

Số - HD/ĐU

HƯỚNG DẪN

**công tác tuyên truyền và vận động thực hiện Kết luận số 107-KL/TW,
ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo
của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo,
kiến nghị, phản ánh**

Thực hiện Hướng dẫn số 14-HD/BTGDVTU, ngày 26/9/2025 của Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy “về công tác tuyên truyền và vận động thực hiện Kết luận số 107-KL/TW, ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh” (sau đây viết tắt là Kết luận số 107-KL/TW), Ban Thường vụ Đảng ủy hướng dẫn công tác tuyên truyền như sau:

I- MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền các cấp trong việc quán triệt, tuyên truyền, vận động cán bộ, đảng viên và Nhân dân thực hiện Kết luận số 107-KL/TW nhằm tiếp tục thực hiện có hiệu quả Chỉ thị số 35-CT/TW, ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị “về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo”.

- Nâng cao hơn nữa nhận thức trách nhiệm, hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền và người đứng đầu cơ quan, đơn vị, nhằm củng cố niềm tin của Nhân dân đối với hệ thống chính trị; đảm bảo an ninh, trật tự, an toàn xã hội trong tình hình mới trên địa bàn.

2. Yêu cầu

Việc thực hiện Kết luận số 107-KL/TW phải thiết thực, hiệu quả, đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ, kịp thời giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương, nhất là trong nắm bắt tình hình, xử lý các tình huống, vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp kéo dài.

II- CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Đẩy mạnh quán triệt, tuyên truyền các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Các cấp ủy, tổ chức đảng, người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục quán triệt, tuyên truyền sâu rộng, lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện nghiêm, có hiệu quả Chỉ thị số 35-CT/TW, Kết luận số 107-KL/TW; Chỉ thị số 27-CT/TW, ngày 10/01/2019 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo vệ người phát hiện, tố giác, người đấu tranh chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực; Quy định số 11-QĐi/TW, ngày 18/02/2019 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; gắn với việc thực hiện các văn bản, quy định của Đảng, Nhà nước liên quan công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Ban Xây dựng Đảng Đảng ủy xã chủ trì, phối hợp các cấp ủy, cơ quan, đơn vị thường xuyên định hướng tuyên truyền, vận động, đấu tranh với các hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo, tránh hiện tượng đưa tin một chiều, sai lệch nội dung, bản chất sự việc, gây ảnh hưởng quyền lợi chính đáng của tổ chức, cá nhân liên quan; đẩy mạnh đấu tranh, phản bác các thông tin, quan điểm sai trái, xuyên tạc, lợi dụng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để chống phá Đảng, Nhà nước, gây chia rẽ đoàn kết nội bộ.

2. Đổi mới, nâng cao vai trò, trách nhiệm công tác tuyên giáo và công tác dân vận trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Các cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền, tổ chức chính trị - xã hội và người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương phải tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo đổi mới, nâng cao vai trò, trách nhiệm công tác tuyên giáo và công tác dân vận trong tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, coi đây là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên để tập trung lãnh đạo, chỉ đạo. Bảo đảm các trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận, thụ lý, xử lý đúng thời hạn, thủ tục quy định; các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được xử lý, giải quyết kịp thời từ cấp cơ sở, đảm bảo thấu tình, đạt lý, không để tồn đọng, kéo dài, khiếu kiện vượt cấp. Thực hiện nghiêm túc, khẩn trương, công khai, đầy đủ các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo; các kết luận kiểm tra, thanh tra, giám sát, kiến nghị của kiểm toán nhà nước đã có hiệu lực pháp luật.

- Người đứng đầu cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị, tổ chức chính trị - xã hội phải trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo và thực hiện nghiêm các quy định về tiếp dân, đối thoại với người dân và xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; phân công rõ trách nhiệm cho các đồng chí trong cấp ủy, tập thể lãnh đạo, cá nhân theo thẩm quyền theo dõi, chỉ đạo công tác tuyên giáo và công tác dân vận

từng địa bàn, lĩnh vực có liên quan, nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chịu trách nhiệm người đứng đầu do thiếu trách nhiệm, buông lỏng lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý để xảy ra các vụ việc khiếu nại, tố cáo vượt cấp, kéo dài; xử lý, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo không đúng thời hạn, thủ tục quy định trong phạm vi địa bàn, lĩnh vực trực tiếp quản lý, phụ trách.

- Tăng cường phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức trong hệ thống chính trị các cấp, giữa các cơ quan, đơn vị cùng cấp, giữa các cơ quan Đảng và chính quyền ngày càng chặt chẽ, hiệu quả trong công tác tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tạo sự thống nhất trong quá trình xem xét, xử lý, giải quyết; phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan chức năng, các cơ quan liên quan trong cung cấp thông tin, tổ chức thực hiện các quyết định, kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo cũng như các kết luận kiểm tra, thanh tra, giám sát.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thực hiện việc nhập liệu, cập nhật thường xuyên đầy đủ các thông tin tiếp công dân và xử lý đơn thư trên các biểu mẫu trực tuyến (Google Drive) do Thanh tra tỉnh triển khai; từng bước triển khai hình thức tiếp công dân trực tuyến thông qua các kênh phù hợp như hộp thư điện tử, đường dây nóng, ứng dụng mạng xã hội, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho công dân trong thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đồng thời bảo đảm đúng thẩm quyền và mô hình chính quyền 2 cấp.

- Thường xuyên, chủ động nắm chắc và dự báo chính xác tình hình Nhân dân liên quan đến việc phát sinh các vấn đề khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã, nhất là địa bàn trọng điểm về an ninh trật tự nhằm kịp thời đề ra các giải pháp xử lý dứt điểm từng vấn đề, vụ việc, không để nguy cơ hình thành điểm nóng, điểm phức tạp.

3. Phát huy vai trò, hiệu quả công tác dân vận các cơ quan nhà nước và chính quyền các cấp trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Đề nghị Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo rà soát, đề xuất hoàn thiện các quy định, quy chế về tiếp công dân, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và pháp luật có liên quan đến quyền, lợi ích của công dân, đảm bảo đồng bộ, thống nhất, phù hợp với thực tiễn; đúng chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

- Căn cứ tình hình thực tiễn trong công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để kiến nghị, đề xuất sửa đổi, bổ sung, khắc phục sơ hở, bất cập, khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và pháp luật có liên quan để nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

- Chỉ đạo thực hiện nghiêm các quyết định, kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; các quyết định, bản án hành chính đã có hiệu lực pháp luật của tòa án; các kiến nghị qua giám sát của các cơ quan dân cử, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội xã; phối hợp với Phòng giao dịch Thi hành án khu vực 8 tỉnh Quảng Trị tổ chức thi hành các bản án Dân sự.

- Chỉ đạo rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu kiện đông người, có yếu tố phức tạp, không để kéo dài, nguy cơ hình thành “điểm nóng” về an ninh, trật tự; nhất là các vụ việc liên quan đến đất đai, môi trường, dân tộc, tôn giáo, các chế độ, chính sách đối với người lao động và các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp trong hoạt động tổ tụng tư pháp, dư luận xã hội quan tâm.

- Tăng cường, đổi mới nội dung, hình thức, hướng mạnh về cơ sở đối với việc giáo dục, phổ biến pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân; chú trọng tuyên truyền các nội dung về thẩm quyền giải quyết đối với các khiếu nại, tố cáo, để hạn chế tình trạng đơn thư, khiếu kiện vượt cấp, gửi không đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Chú trọng xây dựng, nhân rộng, làm lan tỏa các mô hình “Dân vận khéo” trong công tác tiếp công dân, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nâng cao chất lượng, xây dựng đội ngũ làm công tác tiếp công dân và tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có phẩm chất đạo đức, năng lực chuyên môn, kỹ năng hướng dẫn, giải thích để công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật; quan tâm xây dựng phong cách “dân vận” thân thiện, gần gũi, trách nhiệm cho đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Đẩy mạnh, hoàn thiện việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số, xây dựng, hoàn thiện hệ thống cơ sở dữ liệu của xã về công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, bảo đảm đồng bộ, kết nối liên thông, khai thác, sử dụng hiệu quả trên phạm vi toàn xã và trong hệ thống các cơ quan Đảng, HĐND, UBND, Mặt trận Tổ quốc; khắc phục hiệu quả tình trạng chuyển khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh sai thẩm quyền, không rõ trách nhiệm xử lý, nhiều cơ quan chuyển đơn nhiều lần cùng một nội dung.

4. Phát huy vai trò, trách nhiệm của các cơ quan tiến hành tổ tụng trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Đề nghị Công an xã tiếp tục phối hợp với các cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã để nắm chắc diễn biến của tình hình khiếu nại, tố cáo, nhất là các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, có nguy cơ phát sinh điểm nóng về an ninh, trật tự; kịp thời phát hiện, ngăn chặn, hóa giải các vụ việc khiếu kiện đông người, phức tạp; xử lý hoặc kiến nghị xử lý

nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật, lợi dụng khiếu nại, tố cáo để kích động, chống phá Đảng, Nhà nước, gây mất an ninh, trật tự.

- Phối hợp với Viện Kiểm sát nhân dân khu vực 8 tỉnh Quảng Trị và với các cấp ủy tham mưu công tác tuyên giáo và dân vận đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động nhằm nâng cao hiệu quả công tác kiểm sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong hoạt động tư pháp, nhất là các vụ việc phức tạp, có dấu hiệu oan, sai, dư luận xã hội quan tâm.

- Phối hợp với Tòa án nhân dân khu vực 8 tỉnh Quảng Trị và cấp ủy tham mưu công tác tuyên giáo và dân vận đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động nhằm đánh giá, nâng cao chất lượng xét xử các vụ án hành chính, dân sự; có cơ chế đảm bảo thi hành các bản án hành chính, dân sự đã có hiệu lực pháp luật.

- Phối hợp với Phòng giao dịch Thi hành án khu vực 8 tỉnh Quảng Trị tuyên truyền, vận động Nhân dân chấp hành các bản án Dân sự.

5. Phát huy vai trò của Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội xã trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội xã tăng cường và nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tuyên giáo, công tác dân vận trong việc giám sát công tác tiếp công dân, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động, hòa giải, thuyết phục công dân chấm dứt khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng quy định pháp luật, giảm thiểu các tranh chấp, khiếu nại, tố cáo.

- Tăng cường giám sát đối đối với công tác này, qua đó, kịp thời phát hiện những hạn chế, khuyết điểm, nhất là những hạn chế, khuyết điểm có nguyên nhân từ bất cập của các quy định của pháp luật, hoặc vượt quá thẩm quyền của địa phương để kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ.

6. Phát huy vai trò của truyền thông trong công tác thông tin, tuyên truyền công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Phát huy vai trò tích cực của truyền thông, mạng xã hội, công nghệ thông tin, chuyển đổi số, công nghệ AI,... trong công tác thông tin, tuyên truyền, biểu dương các mô hình, điển hình “Dân vận khéo”, người tốt, việc tốt; phê phán, lên án và đấu tranh với các hành vi vi phạm pháp luật trong các lĩnh vực tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, tránh hiện tượng đưa tin một chiều, sai lệch nội dung, bản chất sự việc, gây ảnh hưởng quyền lợi chính đáng của tổ chức, cá nhân có liên quan.

III- TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Đề nghị các Chi bộ, Đảng bộ cơ sở, Chi bộ trực thuộc Đảng ủy xã quán triệt, tuyên truyền, vận động cán bộ, đảng viên và Nhân dân về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tế của địa phương, đơn vị.

2. Đề nghị Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội xã tăng cường công tác tuyên truyền; kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân, đẩy mạnh công tác hòa giải, vận động, thuyết phục công dân chấm dứt khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng quy định pháp luật, giảm thiểu các tranh chấp, khiếu nại, tố cáo.

3. Phòng Văn hóa - Xã hội xã tăng cường công tác tuyên truyền, mở các chuyên trang; tích cực tuyên truyền, biểu dương gương người tốt, việc tốt; phê phán, lên án, đấu tranh với các hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo, tránh hiện tượng đưa tin một chiều, sai lệch nội dung, bản chất sự việc gây ảnh hưởng quyền lợi chính đáng của tổ chức, cá nhân có liên quan. Kịp thời đấu tranh phản bác các quan điểm sai trái, xuyên tạc trong công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, lợi dụng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để chống phá Đảng, Nhà nước, gây chia rẽ đoàn kết nội bộ, đoàn kết dân tộc trên địa bàn xã.

Nơi nhận:

- Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy (*báo cáo*),
- Ban Thường vụ Đảng ủy,
- Các ban, UBKT và Văn phòng Đảng ủy,
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã,
- Các phòng, ban, ngành thuộc UBND xã,
- Các đồng chí Đảng ủy viên,
- Các Chi bộ, Đảng bộ cơ sở, Chi bộ trực thuộc,
- Lưu Văn phòng Đảng ủy.

**T/M BAN THƯỜNG VỤ
PHÓ BÍ THƯ THƯỜNG TRỰC**

Lê Thanh Hải