

Số: 03/2022/CT-CA

Hà Nội, ngày 06 tháng 12 năm 2022

CHỈ THỊ**Về tiếp tục tăng cường hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong Tòa án nhân dân**

Thời gian qua, công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong Tòa án nhân dân đã có nhiều chuyển biến tích cực, chất lượng, hiệu quả được nâng lên. Nhận thức, trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân của cán bộ, công chức, viên chức Tòa án có nhiều tiến bộ. Pháp luật và văn bản hướng dẫn về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tiếp tục được hoàn thiện. Các Tòa án đã tập trung thực hiện việc tiếp công dân và giải quyết các khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền. Công tác giám sát, kiểm tra, thanh tra việc giải quyết khiếu nại, tố cáo được tăng cường. Đã giải quyết dứt điểm nhiều vụ việc phức tạp, kéo dài, góp phần giữ vững ổn định chính trị, trật tự, an toàn xã hội, tạo môi trường thuận lợi để phát triển kinh tế - xã hội.

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo vẫn còn một số tồn tại, hạn chế, bất cập như: người đứng đầu một số đơn vị chưa thường xuyên quan tâm đến công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; một số quy định, hướng dẫn chưa bảo đảm tính thống nhất, khả thi trong thực tiễn; nhiều nội dung chưa được quy định, hướng dẫn kịp thời; việc tiếp công dân định kỳ của người đứng đầu ở một số Tòa án chưa được quan tâm đúng mức, có lúc, có nơi chưa được thực hiện đầy đủ theo quy định; đội ngũ cán bộ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo tại một số Tòa án chưa được quan tâm đầy đủ, còn thiếu về số lượng, một số năng lực, trình độ còn hạn chế; trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ còn chưa đáp ứng được yêu cầu; ứng dụng công nghệ thông tin trong việc cập nhật dữ liệu, quản lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo hiệu quả chưa cao.

Để tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và thực hiện nghiêm túc Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 07/10/2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiếp tục nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (sau đây viết tắt là Nghị quyết 623/NQ-UBTVQH15), Chánh án Tòa án nhân dân tối cao yêu cầu tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả một số nhiệm vụ, giải pháp sau đây:

1. Chánh án các Tòa án, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tòa án nhân dân tối cao có trách nhiệm:

a) Tiếp tục quán triệt đầy đủ, thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng, Nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là 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 công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, các đạo luật về tổ tụng và các quy định của pháp luật có liên quan.

b) Xác định tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng hoạt động, uy tín và hình ảnh của Tòa án trước Nhân dân. Phát huy và đề cao trách nhiệm của người đứng đầu Tòa án, đơn vị trong việc tổ chức công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Người đứng đầu phải trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo và chịu trách nhiệm về tình hình khiếu nại, tố cáo và công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong phạm vi địa bàn, lĩnh vực phụ trách. Các khiếu nại, tố cáo phải được xem xét, giải quyết theo đúng quy định của pháp luật với tinh thần trách nhiệm cao nhất. Chú trọng việc tiếp, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng và giải quyết các yêu cầu của người dân từ cấp cơ sở. Chủ động đối thoại, vận động, thuyết phục để giải quyết, tháo gỡ kịp thời các khiếu kiện, bức xúc của Nhân dân. Lây kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là tiêu chí đánh giá năng lực, mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức.

c) Chủ động xây dựng các nội quy, quy trình, quy chế phối hợp trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phù hợp với đặc thù của mỗi Tòa án, đơn vị. Phân biệt và thực hiện đúng việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo với tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo pháp luật tố tụng để giải quyết các vụ án, vụ việc. Niêm yết nội quy, quy chế tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo công khai tại nơi tiếp công dân và thông báo công khai lịch tiếp công dân của cơ quan, lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Tòa án bằng hình thức thích hợp để người dân dễ dàng tiếp cận, tra cứu khi có công việc liên quan đến Tòa án. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất, gắn việc tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, người đứng đầu Tòa án, đơn vị phải trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với công dân để giải quyết kịp thời.

d) Khẩn trương có kế hoạch thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Nghị quyết 623/NQ-UBTVQH15 và các kiến nghị trong Báo cáo số 334/BC-ĐGS ngày 07/10/2022 của Đoàn giám sát Ủy ban Thường vụ Quốc hội. Chủ động rà soát, tổ chức thực hiện các kết luận tố cáo, quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật thuộc thẩm quyền; tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, nhất là các kiến nghị của Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, khiếu nại, tố cáo, phản ánh của người dân liên quan đến hoạt động của Tòa án. Khắc phục triệt để tình trạng không rõ trách nhiệm, chậm giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại các Tòa án, đơn vị.

đ) Nêu cao tinh thần trách nhiệm, thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, rút kinh nghiệm việc tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tăng cường công tác hòa giải, đối thoại trong giải quyết các vụ việc dân sự, vụ án hành chính. Chú trọng công tác giám đốc, kiểm tra việc xét xử để sớm phát hiện những sai sót, sai phạm trong hoạt động tố tụng, nhất là việc giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tố tụng và giải quyết đơn đề nghị giám đốc thẩm, tái thẩm để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục.

e) Bố trí cán bộ tiếp công dân có phẩm chất chính trị, đạo đức, có chuyên môn nghiệp vụ tốt; có kỹ năng hướng dẫn, giải thích, vận động, thuyết phục để công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật; nhiệt tình, tận tụy và trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao. Quan tâm thực hiện chế độ đãi ngộ cho cán bộ tiếp công dân theo quy định, nhất là cán bộ trực tiếp làm công tác tiếp công dân, công tác tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

g) Thường xuyên kiểm tra trách nhiệm của người đứng đầu các Tòa án, đơn vị trong việc chấp hành pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; kiểm tra việc thi hành công vụ của đội ngũ Thẩm phán, công chức, viên chức để nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết công việc, chất lượng phục vụ Nhân dân; xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà đối với người dân và doanh nghiệp.

h) Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan có trách nhiệm trong việc tổ chức, thực hiện tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Chủ động phối hợp với Viện kiểm sát, các cơ quan hữu quan ban hành các quy chế phối hợp, hỗ trợ, cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ nhằm giải quyết dứt điểm, đúng pháp luật các vụ việc; đặc biệt là các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, gay gắt, phức tạp, các vụ việc đã được các cơ quan có thẩm quyền lập danh sách kiểm tra, rà soát qua đợt giám sát của Đoàn giám sát của Ủy ban Thường vụ Quốc hội.

i) Trong điều kiện cơ sở vật chất hiện có, ưu tiên bố trí địa điểm tiếp công dân khang trang, thuận tiện, bảo đảm trang bị, thiết bị cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

k) Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định, trong đó tập trung nâng cao chất lượng phân tích kết quả thực hiện trong kỳ; chất lượng đánh giá và dự báo tình hình khiếu nại, tố cáo. Định kỳ 06 tháng, hàng năm, có trách nhiệm gửi báo cáo tiến độ, kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao theo quy định của Luật Hoạt động giám sát và Nghị quyết 623/NQ-UBTVQH15.

2. Ban Thanh tra Tòa án nhân dân tối cao có trách nhiệm:

a) Tham mưu, đề xuất Chánh án Tòa án nhân dân tối cao các giải pháp để nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hệ thống Tòa án.

b) Tổ chức rà soát các khó khăn, vướng mắc trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các Tòa án, trong đó tập trung đánh giá các quy định về tiếp công dân của Chánh án các Tòa án, mô hình tiếp công dân tại các Tòa án, việc tiếp công dân trực tuyến, ... và quy định khác của pháp luật hiện đang vướng mắc, bất cập, báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn.

c) Đề xuất Chánh án Tòa án nhân dân tối cao kịp thời ban hành văn bản hướng dẫn về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo về hành chính; hướng dẫn phân biệt cụ thể khiếu nại, tố cáo về hành chính và khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tố tụng; văn bản tiếp công dân theo quy định tại Điều 17 Luật Tiếp công dân năm 2013; việc tiếp công dân tại Tòa án nhân dân tối cao và Tòa

án nhân dân, Tòa án quân sự các cấp. Tham mưu để Tòa án nhân dân tối cao phối hợp với Thanh tra Chính phủ xây dựng quy chế phối hợp và tổ chức việc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân ở Trung ương theo yêu cầu tại điểm 3.4 Nghị quyết 623/NQ-UBTVQH15. Chủ trì xây dựng các quy trình nghiệp vụ và yêu cầu quản lý cụ thể phục vụ cho việc xây dựng "Phần mềm quản lý, theo dõi công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo Tòa án nhân dân" và tổ chức triển khai trong toàn hệ thống Tòa án.

d) Tăng cường hoạt động thanh tra công vụ về trách nhiệm của Chánh án các Tòa án, Thủ trưởng các đơn vị trong việc chấp hành pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và báo cáo, đề xuất cấp có thẩm quyền xử lý nghiêm đối với cán bộ, công chức có sai phạm.

đ) Định kỳ phối hợp với các Tòa án, đơn vị kiểm tra, rà soát các vụ việc tồn đọng, phức tạp, kéo dài để đề xuất lộ trình giải quyết dứt điểm; theo dõi, đôn đốc việc tổ chức thực hiện kết luận giải quyết tố cáo, quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật thuộc thẩm quyền; trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc phải kịp thời tham mưu, đề xuất Chánh án Tòa án nhân dân tối cao phương án giải quyết.

e) Thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân theo thẩm quyền; phối hợp với các đơn vị có liên quan giải quyết dứt điểm các trường hợp khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp tại các Tòa án; chủ động phối hợp với các đơn vị nắm tình hình khiếu nại, tố cáo để kịp thời dự báo, phát hiện những lĩnh vực, địa bàn có nguy cơ phát sinh khiếu nại, tố cáo phức tạp, đông người để kịp thời báo cáo, kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý dứt điểm. Chủ trì tổng hợp thông tin, số liệu tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo về hành chính trong hệ thống Tòa án.

3. Vụ Pháp chế và Quản lý khoa học Tòa án nhân dân tối cao có trách nhiệm:

a) Chủ động rà soát các quy định về phối hợp liên ngành trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo liên quan đến hoạt động tư pháp để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với quy định hiện hành, tháo gỡ vướng mắc trong thực tiễn; tham mưu giúp Chánh án Tòa án nhân dân tối cao báo cáo Ủy ban Thường vụ Quốc hội kết quả thực hiện tại phiên họp tháng 10 năm 2023. Đề xuất với cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung hoặc đề xuất Chánh án Tòa án nhân dân tối cao ban hành văn bản hướng dẫn về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tố tụng thuộc trách nhiệm ban hành của Tòa án nhân dân tối cao.

b) Phối hợp với Ban Thanh tra Tòa án nhân dân tối cao và các đơn vị liên quan nghiên cứu, tham mưu cho Chánh án Tòa án nhân dân tối cao ban hành văn bản hướng dẫn về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. Vụ Tổ chức - Cán bộ Tòa án nhân dân tối cao, các Tòa án có trách nhiệm:

a) Kịp thời kiện toàn, sắp xếp, bố trí đội ngũ cán bộ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo đảm bảo số lượng và chất lượng. Quan tâm, làm tốt công tác giáo dục chính trị tư tưởng; đạo đức công vụ cho cán bộ, công chức Tòa án nói chung, đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo nói riêng nhằm nâng cao tinh thần, ý thức phục vụ Nhân dân trong thi hành

công vụ. Chủ động tổ chức đào tạo, tập huấn nghiệp vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho đội ngũ cán bộ, công chức theo thẩm quyền.

b) Có cơ chế khuyến khích, đãi ngộ phù hợp đối với công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tiếp tục nghiên cứu, đề xuất hoàn thiện chính sách, chế độ đối với cán bộ, công chức trực tiếp làm nhiệm vụ này.

5. Các Vụ giám đốc kiểm tra thuộc Tòa án nhân dân tối cao và các Tòa án nhân dân cấp cao có trách nhiệm:

a) Tập trung thực hiện tốt các giải pháp để đẩy nhanh tiến độ và nâng cao chất lượng giải quyết đơn đề nghị giám đốc thẩm, tái thẩm nhằm phát hiện những sai sót, vi phạm để chấn chỉnh, khắc phục kịp thời.

b) Giao Vụ Giám đốc kiểm tra III nghiên cứu, đánh giá toàn diện các khó khăn, vướng mắc trong việc giải quyết án hành chính để có giải pháp khắc phục; đồng thời, nghiên cứu, đề xuất cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung pháp luật về tổ tụng hành chính để đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ với văn bản quy phạm pháp luật hiện hành và phù hợp với thực tiễn; tăng cường hướng dẫn các Tòa án nhân dân địa phương và phối hợp với Ủy ban nhân dân trong việc giải quyết vụ án hành chính.

c) Kịp thời tham mưu cho Chánh án Tòa án nhân dân tối cao thực hiện nghiêm, đầy đủ các nội dung kiến nghị của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, nhất là việc xem xét, giải quyết dứt điểm những vụ việc khiếu nại, tố cáo cụ thể, những vấn đề bức xúc trong xã hội được cử tri, Nhân dân quan tâm đã được Ủy ban Thường vụ Quốc hội kiến nghị tại Báo cáo công tác dân nguyện hàng tháng và thông báo kết quả giải quyết đến Ủy ban Thường vụ Quốc hội (qua Ban Dân nguyện).

d) Tham mưu giúp Chánh án Tòa án nhân dân tối cao giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tố tụng theo lĩnh vực phụ trách. Phối hợp với Ban Thanh tra trong công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Tòa án nhân dân tối cao liên quan đến việc giải quyết đơn đề nghị giám đốc thẩm, tái thẩm.

6. Vụ Tổng hợp Tòa án nhân dân tối cao có trách nhiệm phối hợp với Ban Thanh tra xây dựng “Phần mềm quản lý, theo dõi công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo Tòa án nhân dân”; chủ trì nghiên cứu, đề xuất việc nâng cấp, hoàn thiện phần mềm, hệ thống công nghệ thông tin, cơ sở dữ liệu về khiếu nại, tố cáo đảm bảo đáp ứng yêu cầu kết nối dữ liệu về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo liên thông giữa các Tòa án. Tiến tới liên thông, kết nối dữ liệu về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên phạm vi toàn quốc và trong toàn hệ thống các cơ quan Đảng, Quốc hội, Chính phủ và các cơ quan tham gia hoạt động tư pháp khác. Chủ trì tổng hợp thông tin, số liệu tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tố tụng của hệ thống Tòa án.

7. Cục Kế hoạch tài chính Tòa án nhân dân tối cao có trách nhiệm đề xuất các giải pháp để tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, các trang thiết bị phục vụ công tác tiếp công dân; nâng cấp địa điểm tiếp công dân khang trang, hiện đại, đảm bảo phòng tiếp công dân riêng và các điều kiện cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân thường xuyên.

8. Học viện Tòa án Tòa án nhân dân tối cao có trách nhiệm đổi mới, nâng cao hơn nữa chất lượng, hiệu quả công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là đội ngũ cán bộ, công chức thường xuyên làm việc, tiếp xúc với người dân.

9. Báo Công lý, Tạp chí Tòa án nhân dân, Cổng thông tin điện tử Tòa án nhân dân có trách nhiệm cung cấp thông tin chính xác, kịp thời, trung thực, khách quan, góp phần định hướng dư luận xã hội và hỗ trợ công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của hệ thống Tòa án và các cơ quan nhà nước khác. Nghiên cứu, phối hợp với các Tòa án, đơn vị xây dựng chuyên mục, chuyên đề về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tuyên truyền, vận động người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật, chấp hành nghiêm chỉnh sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

10. Văn phòng Tòa án nhân dân tối cao có trách nhiệm:

a) Phối hợp với Ban Thanh tra, đơn vị có liên quan chuẩn bị nội dung, bố trí lịch để Lãnh đạo Tòa án nhân dân tối cao tiếp công dân định kỳ theo quy định và thực hiện tiếp công dân đột xuất đối với những vụ việc có phát sinh khiếu nại đông người, gay gắt, phức tạp.

b) Theo dõi, phối hợp, yêu cầu các Tòa án, đơn vị có thẩm quyền giải quyết dứt điểm các vụ việc có yêu cầu, kiến nghị, đề nghị của Đại biểu Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, nhất là đối với các trường hợp đã có văn bản đơn đốc nhưng chưa thực hiện; qua đó báo cáo, tham mưu Chánh án Tòa án nhân dân tối cao chỉ đạo giải quyết, hạn chế tối đa vụ việc tồn đọng kéo dài.

c) Thực hiện hiệu quả, kịp thời công tác tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Tòa án nhân dân tối cao.

d) Là đơn vị đầu mối giúp Chánh án Tòa án nhân dân tối cao theo dõi, đơn đốc, kiểm tra việc thực hiện Chỉ thị này. Chủ trì xây dựng báo cáo tổng kết công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hệ thống Tòa án theo Luật Hoạt động giám sát và Nghị quyết 623/NQ-UBTVQH15 trình Chánh án Tòa án nhân dân tối cao báo cáo Quốc hội theo quy định.

Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tòa án nhân dân tối cao, Chánh án Tòa án nhân dân và Tòa án quân sự các cấp trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình chịu trách nhiệm quán triệt, chỉ đạo và tổ chức thực hiện nghiêm túc các nội dung của Chỉ thị này. / *gmc*

Nơi nhận:

- Ủy ban Thường vụ Quốc hội (để b/c);
- Ủy ban Tư pháp của Quốc hội (để b/c);
- Ban dân nguyện thuộc UBTVQH (để b/c);
- Văn phòng Quốc hội (để b/c);
- Đ/c Chánh án TANDTC (để b/c);
- Các đ/c PCA TANDTC (để chỉ đạo);
- Các đ/c Thẩm phán TANDTC;
- Thủ trưởng các đơn vị thuộc TANDTC (để thực hiện);
- Chánh án TAND và TAQS các cấp (để thực hiện);
- Lưu: VP TANDTC.

**KT. CHÁNH ÁN
PHÓ CHÁNH ÁN THƯỜNG TRỰC**



Nguyễn Trí Tuệ