

Số: 596 /BC-UBND

TP. Lạng Sơn, ngày 03 tháng 12 năm 2018

BÁO CÁO

Kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo năm 2018 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2019

(Báo cáo trình tại kỳ họp thứ chín - HĐND thành phố khoá XX)

Thực hiện Chương trình công tác năm 2018, ngay từ đầu năm UBND thành phố đã tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của công dân. Kết quả công tác năm 2018 đạt được như sau:

I. CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT ĐƠN

1. Công tác tiếp công dân

Duy trì và thực hiện nghiêm túc công tác tiếp công dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các phòng ban chuyên môn đã thực hiện chế độ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành. Phân công lãnh đạo UBND thành phố, lãnh đạo Ban tiếp công dân thành phố tham dự các kỳ tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Chủ tịch UBND tỉnh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh theo quy định.

Ban Tiếp công dân thành phố phân công cán bộ thực hiện tiếp công dân thường xuyên đúng quy định, mọi phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân đều được ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân, công tác xử lý đơn đã được tập trung xử lý theo một đầu mối.

UBND thành phố tổ chức tiếp công dân định kỳ vào ngày 01 và 16 hàng tháng. Sau mỗi kỳ tiếp công dân đều có Thông báo kết quả tiếp công dân và ý kiến chỉ đạo các phòng, ban; UBND phường, xã xem xét giải quyết các kiến nghị thuộc thẩm quyền và thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết các kiến nghị của công dân. Định kỳ hàng tháng, quý đã tiến hành kiểm tra, đôn đốc công tác tiếp công dân, xử lý đơn của các phòng, ban chuyên môn, UBND các phường, xã.

Trong năm 2018, UBND thành phố và các phòng, ban, phường, xã đã tổ chức tiếp 880 lượt công dân, giảm 203 lượt so với năm 2017 (880/1083)¹. Những nội dung công dân đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo chủ yếu liên quan đến công tác bồi thường hỗ trợ và tái định cư, cưỡng chế thu hồi đất, cưỡng chế thi hành Quyết định xử phạt vi phạm hành chính, tranh chấp đất đai, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, thực hiện các Quyết định giải quyết đơn đã có hiệu lực pháp luật và các đề nghị khác.

1. Trong đó, Lãnh đạo UBND thành phố tiếp định kỳ được 298 lượt ([Chủ tịch UBND TP tiếp được 114 lượt, Phó Chủ tịch UBND tiếp được 184 lượt](#)); các phòng, ban tiếp được 48 lượt; UBND phường, xã tiếp 226 lượt; trực tiếp tiếp công dân thường xuyên của Ban Tiếp công dân thành phố được 308 lượt. Có 4 đoàn đồng người (đoàn có từ 3 đến 10 người).

2. Công tác tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giải quyết đơn

2.1. Công tác tiếp nhận, xử lý đơn

Thực hiện việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định. Tổng số đơn quản lý 648 (gồm 34 khiếu nại; 5 tố cáo; 609 đề nghị). Trong đó: tồn năm 2017 chuyển sang 14 đơn (01 khiếu nại; 13 đề nghị); phát sinh mới 616 đơn (15 khiếu nại; 5 tố cáo; 596 đề nghị); giảm 126 đơn so với cùng kỳ (648/774); trong đó đơn khiếu nại, tố cáo giảm 13 đơn so với cùng kỳ (39/52).

Toàn bộ đơn tiếp nhận đã được xử lý, quan xử lý có 593 đơn thuộc thẩm quyền (29 khiếu nại, 5 tố cáo, 559 đề nghị), giảm 41 đơn so với cùng kỳ (593/634) và 55 đơn (5 khiếu nại, 50 đề nghị) không thuộc thẩm quyền hoặc trùng lặp, đã thực hiện hướng dẫn và lưu theo dõi theo quy định.

Trong tổng số 593 đơn thuộc thẩm quyền, có 296 đơn thuộc thẩm quyền của UBND thành phố, 297 đơn thuộc thẩm quyền của UBND các phường, xã.²

- Số đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố là 34 đơn (29 khiếu nại; 5 tố cáo)³.

- Số đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của UBND các phường, xã là 03 đơn⁴.

2.2. Kết quả giải quyết đơn

Đã giải quyết 574/593 đơn (540 đề nghị; 29 khiếu nại; 5 tố cáo), đạt tỷ lệ 96,8%, vượt 0,8% (96/96,8) so với kế hoạch năm 2018 và giảm 1% (96,8/97,8) so với năm 2017, cụ thể:

- **Đơn khiếu nại:** Đã giải quyết 29/29 đơn, đạt 100% (đã ban hành Quyết định giải quyết lần đầu: 20; Quyết định giải quyết lần hai: 01; Quyết định đình chỉ do công dân rút đơn: 6; Hoàn thiện báo cáo và đối thoại: 1; Công văn không thụ lý: 1).

+ Về thời hạn giải quyết: 5/29 vụ giải quyết đúng hạn; 24/29 đơn giải quyết quá thời hạn quy định.

+ Phân loại kết quả giải quyết: Khiếu nại sai: 27; Đúng - Sai: 2.

- **Đơn tố cáo:** Đã giải quyết 5/5 đơn, đạt 100% (ban hành Kết luận nội dung tố cáo: 01; Thông báo không giải quyết tố cáo: 01; Quyết định thu hồi hủy bỏ: 01; Báo cáo kết quả giải quyết: 02).

+ Về thời hạn giải quyết: 3/5 đơn giải quyết đúng hạn, 2/5 quá hạn.

+ Phân loại kết quả giải quyết: Tố cáo sai: 03; Đúng- Sai: 02.

² Nội dung đơn được phân loại như sau: Lĩnh vực hành chính: 552; văn hóa - xã hội: 16. Có 383 đơn liên quan đến lĩnh vực đất đai bồi thường, hỗ trợ và tái định cư, gồm: 354 đề nghị; 29 khiếu nại; tố cáo.

³ Đã giao Thanh tra thành phố tham mưu giải quyết 22 đơn (19 khiếu nại; 3 tố cáo); phòng Tài nguyên và Môi trường 8 đơn khiếu nại; phòng Quản lý đô thị 01 khiếu nại.

⁴ UBND phường Hoàng Văn Thụ 01 đơn tố cáo; UBND xã Mai Pha 01 đơn khiếu nại; UBND phường Tam Thanh 01 tố cáo.

- **Đơn đề nghị:** Đã giải quyết 540/559 đơn, đạt 96,6%. Phân loại kết quả giải quyết: Hoà giải thành: 56, Hòa giải không thành: 51, Ban hành văn bản trả lời hoặc Biên bản làm việc: 407. Chuyển sang kỳ sau giải quyết: 19 đơn.

(Có biểu chi tiết kèm theo)

2.3. Việc tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết đơn khiếu nại

- Quyết định của UBND Tỉnh: 06; đã thực hiện: 06.
- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu: 28; đã thực hiện: 28 (Thành phố: 19; xã Mai Pha: 01).
- Số quyết định giải quyết đơn của UBND thành phố công dân khiếu tiếp lên UBND tỉnh trong năm 2018: 6 trường hợp. UBND tỉnh đã ban hành 03 Quyết định giải quyết lần hai, công nhận quyết định của Thành phố là đúng; 01 Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại do công dân rút đơn.

2.4. Việc rà soát, giải quyết các vụ việc phức tạp, kéo dài

Rà soát giải quyết 07 vụ việc phức tạp, kéo dài trên địa bàn thành phố theo Kế hoạch số 19/KH-UBND ngày 23/01/2017 của UBND tỉnh, qua đó đã tích cực đối thoại, vận dụng các cơ chế chính sách theo hướng có lợi cho công dân để tháo gỡ vướng mắc còn tồn tại, kết quả đã giải quyết xong 7/7 vụ.

3. Công tác kiểm tra trách nhiệm và Báo cáo các Đoàn kiểm tra, thanh tra, giám sát về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn

UBND thành phố đã chỉ đạo Ban Tiếp công dân phối hợp với Thanh tra thành phố thường xuyên theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, UBND phường, xã về công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý giải quyết đơn và thực hiện các quyết định giải quyết đơn đã có hiệu lực pháp luật. Qua đó đã kịp thời đôn đốc các cơ quan, đơn vị tích cực giải quyết kịp thời các đơn thư, phản ánh của công dân.

Định kỳ cử công chức làm việc với các cơ quan, đơn vị để thống kê số liệu, đôn đốc giải quyết đơn được 3 cuộc/47 lượt cơ quan, đơn vị; ban hành Kế hoạch thành lập Đoàn kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, Chủ tịch UBND các phường, xã⁵ để nắm tình hình, chấn chỉnh ngay những thiếu sót, hạn chế của từng hồ sơ vụ việc và chỉ đạo tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc đối với các vụ việc phức tạp chưa được giải quyết, không để hình thành điểm nóng bức xúc về đơn thư trên địa bàn được 10 cơ quan, đơn vị. Qua đó, đã kịp thời đôn đốc các cơ quan, đơn vị tích cực giải quyết các đơn thư, phản ánh của công dân.

Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và báo cáo Đoàn Thanh tra Chính phủ thanh tra về công tác triển khai thực hiện 05 Luật⁶ và công tác quản lý đất đai giai đoạn 2007-2017 trên địa bàn thành phố; Báo cáo Đoàn Giám sát của Ủy ban Trung ương Mặt

⁵ Kế hoạch số 201/KH-UBND ngày 13/7/2018 về kiểm tra tình hình thực tế công tác tiếp công dân, giải quyết đơn tại phòng Tài nguyên- Môi trường, Trung tâm Phát triển quỹ đất và UBND 8 phường, xã

⁶ Luật Thanh tra, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân, Luật Phòng, chống tham nhũng.

trận Tổ quốc Việt Nam về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; Báo cáo Đoàn giám sát của Ban Pháp chế HĐND Thành phố về công tác tiếp công dân, xử lý đơn.

4. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về khiếu nại, tố cáo

Tham mưu cho Ban Thường vụ Thành ủy xây dựng Kế hoạch thực hiện Kết luận số 201-KL/TU ngày 03/10/2017 của BTV Tỉnh ủy về tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 19-CT/TU ngày 15/8/2012 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đã ban hành Kế hoạch triển khai công tác phổ biến, giáo dục pháp luật trên địa bàn thành phố Lạng Sơn năm 2018; Chỉ thị số 05/CT-UBND ngày 17/7/2018 Về việc tăng cường thực hiện tốt công tác tiếp công dân; giải quyết đơn đề nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân và 03 văn bản chỉ đạo về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo⁷.

Ban hành Kế hoạch tuyên truyền, triển khai thi hành Luật Tố cáo năm 2018⁸. Phối hợp tổ chức Hội nghị tuyên truyền, triển khai Luật Tố cáo năm 2018 trên địa bàn thành phố cho cán bộ, lãnh đạo các phòng, ban, phường, xã và cán bộ trực tiếp làm nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết đơn theo UBND thành phố với gần 200 lượt người tham dự.

Thông qua các kỳ tiếp công dân, tiếp xúc cử tri; đối thoại của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền với nhân dân; đối thoại với công dân trong công tác thu hồi đất giải phóng mặt bằng các Dự án, đối thoại giải quyết khiếu nại, tố cáo đã tuyên truyền pháp luật, vận động được nhiều lượt công dân tự giác chấp hành bàn giao mặt bằng, rút đơn khiếu nại. Đã thực hiện tuyên truyền PBGDPL qua công tác tiếp công dân, hòa giải, đối thoại giải quyết đơn được khoảng hơn 1.496 lượt; qua tiếp xúc cử tri được khoảng hơn 200 lượt; lồng ghép tuyên truyền trong việc triển khai thực hiện Dự án với khoảng 1.000 lượt người nghe. Tủ sách, Ngăn sách pháp luật được bổ sung, trang bị đầy đủ Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Hòa giải ở cơ sở... đáp ứng nhu cầu tìm hiểu của nhân dân.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

UBND thành phố luôn bám sát sự chỉ đạo của Ban Thường vụ Thành ủy về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư. Việc lãnh đạo UBND thành phố trực tiếp tiếp công dân và tham gia tiếp công dân định kỳ theo lịch của UBND tỉnh đã tiếp thu trực tiếp các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, để xem xét, quyết định, kết luận kịp thời, chính xác vụ việc. Tỷ lệ giải quyết đơn thư đạt 96,8 % đạt và vượt chỉ tiêu kế hoạch. Các đơn tồn kỳ trước chuyển sang đã được chỉ đạo giải quyết dứt điểm 14/14 đơn (01 khiếu nại, 13 đề nghị). Công tác hoà giải, đối thoại trực tiếp với công dân trong quá trình giải quyết khiếu nại,

⁷ Công văn số 385/UBND-TCD ngày 13/02/2018 về việc giải quyết khiếu kiện của công dân trong dịp Tết Nguyên đán Mậu Tuất năm 2018; Công văn số 1068/UBND-TTr ngày 17/5/2018 v/v tăng cường phối hợp thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Công văn số 1096/UBND-TTr ngày 18/5/2018 về việc đơn độc báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng theo định kỳ.

⁸ Kế hoạch số 273/KH-UBND ngày 26/10/2018

tổ cáo được quan tâm chú trọng, nhiều vụ việc qua đối thoại trực tiếp giải thích hướng dẫn chính sách pháp luật nên công dân đã tự nguyện rút đơn: 8/29 đơn (khiếu nại, tố cáo) chiếm tỷ lệ 27,58% số đơn đã giải quyết.

Trong công tác giải quyết các vụ việc phức tạp, UBND thành phố đã chủ động, tích cực báo cáo UBND tỉnh, tham vấn ý kiến của các Sở, Ban, ngành nhằm đảm bảo các quyết định ban hành có tính khả thi cao và đúng quy định của pháp luật. Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân được giải quyết đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền.

Ban Tiếp công dân thành phố đã phối hợp tốt với Thanh tra thành phố đôn đốc các phòng ban, UBND các phường, xã trong thực hiện các ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND thành phố tại các kỳ tiếp công dân, công tác giải quyết đơn và thực hiện các Quyết định, Kết luận đã có hiệu lực. Một số phòng, ban, phường, xã đã thực hiện tốt công tác giải quyết đơn, nâng cao hiệu quả giải quyết, tỷ lệ hoà giải thành cao, nhiều vụ việc được giải quyết ngay từ cơ sở, giảm thiểu việc khiếu tiếp của công dân (trong đó đã có 7/15 phòng, ban, phường, xã đã giải quyết đơn đạt tỷ lệ 100%).

2. Hạn chế

Vẫn còn một số phòng, ban và UBND phường, xã chưa chủ động trong việc thực hiện Kết luận, ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND thành phố tại các kỳ tiếp công dân. Việc xử lý đơn một số trường hợp còn chậm, chưa đảm bảo thời gian quy định; Việc theo dõi, đôn đốc, cập nhật tiến độ giải quyết đơn thư còn thiếu sát sao.

Một số cơ quan, đơn vị bố trí cán bộ làm công tác tiếp công dân còn hạn chế về kỹ năng, kinh nghiệm, chưa đủ khả năng giải thích, tuyên truyền, vận động nhân dân; công tác tiếp công dân, đối thoại với công dân có lúc, có nơi còn mang tính hình thức, chưa đáp ứng được yêu cầu, đôi lúc chỉ dừng lại ở việc ghi nhận, tiếp nhận thông tin đơn thuần.

Thời hạn giải quyết đơn khiếu nại vẫn còn nhiều vụ việc chưa đảm bảo theo luật định. Tiến độ, thời gian giải quyết một số đơn thư đề nghị, kiến nghị của công dân còn chậm, chưa kịp thời.

3. Nguyên nhân

** Nguyên nhân khách quan:*

Trên địa bàn triển khai nhiều dự án thu hồi đất, trong đó có nhiều dự án trọng điểm của tỉnh, của thành phố và các dự án chuyển tiếp. Cơ chế, chính sách pháp luật nhất là trong quản lý đất đai thường xuyên thay đổi, có nhiều bất cập, chưa phù hợp với tình hình thực tế.

Một số quy định của pháp luật về thẩm quyền, trình tự, thủ tục trong giải quyết khiếu nại, tố cáo còn bất cập chậm được sửa đổi (các quy định về ủy quyền khiếu nại, đình chỉ giải quyết khiếu nại, chấm dứt đối thoại trong giải quyết khiếu nại...; các quy định về tố cáo giấu tên, tố cáo nhưng không cung cấp được tài liệu chứng minh có người vi phạm, hành vi vi phạm...).

Ý thức chấp hành pháp luật của một bộ phận nhân dân còn hạn chế, thường xuyên đến các kỳ tiếp công dân của tỉnh và thành phố để phản ánh nhiều lần cùng một nội dung đã được giải quyết. Nhiều vụ việc người khiếu nại không chấp hành kết quả giải quyết đúng pháp luật, vẫn yêu cầu giải quyết lại và có những phản ứng tiêu cực, lôi kéo đám đông, gây rối trật tự, khiếu nại kéo dài hoặc chuyển sang tố cáo.

** Nguyên nhân chủ quan:*

Khối lượng đơn thư phát sinh nhiều, tập trung vào cùng một thời điểm, cùng một địa bàn, cùng một lĩnh vực trong khi số lượng người làm việc có hạn nên việc giải quyết của một số cơ quan, đơn vị bị quá tải, gây tồn đọng quá hạn.

Một số công chức tham mưu về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo ở một số cơ quan, UBND phường, xã còn hạn chế về trình độ, kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn.

Một số Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chưa thực sự quan tâm đến công tác giải quyết đơn và thực hiện các Quyết định, Kết luận đã có hiệu lực, phải đôn đốc, nhắc nhở nhiều lần.

III. CHỈ TIÊU, NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP CÔNG TÁC NĂM 2019

1. Chỉ tiêu

- Tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân định kỳ đúng quy định.
- Xử lý 100% đơn tiếp nhận trong thời hạn, đúng quy định.
- Giải quyết đơn đạt từ 96% trở lên.
- Thực hiện đầy đủ các quyết định, kết luận, ý kiến chỉ đạo của cấp trên về xử lý kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền.

2. Nhiệm vụ và giải pháp

2.1. Công tác tiếp công dân

Thực hiện nghiêm chế độ tiếp công dân định kỳ và thường xuyên. Bố trí người có đủ thẩm quyền tiếp công dân. Chủ động đối thoại, vận động, thuyết phục công dân để giải quyết, tháo gỡ triệt để khiếu kiện, bức xúc của nhân dân.

Chỉ đạo Ban Tiếp công dân thành phố hoạt động đúng quy định. Chuẩn bị kỹ hồ sơ và tham gia đầy đủ các kỳ tiếp công dân cùng lãnh đạo UBND Thành phố.

Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng các phòng chuyên môn, Chủ tịch UBND các phường, xã trong tổ chức thực hiện việc tiếp công dân tại đơn vị; Giải quyết kịp thời kết luận của người có thẩm quyền tại các kỳ tiếp công dân.

2.2. Công tác tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn

Thực hiện tốt công tác tiếp nhận, phân loại đơn, xử lý đơn đúng thời hạn quy định. Nâng cao chất lượng xử lý đơn đảm bảo về thời hạn và thẩm quyền giải quyết; bố trí cán bộ có đủ năng lực, kinh nghiệm, kỹ năng tiếp công dân, giải quyết đơn.

Giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền. Tăng cường đối thoại trực tiếp giữa Lãnh đạo UBND thành phố, lãnh đạo các phòng, ban, UBND phường, xã với công dân đảm bảo giải quyết kịp thời, khách quan, công bằng, dân chủ và đúng pháp luật nhằm nâng cao hơn nữa về chất lượng, hiệu quả của công tác giải quyết kiến nghị, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn.

Giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của công dân và ý kiến của cử tri. Nâng cao hơn nữa chất lượng, hiệu quả của công tác hoà giải từ cơ sở, tránh phát sinh khiếu nại, khiếu kiện.

Tiếp tục kiểm tra, rà soát giải quyết các vụ việc tồn đọng, phức tạp kéo dài theo Kế hoạch của UBND tỉnh, coi đây là việc làm thường xuyên với mục tiêu giảm khiếu nại đông người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp.

Tăng cường công tác kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường, xã trong việc thực hiện giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo.

2.3. Công tác kiểm tra trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết đơn thư và tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết đơn đã có hiệu lực pháp luật

Chỉ đạo tổ chức thực hiện dứt điểm các quyết định giải quyết đơn đã có hiệu lực pháp luật không để tồn đọng.

Tăng cường kiểm tra trách nhiệm đối với Thủ trưởng các phòng, ban, Chủ tịch UBND các phường, xã về công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân và tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết đơn đã có hiệu lực pháp luật theo quy định. Tổ chức thanh tra đột xuất khi có dấu hiệu vi phạm pháp luật. Làm rõ trách nhiệm của tập thể, cá nhân, chấn chỉnh nhắc nhở yếu kém, xử lý nghiêm những cán bộ, công chức thiếu trách nhiệm, vi phạm pháp luật trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo nhằm thiết lập trật tự kỷ cương, tăng cường hiệu quả trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2.4. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về khiếu nại, tố cáo

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục pháp luật, nâng cao ý thức pháp luật của cán bộ, nhân dân đặc biệt là tại địa bàn các phường, xã triển khai thực hiện các dự án có liên quan đến công tác BT, HT và TĐC. Tăng cường vai trò của tổ hòa giải ở cơ sở và Hội đồng giải quyết tranh chấp đất đai của phường, xã để giải quyết các mâu thuẫn, tranh chấp trong nhân dân, hạn chế thấp nhất số lượng đơn thư gửi đến nhiều nơi. Tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Tiếp tục hoàn thiện, chấn chỉnh, tăng cường công tác quản lý nhà nước trên các lĩnh vực, nhất là lĩnh vực đất đai, đầu tư, xây dựng, tài chính, ngân sách, chính sách xã hội; thực hiện tốt công tác cải cách hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân tham gia hoạt động quản lý nhà nước và thực hiện tốt quyền, nghĩa vụ của công dân; đẩy mạnh công tác phòng chống tham nhũng,

thực hành tiết kiệm chống lãng phí nhằm tạo môi trường pháp lý lành mạnh, công khai, minh bạch và hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

2.5. Công tác chỉ đạo, phối hợp

Công tác tiếp công dân, giải quyết đơn kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân đặt dưới sự chỉ đạo của cấp ủy, có sự phối hợp chặt chẽ của cả hệ thống chính trị, coi kết quả tiếp công dân và giải quyết đơn thư là một tiêu chuẩn để đánh giá kết quả lãnh đạo của mỗi cấp ủy, chính quyền và các đoàn thể.

Các cơ quan, phòng ban và UBND các phường xã tăng cường trao đổi thông tin, phối hợp chặt chẽ để giải quyết các vụ việc có liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, đơn vị; báo cáo kịp thời với UBND thành phố để chỉ đạo giải quyết ngay các vấn đề phức tạp, không để hình thành và phát sinh điểm nóng về tiếp công dân và khiếu nại, tố cáo.

Đề nghị UBMT Tổ quốc Việt Nam các cấp và các Đoàn thể tăng cường phối hợp thực hiện công tác hòa giải tranh chấp, mâu thuẫn trong nội bộ nhân dân; tuyên truyền vận động nhân dân chấp hành đúng quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; củng cố, nâng cao hơn nữa hiệu quả hoạt động của các Tổ hoà giải cơ sở và Ban Thanh tra nhân dân; nắm bắt tâm tư, nguyện vọng chính đáng của nhân dân để đề xuất với chính quyền kịp thời giải quyết, tránh phát sinh đơn thư.

Tranh thủ xin ý kiến tư vấn của các sở, ban, ngành và chỉ đạo của UBND tỉnh trong giải quyết các vụ việc phức tạp. Đề xuất tháo gỡ kịp thời những vướng mắc về đầu tư xây dựng, quản lý đất đai, bồi thường, hỗ trợ và tái định cư các dự án trên địa bàn để hạn chế đơn thư phát sinh./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh;
- TT Thành ủy (B/c);
- TT HĐND TP;
- CT, các PCT UBND TP;
- Ban Pháp chế HĐND TP;
- Các Đại biểu dự kỳ họp HĐND TP;
- Lưu: VT, BTCD, Thanh tra TP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Trí Thức