

Số: /BC-UBND

TP. Lạng Sơn, ngày tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2023; phương hướng, nhiệm vụ năm 2024 (Số liệu từ 15/12/2022 đến 31/10/2023)

Thực hiện Công văn số 634/TTr-VP ngày 22/10/2023 của Thanh tra tỉnh Lạng Sơn v/v báo cáo kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2023, nhiệm vụ năm 2024, Ủy ban nhân dân thành phố Lạng Sơn báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO NĂM 2023

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo

Ngay từ đầu năm Ủy ban nhân dân (UBND) thành phố đã tập trung chỉ đạo thực hiện nghiêm túc quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo; kịp thời ban hành các văn bản để chỉ đạo và tổ chức thực hiện như: Kế hoạch triển khai công tác phổ biến, giáo dục pháp luật, hòa giải ở cơ sở, xây dựng xã, phường đạt chuẩn tiếp cận pháp luật năm 2023¹; chấn chỉnh, tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo; Kế hoạch tuyên truyền vận động đối với các công dân thường xuyên có đơn khiếu nại, tố cáo vượt cấp kéo dài trên địa bàn thành phố Lạng Sơn; chỉ đạo tập trung làm tốt công tác quản lý công dân, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự... Chỉ đạo thủ trưởng các phòng ban đơn vị và Chủ tịch UBND các phường xã thực hiện nghiêm túc quy định của Luật Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; chủ động nắm tình hình, tăng cường đối thoại với công dân, nhất là địa bàn, lĩnh vực phát sinh nhiều đơn thư, vụ việc đông người, gắn việc tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Thực hiện nghiêm túc Quy chế người đứng đầu cấp ủy, chính quyền tiếp công dân, đối thoại và xử lý những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân và cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến vụ việc, phục vụ tiếp công dân của Bí thư Thành ủy. Thường trực Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy duy trì các cuộc họp giao ban, họp định kỳ để kịp thời xem xét, thảo luận, thống nhất chỉ đạo đối với các vấn đề phức tạp, giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người dân.

Ban hành Kế hoạch và tổ chức thành công Hội nghị tuyên truyền Luật Khiếu nại, Luật tố cáo, bồi dưỡng nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn

¹ Kế hoạch số 39/KH-UBND ngày 03/02/2023.

năm 2023 cho các phòng, ban, phường, xã, khối thôn trên địa bàn thành phố với 256 người tham dự; mời Thanh tra các Sở ngành, huyện với gần 100 người tham dự.

2. Tình hình, kết quả công tác tiếp công dân

Công tác tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với công dân được cấp ủy, chính quyền Thành phố đặc biệt quan tâm thực hiện. Bí thư Thành ủy trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày 22 hàng tháng, đối thoại với công dân khi cần thiết và theo định kỳ 01 lần/năm theo Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/02/2019. Chủ tịch HĐND thành phố trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày 01 của tháng đầu quý. Chủ tịch UBND thành phố tiếp công dân định kỳ vào ngày 01 và 16 hàng tháng.

Trong kỳ, UBND thành phố và các phòng, ban, phường, xã đã tổ chức tiếp 1.115 lượt công dân, tăng 120 lượt so với cùng kỳ năm 2022 (1.115/995). Trong đó, Lãnh đạo UBND thành phố tiếp định kỳ được 327 lượt, tăng 61 lượt so với cùng kỳ năm 2022 (327/266); các phòng, ban tiếp được 44 lượt, giảm 15 lượt so với cùng kỳ (44/59); UBND phường, xã tiếp 255 lượt, giảm 41 lượt so với cùng kỳ (255/296); trực tiếp tiếp công dân thường xuyên của Ban Tiếp công dân thành phố được 358 lượt tăng 251 lượt (358/107), cán bộ các phòng ban tiếp 78 lượt giảm 43 lượt (78/121), cán bộ UBND các phường, xã tiếp 53 lượt giảm 93 lượt (53/146). Chủ tịch UBND thành phố tiếp 21 lượt đông người (đoàn từ 3 đến 5 người), tăng 04 lượt so với cùng kỳ (21/17).

Trước mỗi kỳ tiếp công dân UBND thành phố đã thông báo đến các cơ quan đơn vị nội dung công dân đăng ký phản ánh, kiến nghị để người tiếp công dân chuẩn bị hồ sơ, tài liệu. Sau mỗi kỳ tiếp công dân, người chủ trì ban hành thông báo kết luận và giao nhiệm vụ, thời hạn giải quyết cho các cơ quan, đơn vị, yêu cầu báo cáo kết quả trước các kỳ tiếp công dân lần sau nên chất lượng các kỳ tiếp công dân được nâng cao.

Chủ tịch UBND Thành phố duy trì họp giao ban định kỳ vào ngày mùng 10 hàng tháng về công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư đối với Thủ trưởng các phòng ban, Chủ tịch UBND các phường, xã, để kiểm tra việc thực hiện đồng thời kịp thời chỉ đạo, tháo gỡ khó khăn vướng mắc trong công tác giải quyết đơn thư.

Thường xuyên kiểm tra, giám sát, nắm tình hình giải quyết đơn; những vụ việc nội dung hạn chế, yếu kém trong các lĩnh vực quản lý đất đai, quản lý đô thị, giải phóng mặt bằng thông qua nhiều hình thức (các cuộc họp giải quyết vướng mắc; Nắm thông tin qua các báo cáo định kỳ, kiểm tra số liệu hàng tháng, hàng quý; Thông qua tiếp công dân, đối thoại giải quyết các khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của công dân,...). Qua đó đã giải quyết triệt để nhiều nội dung vụ việc phức tạp ngay từ khi mới phát sinh, không để hình thành điểm nóng, kéo dài. Qua giải quyết khiếu nại, đã bổ sung phương án bồi thường, hỗ trợ và tái định cư cho một số trường hợp theo quy định.

Báo cáo Kết quả triển khai thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW, ngày 26/5/2014 và Chỉ thị số 27-CT/TW ngày 10/01/2019 của Bộ Chính trị năm 2022

(*Báo cáo số 1054/BC-UBND ngày 05/12/2022*); Báo cáo Kết quả tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2023 (theo yêu cầu của Ban Dân nguyện thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Số liệu từ 01/8/2022 đến 31/7/2023) (*Báo cáo số 673/BC-UBND ngày 26/7/2023*); Báo cáo làm rõ thông tin và hướng khắc phục vấn đề dư luận quan tâm thuộc địa bàn thành phố Lạng Sơn theo yêu cầu tại Công văn số 2458/CV/BTGTU, ngày 06/7/2023 của Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy (*Báo cáo số 697/BC-UBND ngày 04/8/2023*); Báo cáo việc thực hiện Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 29/7/2022 của UBND tỉnh (*Báo cáo số 806/BC-UBND ngày 07/9/2023*).

3. Tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo

3.1. Công tác tiếp nhận, xử lý đơn

Tổng số đơn quản lý 403 (gồm 55 khiếu nại; 07 tố cáo; 341 đề nghị). Trong đó, tồn năm 2022 chuyển sang 18 đơn (13 đề nghị, 05 khiếu nại); phát sinh mới 385 đơn (50 khiếu nại; 07 tố cáo; 328 đề nghị). Tổng số giảm 265 đơn so với cùng kỳ (403/668); trong đó đơn khiếu nại, tố cáo tăng 09 đơn so với cùng kỳ (62/53).

Toàn bộ đơn tiếp nhận đã được xử lý. Qua xử lý có 359 đơn thuộc thẩm quyền (49 khiếu nại, 06 tố cáo, 304 đề nghị), giảm 301 đơn so với cùng kỳ (359/660). Trong tổng số 359 đơn thuộc thẩm quyền, có 212 đơn thuộc thẩm quyền của UBND thành phố, 147 đơn thuộc thẩm quyền của UBND các phường, xã².

- Số đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố là 54 đơn (48 khiếu nại; 06 tố cáo)³.

- Số đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND cấp xã là 01 đơn (khiếu nại)⁴.

3.2. Kết quả giải quyết đơn

UBND thành phố và UBND các phường, xã đã giải quyết 325/359 đơn thuộc thẩm quyền (47 khiếu nại, 06 tố cáo, 272 đề nghị), đạt tỷ lệ 90,5%, giảm 6,8% (90,5/97,3) so với cùng kỳ, cụ thể:

- **Đơn khiếu nại:** Đã giải quyết 47/49 đơn, đạt tỷ lệ 95,9% (ban hành 23 Quyết định giải quyết đơn; 04 Quyết định đình chỉ giải quyết đơn; tạm dừng giải quyết đơn 05 vụ; ban hành Quyết định thu hồi và hủy bỏ Quyết định và Thông báo thụ lý khiếu nại 08 vụ; đối thoại 03 vụ; hoàn thiện báo cáo xếp lịch đối thoại giải quyết đơn 04 vụ). Số đơn chuyển sang kỳ sau: 02 đơn.

Phân loại kết quả giải quyết: Khiếu nại sai: 47.

- **Đơn tố cáo:** Đã giải quyết 06/06 đơn đạt tỷ lệ 100% (ban hành 06 Kết luận nội dung tố cáo). Số đơn chuyển kỳ sau: 0 đơn.

² Nội dung đơn được phân loại như sau: Lĩnh vực hành chính: 359. Có 316 đơn liên quan đến lĩnh vực đất đai bồi thường, hỗ trợ và tái định cư (gồm: 265 đề nghị, 49 khiếu nại; 02 tố cáo); 43 đơn lĩnh vực khác (39 đề nghị; 04 tố cáo).

³ Đã giao Thanh tra thành phố tham mưu giải quyết 50 đơn (47 khiếu nại; 03 tố cáo); Phòng Tài nguyên và Môi trường 01 đơn (khiếu nại); Phòng Nội vụ 03 đơn (tố cáo).

⁴ UBND phường Đông Kinh thụ lý 01 đơn (khiếu nại)

Phân loại kết quả giải quyết: Tố cáo có đúng - có sai: 03 (đơn tố cáo do Phòng Nội vụ thụ lý, trong đó 1 vụ việc trùng nội dung tố cáo đã thụ lý và ban hành Kết luận giải quyết tố cáo năm 2022); Tố cáo sai: 03.

- **Đơn đề nghị:** Đã giải quyết 272/304 đơn đạt tỷ lệ 89,47% . Phân loại kết quả giải quyết: Hòa giải thành 34 vụ; hòa giải không thành 31 vụ; ban hành văn bản trả lời, biên bản, báo cáo...207 vụ. Số đơn chuyển kỳ sau giải quyết: 32 đơn.

3.3. Việc tổ chức thực hiện các quyết định đã có hiệu lực pháp luật

- Quyết định của UBND tỉnh: 13 (có 10 Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai⁵; 03 Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại lần hai⁶). Đã thực hiện: 13. Kết luận nội dung tố cáo của tỉnh: 01⁷; Đã thực hiện: 01.

- Quyết định của UBND thành phố: 42 (có 29 Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu⁸; 07 Quyết định đình chỉ⁹; 06 Quyết định thu hồi, hủy bỏ QĐ và Thông báo thụ lý khiếu nại¹⁰); đã thực hiện: 42. Trong đó có 08 quyết định của các vụ việc từ năm 2022 trở về trước.

- Kết luận nội dung tố cáo: 06; đã thực hiện: 06¹¹.

4. Công tác kiểm tra trách nhiệm về tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo

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, 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.

Chủ tịch UBND Thành phố duy trì họp giao ban định kỳ vào ngày mùng 10 hàng tháng về công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư đối với Thủ trưởng các phòng ban, Chủ tịch UBND các phường, xã, để kiểm tra việc thực hiện đồng thời kịp thời chỉ đạo, tháo gỡ khó khăn vướng mắc trong công tác giải quyết đơn thư.

⁵ Nguyễn Đình Giông.; Nguyễn Đình Bắc; Nguyễn Đình Bách; Đỗ Thị Ngát; Nguyễn Thị Lý; Nông Thị Hoà; Nguyễn Tuấn Anh; Lê Anh Tú; Hoàng Thị Hoàn; Trần Duyên Bách.

⁶ Nguyễn Đình Còi; Tô Thị Thanh; Lành Đức Đạt.

⁷ Tố cáo ông Dương Công Dũng - PCT UBND thành phố.

⁸ Nguyễn Đình Còi; Phạm Thị Tuyết; Nguyễn Đình Giông.; Nguyễn Đình Bắc - Nguyễn Đình Bách; Vi Thị Ngà; Đinh Văn Hoan; Tô Thị Thanh; Đỗ Thị Ngát; Nguyễn Thị Lý; Nguyễn Mạnh Tiến; Phùng Văn Chiêu; Vương Thị Tư; Nguyễn Tuấn Anh; Nông Thị Hòa; Hoàng Thị Hoàn; Nông Sơn Hà; Trần Duyên Bách; Lành Đức Đạt; Hứa Thành Quang; Phạm Đình Kế; Nguyễn Văn Ngọc; Lành Phương Thảo; Nguyễn Đình Hưng; Hoàng Thị Lưu - Lâm Văn Hải; Đinh Thị Nhiệm; Hoàng Thu Chang; Hoàng Đình Hồng; Trần Thị Luận; Nông Văn Sáng; .

⁹ Nguyễn Thị Tú Uyên; Dương Quảng Đại; Hoàng Mạnh Thơ; Nguyễn Văn Tám; Hoàng Thị Châm; Ngô Thị Độ; Vũ Mạnh Tường; .

¹⁰ Lành Thị Bích; Nguyễn Khắc Phong; Nguyễn Khắc Phong (dự án Khu ĐT Bến Bắc); Đinh Thị Yên; Viên Thanh Quân; Nguyễn Thị Hồng - Nguyễn Thị Phương Hoa; Trần Thị Lâu.

¹¹ Tố cáo ông Dương Đức Tuy - Chủ tịch UBND phường Hoàng Văn Thụ; Tố cáo ông Trần Đức Thọ - Giám đốc Trung tâm PTQĐ; Tố cáo ông Hoàng Văn Đức - Phó CVP HĐND-UBND thành phố; Tố cáo bà Hồ Thị Tô Uyên - Chánh Thanh tra thành phố và ông Hoàng Văn Đức - Phó CVP HĐND-UBND thành phố; Tố cáo ông Hoàng Văn Đức - Trưởng ban Tiếp công dân thành phố và ông Đường Lê Thị - Chuyên viên Ban TCD thành phố; Tố cáo ông Dương Trung Kiên - Chuyên viên Thanh tra thành phố.

Thường xuyên kiểm tra, giám sát, nắm tình hình giải quyết đơn; những vụ việc nội dung hạn chế, yếu kém trong các lĩnh vực quản lý đất đai, quản lý đô thị, giải phóng mặt bằng thông qua nhiều hình thức (các cuộc họp giải quyết vướng mắc; Nắm thông tin qua các báo cáo định kỳ, kiểm tra số liệu hàng tháng, hàng quý; Thông qua tiếp công dân, đối thoại giải quyết các khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của công dân,...). Qua đó đã giải quyết triệt để nhiều nội dung vụ việc phức tạp ngay từ khi mới phát sinh, không để hình thành điểm nóng, kéo dài. Qua giải quyết khiếu nại, đã bổ sung phương án bồi thường, hỗ trợ và tái định cư cho một số trường hợp theo quy định.

Đã kiểm tra gián tiếp qua báo cáo được 03 cuộc đối với 45 lượt đơn vị. Thông qua đó, đã hướng dẫn nghiệp vụ, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn, tham mưu UBND thành phố kịp thời chấn chỉnh, yêu cầu rút kinh nghiệm đối với tồn tại, hạn chế qua kiểm tra, khắc phục kịp thời.

5. Đánh giá chung

5.1. Ưu điểm, tồn tại, hạn chế

** Ưu điểm:*

Công tác tiếp công dân, giải quyết đơn đề nghị, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố trong thời gian qua luôn nhận được quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo sát sao, quyết liệt của Thành ủy, HĐND, UBND thành phố Lạng Sơn. Kịp thời ban hành nhiều văn bản chỉ đạo triển khai công tác công tác tiếp công dân, giải quyết đơn đề nghị, khiếu nại, tố cáo đến các cơ quan đơn vị và UBND các phường, xã; công tác nắm tình hình, đối thoại với công dân, gắn việc tiếp công dân với giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân tiếp tục được tăng cường. Trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, tiếp tục làm tốt công tác tuyên truyền, giải thích pháp luật; qua tuyên truyền, giải thích pháp luật, có 04/47 công dân rút đơn khiếu nại, chiếm tỷ lệ 8,51% tổng số vụ việc đã giải quyết. Thực hiện nghiêm túc Quy chế Bí thư Thành ủy tiếp công dân, đối thoại và xử lý những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân, được ban hành theo Quyết định số 727-QĐ/TU ngày 09/02/2023 của Ban Thường vụ Thành ủy, kịp thời phối hợp đề xuất vụ việc và cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến vụ việc, phục vụ tiếp công dân của Bí thư Thành ủy; Bí thư tỉnh ủy Tỉnh ủy.

Công tác hoà giải, đối thoại trực tiếp với công dân trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo được quan tâm chú trọng. Những vụ việc phức tạp, bức xúc được quan tâm chỉ đạo giải quyết kịp thời. Công tác phối kết hợp giữa các phòng ban, phường, xã, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, MTTQ và các tổ chức chính trị xã hội về giải quyết đơn thư luôn được chú trọng.

** Hạn chế, tồn tại:*

Một số cơ quan tham mưu giải quyết đơn còn chưa kịp thời; việc tham mưu xử lý đơn khiếu nại của Ban Tiếp công dân thành phố có vụ việc còn chưa chính xác. Một số đơn vị, phường, xã chưa chủ động trong việc thực hiện Kết luận, ý kiến chỉ đạo tại các kỳ tiếp công dân. Công tác chỉ đạo kiểm tra, giám

sát, đôn đốc, cập nhật tiến độ giải quyết đơn thư có lúc chưa quyết liệt. Một số vụ việc do các cơ quan cấp trên chuyển về chưa được giải quyết dứt điểm.

5.2. Nguyên nhân

a) Nguyên nhân khách quan:

Kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo chủ yếu liên quan đến công tác thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ và tái định cư khi nhà nước thu hồi đất thực hiện các dự án đầu tư xây dựng; trong khi đó việc triển khai thực hiện dự án có thu hồi đất còn kéo dài, cơ chế chính sách về bồi thường, hỗ trợ và tái định cư có thay đổi, làm phát sinh so sánh trong việc thực hiện cơ chế, chính sách bồi thường giải phóng mặt bằng.

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, và có những phản ứng tiêu cực, lôi kéo đám đông, gây rối trật tự, khiếu nại kéo dài và vượt cấp.

Một số vụ việc phức tạp, kéo dài, công tác thu thập hồ sơ, tài liệu, xác minh đối với các đối tượng liên quan khó thực hiện, có trường hợp không cư trú trên địa bàn mà ở nước ngoài.

b) Nguyên nhân chủ quan:

Áp lực công việc nhiều, nhất là công tác bồi thường, giải phóng mặt bằng các dự án đòi hỏi về tiến độ nên còn có việc xử lý nóng vội, chưa chính xác; Năng lực, kinh nghiệm của một số cán bộ, công chức còn hạn chế nên dễ xảy ra sai sót trong quá trình thực thi nhiệm vụ, ảnh hưởng đến quyền lợi của nhân dân dẫn đến bức xúc làm phát sinh đơn thư.

Đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp làm công tác thanh tra, kiểm tra số lượng mỏng chưa đáp ứng được so với khối lượng công việc ngày càng nhiều; nhân sự có biến động. Trong khi cùng lúc phải thực hiện nhiều nhiệm vụ chuyên môn phát sinh ngoài dự kiến, các yêu cầu đều gấp về thời gian nên ảnh hưởng đến tiến độ thời hạn giải quyết công việc chuyên môn và công tác quản lý nhà nước.

II . PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO NĂM 2024

Tiếp tục chấn chỉnh, tăng cường hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước trên các lĩnh vực, nhất là lĩnh vực quản lý đất đai, xây dựng, tài chính ngân sách, chế độ chính sách. Thực hiện đúng, đầy đủ các quy định của pháp luật về thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ và tái định cư; chú trọng công khai minh bạch, dân chủ, công bằng, đảm bảo giải quyết đầy đủ quyền lợi hợp pháp chính đáng của công dân; tăng cường công tác tuyên truyền, giải thích chế độ, chính sách pháp luật cho công dân.

Phân loại, xử lý 100% đơn tiếp nhận đúng thời hạn, đúng thẩm quyền. Tập trung giải quyết kịp thời các đơn đề nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền. Kiểm tra, rà soát, giải quyết các vụ việc tồn đọng, phức tạp, kéo dài không để hình thành phát sinh điểm nóng, đoàn đông người về khiếu nại. Chỉ

đạo làm tốt công tác rà soát, dự báo và có phương án xử lý, giải quyết theo thẩm quyền đối với các vụ việc có khả năng hình thành kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp. Tăng cường công tác kiểm tra trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong thực hiện chỉ đạo, kết luận của UBND tỉnh, UBND thành phố về giải quyết các vụ việc kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo.

Tiếp tục nâng cao hiệu quả công tác phối hợp trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tiếp tục đổi mới phương pháp công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm trong thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là trách nhiệm của người đứng đầu trong việc thực hiện tiếp công dân định kỳ, đột xuất và đối thoại với công dân; làm rõ trách nhiệm, xử lý nghiêm túc các trường hợp vi phạm pháp luật, thiếu trách nhiệm trong thực hiện công tác này.

Duy trì và thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả công tác phối hợp giữa các cơ quan hành chính nhà nước với Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội trong tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; tập trung giải quyết kịp thời các ý kiến, kiến nghị của cử tri, đơn do Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp và các cơ quan khác chuyển đến. Tiếp tục chỉ đạo nâng cao chất lượng công tác hòa giải ở cơ sở, nhất là hòa giải tranh chấp đất đai; kịp thời giải quyết tranh chấp, khiếu nại ngay từ khi mới phát sinh ở cơ sở.

Tăng cường công tác nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo trên địa bàn, nhất là các địa bàn có các dự án có quy mô thu hồi đất lớn, tiềm ẩn yếu tố phức tạp về khiếu nại, tố cáo; xác định rõ nguyên nhân hình thành khiếu nại, tố cáo để kịp thời tổ chức tiếp công dân, đối thoại với công dân; tập trung giải quyết kịp thời kiến nghị chính đáng của công dân, hạn chế nguyên nhân hình thành khiếu nại, tố cáo; tập trung giải quyết dứt điểm vụ việc ngay từ khi mới phát sinh. Chủ động xin ý kiến các Sở, ban ngành đối với các vụ việc vướng mắc trong áp dụng cơ chế, chính sách, pháp luật hoặc vụ việc đông người, phức tạp trên địa bàn. Tạo điều kiện để công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo đồng thời kiên quyết xử lý các hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; lợi dụng khiếu nại, tố cáo để kích động, xúi giục làm ảnh hưởng đến an ninh, trật tự an toàn xã hội.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Kiến nghị

- Đề nghị Quốc hội chỉ đạo các cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét sửa đổi Luật Tiếp công dân cho phù hợp với Luật Tổ chức chính quyền địa phương sửa đổi, Luật Đất đai nhằm hạn chế tối đa khiếu nại, tố cáo; sửa đổi, bổ sung các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại mà trong quá trình thực hiện đã phát hiện nhiều vướng mắc, bất cập.

- Cần có hướng dẫn cụ thể hơn nữa đối với các trường hợp đã có thông báo chấm dứt giải quyết nhưng công dân vẫn liên tục đến khiếu nại gay gắt mà cán bộ tiếp dân không thể từ chối việc tiếp, để tạo thuận lợi cho cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ.

- Đề nghị xem xét sửa đổi, bổ sung khoản 2, Điều 13 Luật Tiếp công dân và Khoản 3, Điều 9, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ theo hướng xem xét có cơ chế đặc thù đối với các đơn vị phát sinh nhiều đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tính chất phức tạp để quy định về cơ cấu tổ chức, tăng số lượng công chức chuyên trách thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn.

- Hiện nay, pháp luật chưa quy định cụ thể về xử lý các trường hợp người vi phạm nội quy tiếp công dân hoặc một số người dân do trình độ kém hiểu biết hoặc lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để cố tình gây khó khăn cho cơ quan có thẩm quyền. Đề nghị, cần có chế tài xử phạt hành chính đối với người vi phạm nội quy, quy chế tiếp công dân.

- Tại Điều 10 của Luật Khiếu nại quy định về rút khiếu nại chỉ trong một trường hợp duy nhất đó là người khiếu nại rút khiếu nại bằng đơn có chữ ký hoặc điểm chỉ. Quá trình thực hiện thấy đây là quy định cứng nhắc, gây khó khăn cho cả người khiếu nại và người giải quyết khiếu nại. Đề nghị, cần quy định bổ sung hình thức rút khiếu nại bằng biên bản làm việc có người khiếu nại ký tên. Quy định bổ sung các trường hợp đình chỉ giải quyết khiếu nại.

- Tại Điều 28 Luật Khiếu nại quy định về thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý. Đề nghị cần có quy định cụ thể đối với các vụ việc khiếu nại phức tạp phải gia hạn. Nếu trường hợp cơ quan hoặc cán bộ, công chức được giao thụ lý giải quyết nhiều đơn khiếu nại cùng một lúc, vì lý do khách quan không đảm bảo thời hạn thì không bị coi là vi phạm phải xem xét trách nhiệm hành chính.

2. Đề xuất

Đề nghị Thanh tra Chính phủ quan tâm tổ chức các chương trình đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ, năng lực cho đội ngũ cán bộ, công chức, nhất là những người trực tiếp làm công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các cấp chính quyền./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra Tỉnh (b/c);
- TT Thành ủy (b/c);
- TT HĐND TP;
- CT, các PCT UBND TP;
- VP Thành ủy;
- UBKT Thành ủy;
- VP HĐND-UBND TP;
- Ban TCD TP;
- Các phòng ban chuyên môn;
- UBND các phường, xã;
- Trang TTĐT TP;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Hạnh