

Số: /BC-UBND

TP. Lạng Sơn, ngày tháng 12 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2022 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2023

(Phục vụ Báo cáo định kỳ của Thanh tra Chính phủ theo Thông tư số 02)

I. TÌNH HÌNH KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

1. Tình hình khiếu nại, tố cáo

Thực hiện các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo, 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", UBND thành phố tiếp tục lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện nghiêm túc công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật; phân công, bố trí công chức có trình độ, năng lực làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Chú trọng công tác đối thoại, hòa giải và tập trung chỉ đạo giải quyết các vụ việc tồn đọng, kéo dài. Chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tiếp tục được nâng lên.

Trong kỳ báo cáo, do 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 kéo dài, 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 dẫn đến phát sinh đơn thư dẫn đến tình hình khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Lạng Sơn vẫn còn diễn biến phức tạp với 995 lượt công dân đến các cấp chính quyền để phản ánh, kiến nghị khiếu nại, tố cáo; phát sinh mới 653 đơn (42 khiếu nại; 06 tố cáo; 605 đề nghị) với các nội dung 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, ...

Tình hình đơn thư tăng 41 đơn so với năm 2021 (668/627) trong đó đơn khiếu nại, tố cáo lại tăng 12 đơn so với năm 2021 (53/41) tính chất, mức độ phức tạp hơn, một số vụ việc khó khăn trong quá trình xác minh thu thập hồ sơ, tài liệu. Cụ thể:

- Đơn khiếu nại: 47 đơn¹, tăng 06 đơn so với cùng kỳ (47/41).

¹ Trong đó, có 46 đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố; 01 đơn của UBND phường Chi Lăng.

² Trong đó, có 04 đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố; 02 đơn của UBND xã Mai Pha

- Đơn tố cáo: 06 đơn², tăng 06 đơn so với cùng kỳ (6/0).

2. Nguyên nhân của tình hình khiếu nại, tố cáo.

** 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. Chính sách bồi thường thay đổi qua các thời kỳ, mỗi dự án có cơ chế khác nhau nên nhân dân có sự so sánh, thắc mắc, làm phát sinh nhiều đơn thư.

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.

** 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.

Trình độ, năng lực của 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 chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ. Mặt khác, 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 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 đơn đốc, nhắc nhở nhiều lần.

II. KẾT QUẢ TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

1. Công tác tiếp công dân (*Biểu số 01/TCD, 02/TCD*)

a) Kết quả 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 và thực hiện đúng quy định³. UBND thành phố và các phòng, ban, phường, xã đã tổ chức tiếp 995 lượt công dân, tăng 20 lượt so với

³ Thực hiện Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/02/2019, Bí thư Thành ủy trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày 16 hàng tháng, đối thoại với công dân khi cần thiết và theo định kỳ 01 lần/năm. 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.

cùng kỳ (995/975)⁴. Có 17 đoàn đông người với 74 người được tiếp, Có 47 lượt người được tiếp nhiều lần, 720 lượt tiếp lần đầu.

b) Phân loại đơn, vụ việc qua tiếp công dân

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, 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.

+ Số vụ việc khiếu nại 01, số vụ việc tố cáo 0 vụ, số vụ việc kiến nghị, phản ánh: 206 vụ;

+ Số vụ việc thuộc thẩm quyền 312; không thuộc thẩm quyền 07 vụ đã hướng dẫn, chuyển đơn theo quy định.

2. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn (Biểu số 01/XLD, 02/XLD, 03/XLD, 04/XLD)

a) Tổng số đơn:

Tổng số đơn quản lý 668 (gồm 47 khiếu nại; 06 tố cáo; 615 đề nghị). Trong đó, tồn năm 2021 chuyển sang 15 đơn (10 đề nghị, 05 khiếu nại); phát sinh mới 653 đơn (42 khiếu nại; 06 tố cáo; 605 đề nghị). Tổng số tăng 41 đơn so với cùng kỳ (668/627); trong đó đơn khiếu nại, tố cáo tăng 12 đơn so với cùng kỳ (53/41).

b) Phân loại xử lý đơn:

- Phân loại theo nội dung:

+ Số đơn, số vụ việc khiếu nại: 47

+ Số đơn, số vụ việc tố cáo: 06

+ Số đơn, số vụ việc kiến nghị, phản ánh: 615

- Phân loại theo tình trạng giải quyết

+ Số đơn, số vụ việc đã giải quyết: 0

+ Số đơn, số vụ việc đang giải quyết: 15

+ Số đơn, số vụ việc chưa giải quyết: 653

c) Kết quả xử lý đơn

Toàn bộ đơn tiếp nhận đã được xử lý theo quy định. Qua xử lý có **660** đơn thuộc thẩm quyền (47 khiếu nại, 06 tố cáo, 607 đề nghị), tăng 57 đơn so với cùng kỳ (660/603) và **08** đơn (đề nghị) không thuộc thẩm quyền hoặc trùng lặp, đã thực hiện hướng dẫn và lưu theo dõi. có 441 đơn thuộc thẩm quyền của UBND thành phố

³ Trong đó, Lãnh đạo UBND thành phố tiếp định kỳ được 266 lượt; các phòng, ban tiếp được 59 lượt; UBND phường, xã tiếp 296 lượt; trực tiếp tiếp công dân thường xuyên của Ban Tiếp công dân thành phố được 107 lượt, cán bộ các phòng ban tiếp 121 lượt, cán bộ UBND các phường, xã tiếp 146 lượt.

(46 khiếu nại, 04 tố cáo, 391 đề nghị), 219 đơn thuộc thẩm quyền của UBND các phường, xã (01 khiếu nại, 02 tố cáo, 216 đề nghị)⁵.

- Số đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố là 50 đơn (46 khiếu nại, 04 tố cáo)⁶.

- Số đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND cấp xã là 03 đơn (01 khiếu nại, 02 tố cáo)⁷.

3. Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết (Biểu số 01/KQGQ, 02/KQGQ, 03/KQGQ, 04/KQGQ)

UBND thành phố và UBND các phường, xã đã giải quyết 642/660 đơn thuộc thẩm quyền (42 khiếu nại, 06 tố cáo, 594 đề nghị), đạt tỷ lệ 97,3%, giảm 0,2% (97,3/97,5) so với năm 2021 và vượt 1,3% so với kế hoạch đề ra. Cụ thể:

- **Đơn khiếu nại:** Đã giải quyết 42/47 đơn, đạt 89,4%⁸. Phân loại kết quả giải quyết: Khiếu nại sai: 38; Khiếu nại vừa đúng, vừa sai: 04⁹. Có 27/42 vụ giải quyết đúng hạn, chiếm 64,28%; 15/42 vụ giải quyết chậm hạn chiếm 35,72% (chủ yếu do khách quan). Số đơn chuyển sang kỳ sau: 05 đơn

- **Đơn tố cáo:** Đã giải quyết 06/06 đơn (*ban hành 05 Kết luận nội dung tố cáo; 01 hoàn thiện Báo cáo kết quả xác minh đơn*). Số đơn chuyển kỳ sau: 0 đơn.

Phân loại kết quả giải quyết: Tố cáo có đúng - có sai: 04 (*02 đơn tố cáo do UBND xã Mai Pha thụ lý; 02 đơn do Phòng Nội vụ*); Tố cáo sai: 02.

- **Đơn đề nghị:** Đã giải quyết 594/607 đơn. Phân loại kết quả giải quyết: Hòa giải thành 67 đơn; hòa giải không thành 44 đơn; ban hành văn bản trả lời, biên bản, báo cáo... 483 đơn. Số đơn chuyển kỳ sau giải quyết: 13 đơn.

Ngoài ra, UBND thành phố được Chủ tịch UBND tỉnh giao xác minh nội dung khiếu nại: 08 đơn của các hộ dân bị ảnh hưởng dự án Khu đô thị mới Mai Pha (*khiếu nại quyết định áp dụng biện pháp khắc phục hậu quả*). Đã tham mưu trình ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại 7/8 đơn, tham mưu UBND tỉnh tạm dừng giải quyết 01/8 đơn theo đề nghị của người khiếu nại.

4. Bảo vệ người tố cáo

Tổng số người được bảo vệ (người tố cáo, nhân thân người tố cáo): trong kỳ UBND thành phố không nhận được đề nghị bảo vệ của người tố cáo.

III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Ưu điểm

⁵ Nội dung đơn được phân loại như sau: Lĩnh vực hành chính: 660. Có 576 đơn liên quan đến lĩnh vực đất đai bồi thường, hỗ trợ và tái định cư, gồm: 526 đề nghị, 46 khiếu nại; 04 tố cáo; 84 đơn lĩnh vực khác (81 đề nghị; 01 khiếu nại; 02 tố cáo).

⁶ Đã giao Thanh tra thành phố tham mưu giải quyết 45 đơn (43 khiếu nại; 02 tố cáo); Phòng Tài nguyên và Môi trường 03 đơn (khiếu nại); Phòng Nội vụ 02 đơn (tố cáo).

⁷ UBND phường Chi Lăng thụ lý 01 đơn (khiếu nại); UBND xã Mai Pha thụ lý 02 đơn (tố cáo) .

⁸ Ban hành 14 Quyết định giải quyết đơn; 10 Quyết định đình chỉ giải quyết đơn; Hoàn thiện báo cáo xác minh đơn 10; báo cáo vướng mắc giải quyết đơn, chờ ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh 01; ban hành Quyết định thu hồi, hủy bỏ Quyết định và Thông báo thụ lý khiếu nại 06 vụ; ban hành văn bản trả lời công dân 01 vụ

⁹ Hoàng Thị Châm; Đoàn Văn Sáng; Viên Thanh Quân; Đinh Văn Báo

Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tiếp tục được Thành ủy, HĐND thành phố quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, giám sát; được UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố chỉ đạo quyết liệt, kịp thời; các phòng, ban và UBND các phường xã đã có nhiều cố gắng trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo và thực hiện nghiêm túc công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; 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 10/48 công dân rút đơn khiếu nại, tố cáo, chiếm tỷ lệ 20,83% tổng số vụ việc đã thụ lý giải quyết. Các đơn tồn từ kỳ trước chuyển sang được chỉ đạo giải quyết dứt điểm (15 đơn).

Nhận thức về trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân tiếp tục có những chuyển biến tích cực; công tác phối hợp giữa các cơ quan hành chính và giữa cơ quan hành chính với các cơ quan tư pháp, Mặt trận Tổ quốc, Hội Nông dân các cấp tiếp tục được duy trì và phát huy hiệu quả trong tư vấn, giải quyết các vụ việc. Công tác thanh tra, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, công tác phòng, chống tham nhũng tại UBND thành phố đã được quan tâm triển khai thực hiện.

2. Tồn tại, hạn chế

Trong tham mưu thực hiện nhiệm vụ, các cơ quan chuyên môn còn có việc nhầm lẫn, dễ xảy ra sai sót dẫn đến phát sinh đơn; Một số cơ quan tham mưu giải quyết đơn còn chậm, vẫn còn có đơn không đảm bảo thời hạn giải quyết theo quy định¹⁰, một số báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại có chất lượng chưa đáp ứng được yêu cầu, sau khi trình họp xin ý kiến Hội đồng tư vấn giải quyết đơn thành phố đã phải thẩm tra, xác minh bổ sung.

Số lượng các cuộc thanh tra, kiểm tra trách nhiệm người đứng đầu trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; công tác kiểm tra nội bộ còn ít, chất lượng còn hạn chế, việc khắc phục hạn chế sau kiểm tra còn chậm.

Công tác tuyên truyền, phổ biến, quán triệt, giáo dục pháp luật, bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo chưa được kịp thời, hiệu quả còn hạn chế.

3. Nguyên nhân

** Nguyên nhân chủ quan:*

Thủ trưởng một số cơ quan, đơn vị chưa thực sự quyết liệt trong chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là đối với các vụ việc đông người, có tính chất phức tạp; công tác nắm tình hình đã được quan tâm nhưng việc dự báo, chủ động khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong thực hiện chính sách pháp luật để hạn chế phát sinh đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo chưa được quan tâm đúng mức; việc tổ chức đối

¹⁰ Thanh tra TP; phòng Tài nguyên và Môi trường; Trung tâm PTQĐ TP.

thoại, tiếp công dân của người đứng đầu một số cơ quan, đơn vị còn chưa kịp thời, linh hoạt, gây bức xúc cho công dân.

Việc bố trí, kiện toàn đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo chưa được kịp thời; việc phân loại, xử lý đơn chưa chính xác, còn đơn thư khiếu nại thụ lý không đảm bảo trình tự (thụ lý đơn đã hết thời hiệu dẫn đến phải thu hồi Thông báo thụ lý, quyết định giao xác minh); ...

Một số cán bộ, công chức chưa thực hiện đầy đủ trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; trong thực hiện nhiệm vụ kiểm đếm, lập phương án bồi thường giải phóng mặt bằng, lập hồ sơ xử lý vi phạm hành chính...còn có sai sót, làm phát sinh kiến nghị, khiếu nại đối với phương án bồi thường giải phóng mặt bằng.

** Nguyên nhân khách quan:*

Khối lượng công việc nhiều, nhất là công tác quản lý đất đai; bồi thường, giải phóng mặt bằng các dự án đòi hỏi gấp về tiến độ, thời hạn nên còn có việc xử lý chưa chính xác, chưa kịp thời.

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. Những tháng đầu năm 2022, dịch COVID - 19 tiếp tục có diễn biến phức tạp đã ảnh hưởng trực tiếp đến thời gian, thời hạn thẩm tra, xác minh, giải quyết đơn, ảnh hưởng đến kế hoạch bồi dưỡng, tập huấn kiến thức về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho đội ngũ cán bộ, công chức

Một số công dân ý thức chấp hành pháp luật về khiếu nại, tố cáo còn hạn chế, nội dung yêu cầu giải quyết không chính đáng, không có căn cứ pháp luật; có yêu cầu xem xét, giải quyết lại mặc dù vụ việc đã được các cơ quan chức năng giải quyết hết thẩm quyền, đúng quy định của pháp luật; sau khi khiếu nại đã được xem xét, giải quyết, công dân chuyển sang tố cáo người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được tài liệu, chứng cứ mới... cá biệt có một số trường hợp am hiểu pháp luật nhưng lợi dụng quyền tự do ngôn luận, khiếu nại, tố cáo để lôi kéo, kích động người dân, trục lợi cá nhân.

IV. DỰ BÁO TÌNH HÌNH

Thành phố Lạng Sơn là trung tâm kinh tế - xã hội của tỉnh Lạng Sơn do vậy có nhiều dự án được đầu tư, phát triển. Cùng với việc tiếp tục triển khai các dự án có liên quan đến thu hồi đất của nhân dân, tình hình khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố sẽ tăng và có nhiều diễn biến phức tạp.

Trong thời gian tới, UBND thành phố đẩy mạnh công tác giải phóng mặt bằng các dự án: Dự án Khu TĐC và dân cư Nam Nguyễn Đình Chiểu, Điều chỉnh mở rộng Nam Hoàng Đồng I, Khách sạn sân Golf Hoàng Đồng; Xây

dựng một số dự án Khu dân cư - Khu tái định cư... sẽ dẫn đến phát sinh đơn thư phản ánh, khiếu nại, tố cáo của các hộ dân bị ảnh hưởng dự án.

V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2023

Thực hiện việc tiếp công dân đầy đủ, tiếp thu và chỉ đạo giải quyết nhanh chóng, kịp thời các kiến nghị, phản ánh của nhân dân tại các kỳ tiếp xúc cử tri, hoạt động tiếp công dân định kỳ hàng tháng, tiếp đột xuất và thường xuyên; đối thoại giải quyết đơn và các kỳ đối thoại trực tiếp của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền với nhân 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, phấn đấu đạt tỷ lệ 95% trở lên. 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 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.

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, các dự án 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. Chủ động

báo cáo 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 pháp 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./.

Nơi nhận:

- 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;
- Thanh tra; TNMT; TTPTQĐ TP; QLĐT;
- Đội QLTTĐT TP; LĐTBXH; Nội vụ;
- UBND các phường xã;
- Trang TTĐT TP;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Hạnh