thuận tiện cho công dân đọc, xem, biết thông tin về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của địa phương..

b) Về nhân sự:

Số cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân cấp xã là 178 người, trong đó 100% kiêm nhiệm.

Trình độ chuyên môn: Cao đẳng: 18; Đại học: 160 (*phù hợp với vị trí công tác đạt 50%*)

#### **1.4. Tại các sở, ban ngành**

Tại các sở đã chuyển đến làm việc tập trung tại khu Trung tâm hành chính công của tỉnh (*còn một số Sở có Trụ sở riêng như Sở Kế hoạch - Đầu tư, Sở Tài chính, Sở Ngoại vụ, Sở Thông tin và Truyền thông thì đều bố trí phòng tiếp công dân riêng theo quy định...*). Tại hai tòa nhà A, B có bố trí chung phòng tiếp công dân thường xuyên (*có diện tích khoảng 30m<sup>2</sup>*), do đó có thời điểm nhiều công dân đến liên hệ, làm việc với nhiều Sở, ngành khác nhau nhưng chỉ có một phòng nên khó sắp xếp, bố trí, gây bất tiện trong công tác tiếp công dân.

Tại 18 sở, ban ngành thuộc tỉnh, có 35 cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên (*công chức của phòng Thanh tra của các sở, ban ngành được phân công công tác tiếp công dân, tại một số đơn vị không có phòng thanh tra thì giao cho Văn phòng thực hiện công tác tiếp công dân*).

## **2. Kết quả tiếp công dân thời gian qua**

Trong 5 năm (*từ ngày 01 tháng 7 năm 2017 đến 30 tháng 9 năm 2022*), các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đã tiếp 3.061 lượt công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, trong đó: Trụ sở Tiếp dân tỉnh tiếp 909 lượt (*tiếp thường xuyên 535 lượt, tiếp định kỳ 374 lượt*); các sở, ban ngành tiếp 239 lượt (*tiếp thường xuyên 218 lượt, tiếp định kỳ 21 lượt*); Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố tiếp 905 lượt (*tiếp thường xuyên 188 lượt, tiếp định kỳ 717 lượt*); các xã, phường tiếp 1.008 lượt (*tiếp thường xuyên 465 lượt, tiếp định kỳ 543 lượt*), trong đó:

Nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các lĩnh vực sau: Đất đai 1.593 lượt; bồi thường 180 lượt; nhà cửa, tài sản 26 lượt; vi phạm pháp luật 19 lượt; chế độ, chính sách 214 lượt; tư pháp 62 lượt; lĩnh vực khác 967

lượt; Số vụ việc mới phát sinh 2.414 vụ việc, số vụ việc cũ 547 vụ việc; Số đoàn đông người: 32 đoàn/444 người<sup>(4)</sup>.

Qua kết quả tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đã hướng dẫn cho công dân làm đơn gửi đến cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết 1.398 lượt; giải thích cho công dân hiểu về những vấn đề công dân thắc mắc 1.491 lượt; ban hành công văn về xử lý nội dung của công dân trình bày 172 lượt.

Trụ sở Tiếp dân tỉnh tiếp 909 lượt (*tiếp thường xuyên 535 lượt, tiếp định kỳ 374 lượt*), vụ việc tiếp công dân định kỳ thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh là 16/374 chiếm 5,4%.

### **3. Kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo**

**3.1. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo** (*số liệu tính từ ngày 01/7/2017 đến ngày 30/9/2022*):

a. Tiếp nhận: Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh tiếp nhận 6.594 đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

b. Phân loại đơn:

- Theo loại đơn: Đơn khiếu nại 686 đơn, đơn tố cáo 542 đơn, đơn kiến nghị, phản ánh 5.366 đơn.

- Theo nội dung: Đất đai 3.080 đơn; bồi thường tái định cư 586 đơn; chế độ, chính sách 214 đơn; vi phạm pháp luật 221 đơn; hành vi hành chính 20 đơn; tư pháp 19 đơn; tham nhũng 14 đơn; lĩnh vực khác 2.440 đơn. Cụ thể như sau:

+ Nội dung đơn khiếu nại: Đất đai 500 đơn; bồi thường TĐC 55 đơn; chế độ chính sách 50 đơn; tư pháp 08 đơn; lĩnh vực khác 164 đơn.

---

<sup>4</sup> Trong đó: năm 2017: 05 đoàn/223 người; năm 2018: 07 đoàn/53 người; năm 2019: 05 đoàn/38 người; năm 2020: 08 đoàn/47 người; 6 tháng đầu năm 2021: 03 đoàn/63 người.

+ Nội dung đơn tố cáo: vi phạm pháp luật 198 đơn; chế độ, chính sách 21 đơn; hành vi hành chính 72 đơn; tham nhũng 12 đơn; tư pháp 02 đơn; lĩnh vực khác 207 đơn.

+ Nội dung đơn kiến nghị, phản ánh: đất đai 2.217 đơn; bồi thường TĐC 410 đơn; chế độ, chính sách 116 đơn; tư pháp 09 đơn; vi phạm pháp luật 09 đơn; lĩnh vực khác 2.544 đơn.

- Theo thẩm quyền:

+ Sau khi xem xét, phân loại nội dung đơn thư nhận được trong tổng số đơn thư, có 3.051/6.594 đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chức năng và đơn nặc danh, mạo danh, chiếm tỷ lệ 46,2% tổng số đơn nhận được, gồm: 496 đơn khiếu nại, 401 đơn tố cáo và 2.154 đơn kiến nghị, phản ánh. Số đơn thư này đã: lưu đơn, ban hành văn bản chuyển trả đơn, hướng dẫn công dân gửi đơn hoặc chuyển đơn của công dân đến cơ quan có thẩm quyền đề nghị xem xét, giải quyết.

+ Số đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị thuộc thẩm quyền phải xem xét, giải quyết của các cấp, các ngành là 3.543/6.594 đơn, chiếm tỷ lệ 54,8% tổng số đơn nhận được, gồm 230 đơn khiếu nại, 121 đơn tố cáo và 3.192 đơn kiến nghị, phản ánh.

c. Kết quả xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Số đơn chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết là 1.310 đơn, số đơn thuộc thẩm quyền giải quyết là 3.543 đơn, số đơn trả lại và hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết là 1.109 đơn, số đơn lưu do đơn trùng lặp, đơn không rõ địa chỉ, không ký tên, đơn mạo danh, nặc danh, đơn đã trả lời 632 đơn.

### **3.2. Kết quả giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền**

a. Giải quyết đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền

- Tổng số đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền đã giải quyết trong kỳ 230 đơn,

còn 01 đơn đang trong thời gian giải quyết.

- Kết quả giải quyết: Khiếu nại sai 108 đơn, khiếu nại đúng 09 đơn, khiếu nại đúng một phần 16 đơn, đình chỉ giải quyết 90 đơn, tạm đình chỉ giải quyết 02 đơn, chấm dứt thụ lý giải quyết 05 đơn.

**b. Giải quyết đơn tố cáo thuộc thẩm quyền**

- Tổng số đơn tố cáo thuộc thẩm quyền đã giải quyết trong kỳ là 123 đơn, còn 01 đơn đang trong quá trình giải quyết.

- Kết quả giải quyết: Tố cáo đúng 13 đơn, tố cáo đúng một phần 20 đơn, tố cáo sai 70 đơn, trả lại cho công dân 10 đơn, lưu 09 đơn.

**3.3. Về tồn tại, hạn chế, vướng mắc trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo**

- Số lượng đơn thuộc thẩm quyền giải quyết tại một số địa phương còn nhiều, nhất là tại các địa bàn có nhiều dự án.

- Đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân tại một số đơn vị, địa phương còn hạn chế về kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn.

- Do sự hiểu biết, nắm bắt các văn bản pháp luật của một số người dân chưa rõ ràng, cụ thể hoặc cố tình không chấp hành văn bản giải quyết, trả lời của các cơ quan có thẩm quyền khi thấy nội dung khiếu nại, yêu cầu của mình không được chấp nhận nên liên tục gửi đơn khiếu nại kéo dài.

- Công tác tuyên truyền các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật Nhà nước nói chung, các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân nói riêng chưa đi vào chiều sâu, nhất là ở cơ sở.

**IV. VIỆC SỬ DỤNG HỆ THỐNG CƠ SỞ DỮ LIỆU QUỐC GIA VỀ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH**

**1. Kết quả triển khai, thực hiện Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo**



Thực hiện Công văn số 282/TTCP-TTTT ngày 06 tháng 3 năm 2018 của Thanh tra Chính phủ về việc sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo Ủy ban nhân dân tỉnh đã có nhiều văn bản chỉ đạo, triển khai, tổ chức thực hiện<sup>5</sup>.

Đây là phần mềm đáp ứng yêu cầu nâng cao ứng dụng Công nghệ thông tin vào quản lý, chỉ đạo điều hành về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên toàn quốc. Để triển khai thực hiện Thanh tra tỉnh Kon Tum đã tiến hành cấp tài khoản cho 19 đơn vị sở, ban ngành trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và 09 Ủy ban nhân dân huyện và Ủy ban nhân dân thành phố Kon Tum (29 đơn vị, địa phương đã được Thanh tra tỉnh cấp tài khoản sử dụng người dùng trên Hệ thống) để triển khai đăng nhập và sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo tại địa chỉ: [csdlqgkntc.thanhtra.gov.vn](http://csdlqgkntc.thanhtra.gov.vn).

## **2. Khó khăn, vướng mắc trong quá trình sử dụng Hệ thống:**

Trên thực tế triển khai sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo gặp phải một số khó khăn, vướng mắc, cụ thể như sau:

Chưa triển khai được Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo cho các đơn vị ngành dọc như Cục Thuế, Kho Bạc nhà nước, Cục Thống kê, Cục Thi hành án Dân sự, các đơn vị thuộc lực lượng vũ trang trên địa bàn tỉnh cũng như việc sử dụng Hệ thống này ở Ủy ban nhân dân cấp xã, phường, thị trấn.

Số liệu tiếp công dân, xử lý đơn và số liệu cập nhật thông tin trên Hệ thống của các sở, ngành, địa phương có sự chênh lệch rất lớn về số lượt tiếp công dân, về số liệu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo; Việc thực hiện truy xuất báo cáo theo mẫu trên

---

<sup>5</sup> Công văn số 591/UBND-TD ngày 13 tháng 3 năm 2018 về việc sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại, tố cáo; Công văn số 680/UBND-TD ngày 23 tháng 3 năm 2018 về việc xử lý vướng mắc trong việc sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại, tố cáo; Công văn số 3565/UBND-TD ngày 24 tháng 12 năm 2018 về việc triển khai sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại, tố cáo; Công văn số 593/UBND-TD ngày 19 tháng 3 năm 2019 về việc sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại, tố cáo; Công văn số 796/UBND-TD ngày 10 tháng 4 năm 2019 về việc bổ sung báo cáo sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại, tố cáo; Công văn số 991/UBND-TD ngày 25 tháng 4 năm 2019 về việc kiểm tra, rà soát công tác cập nhật về công tác tiếp công dân, tiếp nhận xử lý đơn thư của công dân trên Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại, tố cáo;

Hệ thống chưa thực hiện được, hoặc số liệu chưa chính xác. Do đó mục đích của việc sử dụng Hệ thống để thống kê, báo cáo về số liệu là chưa đạt được.

Quy trình tiếp nhận, xử lý đơn thư tại một số sở, ban ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố không giống nhau như: cơ quan được giao nhiệm vụ xử lý đơn thư mỗi đơn vị mỗi khác, quy trình tham mưu xử lý không thống nhất .... Do đó, một số đơn vị gặp nhiều khó khăn về chức năng, nhiệm vụ, về bố trí con người trong việc cập nhật thông tin vào Hệ thống.

Tài khoản người dùng ở cấp huyện, thành phố nếu được phân quyền chế độ xem nội bộ đơn vị, các đơn vị cùng cấp và đơn vị cấp dưới thì sẽ tra cứu được toàn bộ đơn tố cáo của toàn tỉnh cũng như của các tỉnh trên cả nước dẫn đến nguy cơ lộ, lọt danh tính và thông tin người tố cáo, vi phạm quy định của Luật Tố cáo.

Hồ sơ đơn thư nhập sai của các đơn vị trên Hệ thống không gỡ bỏ được, nên trên Hệ thống còn hiện trạng thái đang xử lý, chưa kết thúc hồ sơ dẫn đến số liệu về tiếp nhận đơn thư của công dân không chính xác, chưa đảm bảo được mục đích, yêu cầu của Hệ thống.

Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo triển khai, người sử dụng Hệ thống chưa được bồi dưỡng, tập huấn; các đơn vị chưa chủ động nghiên cứu các tài liệu hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ nên còn gặp khó khăn trong việc cập nhật và sử dụng Hệ thống.

## **V. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

### **1. Nhiệm vụ**

**1.1.** Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn phải trực tiếp tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo đúng quy định của pháp luật.

**1.2.** Bố trí nguồn lực trong điều kiện cho phép để đầu tư Trụ sở tiếp công dân tỉnh khang trang, thuận tiện; đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện phải có Trụ sở tiếp công dân riêng, các sở, ngành, các xã phải có phòng tiếp công dân riêng;

đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị thiết yếu đồng bộ, hiện đại để phục vụ công tác tiếp công dân từ tỉnh đến cơ sở.

**1.3.** Tăng cường, nâng cao chất lượng và chi trả chế độ theo đúng quy định tại Thông tư số 320/TT-BTC ngày 14 tháng 12 năm 2016 của Bộ Tài chính, Nghị quyết 16/2017/NQ-HĐND ngày 21 tháng 07 năm 2017 của Hội đồng nhân dân tỉnh đối với cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân.

**1.4.** Tiếp tục triển khai, thực hiện Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo. Đồng hóa và khai thác, sử dụng có hiệu quả Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo trên phạm vi toàn tỉnh, kết nối thông suốt với Thanh tra Chính phủ.

## **2. Giải pháp:**

**2.1.** Nâng cao nhận thức, tăng cường trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn trong công tác tiếp công dân, tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo sâu rộng đến Nhân dân và tiếp tục triển khai Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo.

- Triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18 tháng 12 năm 2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, thủ trưởng các cấp, các ngành trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; 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, giải quyết khiếu nại tố cáo và quy định của pháp luật về tiếp công dân.

- Lãnh đạo đơn vị, địa phương phải chịu trách nhiệm tổ chức, chỉ đạo duy trì công tác tiếp công dân tại đơn vị, địa phương theo đúng quy định pháp luật về tiếp công dân; phải trực tiếp đối thoại với công dân ngay khi phát sinh vụ việc, chủ động rà soát, giải quyết kịp thời đúng quy định pháp luật các vụ khiếu nại, tố cáo của công dân, hạn chế tối đa các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp tại đơn vị, địa phương.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn phải trực tiếp tiếp công dân định kỳ theo quy định, không kể việc tiếp công dân theo yêu cầu, nhiệm vụ đột xuất. Trong trường hợp có lý do chính đáng thì phân công cấp phó tiếp và phải thông báo công khai cho công dân biết. Không được cử người không có thẩm quyền giải quyết công việc làm nhiệm vụ tiếp công dân thay mình. Sau khi tiếp công dân phải trả lời kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

- Tăng cường kiểm tra, thanh tra trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân và Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Sau thanh tra, kiểm tra phải có biện pháp chấn chỉnh những tồn tại, yếu kém, xử lý kịp thời, nghiêm minh những cá nhân, tổ chức vi phạm.

**2.2.** Củng cố kiện toàn đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

- Thủ trưởng các cấp, các sở, ban ngành phải thường xuyên rà soát, bổ sung nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân nhất là ở cấp huyện, cấp xã, lựa chọn cán bộ có phẩm chất đạo đức, hiểu biết rộng, có khả năng vận động, thuyết phục để làm công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

- Chú trọng công tác giao nhiệm vụ đầu mối tiếp nhận, tham mưu xử lý đơn thư tại các huyện, cấp xã, không để tình trạng giao cho nhiều cơ quan, nhiều đầu mối, xử lý chậm hoặc không xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân dẫn đến công dân bức xúc đi khiếu nại, tố cáo vượt cấp.

- Đảm bảo chi trả đầy đủ chế độ phụ cấp theo quy định cho cán bộ, công chức trực tiếp làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**2.3.** Kiểm tra, rà soát đề xuất xây dựng, bổ sung, hướng dẫn các quy định của pháp luật về tiếp công dân.

- Thủ trưởng các cấp các ngành phải chỉ đạo kiểm tra, rà soát các quy định của pháp luật về tiếp công dân nhất là những quy định chưa phù hợp, chưa cụ thể để kiến nghị sửa đổi bổ sung cho phù hợp, hướng dẫn chi tiết những quy định còn khó khăn, vướng mắc.

- Kiểm tra, rà soát toàn bộ quy trình, nội quy, quy chế về hoạt động tiếp công dân để kịp thời điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật.

**2.4.** Công tác thanh tra, kiểm tra thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo.

- Công tác thanh tra trách nhiệm đối với thủ trưởng các cấp trong việc thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phải sâu sát, chặt chẽ, để khắc phục có kết quả các hạn chế; đôn đốc, tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định giải quyết tranh chấp về đất đai đã có hiệu lực pháp luật; kiên quyết xử lý các trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết thỏa đáng, có lý, có tình, đúng pháp luật, hết thẩm quyền nhưng lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây mất an ninh trật tự tại Trụ sở các cơ quan nhà nước và nơi công cộng.

- Tăng cường kiểm tra, rà soát các lĩnh vực liên quan đến đất đai, giải phóng mặt bằng, tài chính, đầu tư xây dựng cơ bản, thực hiện đúng theo quy định của pháp luật; thực hiện nghiêm túc quy chế dân chủ ở cơ sở; công khai, minh bạch các chủ trương chính sách cho người dân, nhằm hạn chế thấp nhất việc phát sinh khiếu nại, tố cáo. Tăng cường công tác tuyên truyền pháp luật, hòa giải ở cơ sở; tăng cường hướng dẫn tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**2.5.** Xây dựng, sửa chữa, mua sắm trang thiết bị phục vụ cho công tác tiếp công dân và sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo.

- Thủ trưởng các cấp, các ngành phải kiểm tra, rà soát Trụ sở, điểm tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, địa phương mình để xây dựng kế hoạch, dự trù kinh phí

xây dựng, sửa chữa, mua sắm trang thiết bị (bàn ghế, camera, máy scan, máy in, máy vi tính, đường truyền ...) để phục vụ nhu cầu thiết yếu đối với cán bộ trực tiếp tham mưu, phụ trách công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo.

- Từng bước triển khai đầu tư hạ tầng thiết yếu phục vụ công tác tiếp công dân trực tuyến, kết nối từ Trụ sở Tiếp công dân tỉnh đến Trụ sở Tiếp công dân các huyện, thành phố tạo thuận lợi cho công dân tham gia các buổi tiếp công dân của lãnh đạo tỉnh và hạn chế tình trạng công dân đi khiếu kiện vượt cấp.

- Lãnh đạo đơn vị, địa phương chỉ đạo ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, sử dụng các ứng dụng xã hội để công khai lịch tiếp công dân, các chương trình dự án, các quy định pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

## **VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Lộ trình thực hiện đề án từ năm 2022 - 2025**

Từ năm 2022 - 2023: Kiện toàn bộ máy tổ chức Tiếp công dân của các cấp, các sở, ban ngành; hoàn thiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho công tác tiếp công dân; bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân; đồng bộ hoá, khai thác, sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo trên phạm vi toàn tỉnh; chấn chỉnh, khắc phục tồn tại, hạn chế, từng bước nâng cao chất lượng tiếp công dân gắn với sử dụng Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.

Từ năm 2023 - 2025: Nghiên cứu, khảo sát Trụ sở làm việc của các cơ quan của tỉnh sẽ chuyển về Trung tâm hành chính mới để bố trí Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; thực hiện việc tiếp công dân đảm bảo theo đúng quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, tiếp công dân phải thực chất gắn với sử dụng Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo trên phạm vi toàn tỉnh, góp phần tích cực vào việc phát triển kinh tế - xã hội.

### **2. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố:**

- Chỉ đạo, triển khai, thực hiện nghiêm túc các quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật và nội dung của Đề án.

- Rà soát tổ chức và hoạt động của các cơ quan tiếp công dân trên địa bàn, xây dựng phương án củng cố, kiện toàn tổ chức, cán bộ làm công tác tiếp công dân theo nội dung của Đề án.

- Tạo điều kiện về cơ sở vật chất cho Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân hoặc nơi làm việc khác do cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân, bố trí đảm bảo khang trang và các điều kiện vật chất, kỹ thuật cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Lựa chọn cán bộ có phẩm chất, năng lực, có trách nhiệm để làm công tác tiếp công dân; chi trả chế độ bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, nhất là pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan nhà nước trong công tác tiếp công dân và ý thức chấp hành pháp luật của công dân.

- Quan tâm tổ chức đối thoại trong hoạt động giải quyết khiếu nại nhằm thống nhất ý kiến của các bên, nâng cao hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại của các cấp.

- Đề nghị Văn phòng cấp ủy, Ủy ban kiểm tra các cấp cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân các cấp thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ tại Trụ sở tiếp công dân các cấp theo quy định.

### **3. Trách nhiệm của Thủ trưởng các sở, ban ngành**

Thủ trưởng các đơn vị phải có trách nhiệm và chủ động bố trí nguồn lực để thực hiện được mục tiêu chung của Đề án; hàng năm phải xây dựng Lịch tiếp công dân, Kế hoạch tiếp công dân cụ thể và thực hiện công khai theo quy định.

Thủ trưởng các sở, ban ngành căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ và nội dung của Đề án phối hợp với Thanh tra tỉnh, Sở Tài chính, Sở Nội vụ và các cơ quan có liên quan rà soát, tăng cường đội ngũ công chức làm công tác tiếp công dân; tăng cường cơ sở vật chất cho cơ quan tiếp công dân.

#### **4. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

Triển khai rà soát, trang bị cơ sở vật chất phục vụ công tác tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; Chỉ đạo ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh.

Chủ trì, phối hợp các sở ngành liên quan nghiên cứu, khảo sát Trụ sở làm việc của các cơ quan của tỉnh sẽ chuyển về Trung tâm hành chính mới để tham mưu bố trí Trụ sở Tiếp công dân tỉnh đảm bảo đầy đủ công năng theo quy định của Luật Tiếp công dân, Khang trang, thuận tiện cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thuận tiện trong công tác giữ gìn an ninh, trật tự.

#### **5. Trách nhiệm của Thanh tra tỉnh**

Phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh và các cơ quan hữu quan rà soát, thống kê đội ngũ công chức làm công tác tiếp công dân; tổ chức đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức tiếp công dân.

Là cơ quan đầu mối quản lý Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh, cấp quyền đăng nhập hệ thống, quản trị và hướng dẫn cụ thể việc quản lý, sử dụng Hệ thống trên phạm vi toàn tỉnh cho các sở, ban, ngành, địa phương trong việc sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.

#### **6. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Chủ trì, phối hợp với Thanh tra tỉnh, Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chế độ, chính sách đối với công chức tiếp công dân, xử lý đơn, thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tăng cường cơ sở vật chất cho Trụ sở Tiếp công dân theo nội dung của Đề án.



**7. Sở Kế hoạch và Đầu Tư:**

Phối hợp với Sở Tài Chính, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kế hoạch vốn đầu tư để sửa chữa, cải tạo Trụ sở Tiếp công dân tỉnh đảm bảo đầy đủ công năng theo quy định của Luật Tiếp công dân, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định.

**8. Đề nghị các cơ quan:** Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân tỉnh thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh theo quy định của Luật Tiếp công dân.

**9. Các cơ quan:** Sở Thông tin và Truyền thông, Báo Kon Tum, Đài phát thanh - Truyền hình tỉnh phối hợp với các sở ngành chức năng tổ chức tuyên truyền mục đích, ý nghĩa việc triển khai Đề án để các cấp, các ngành và mọi người dân hiểu rõ và thực hiện.

**10. Kinh phí thực hiện Đề án:** Trên cơ sở các nhiệm vụ nêu trong đề án, Lãnh đạo đơn vị, địa phương căn cứ chức năng nhiệm vụ của ngành, đơn vị để chỉ đạo xây dựng Kế hoạch chi tiết thực hiện tại cơ quan, đơn vị; chủ động rà soát, cân đối, sắp xếp, điều chỉnh trong phạm vi dự toán đã được giao để triển khai thực hiện Đề án trên theo hướng tiết kiệm, hiệu quả, đảm bảo đúng trình tự, thủ tục và chế độ, tiêu chuẩn, định mức quy định hiện hành./.

---