

Số: /BC-UBND

TP. Lạng Sơn, ngày tháng 9 năm 2022

## **BÁO CÁO**

**Kết quả công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo  
9 tháng đầu năm và phương hướng, nhiệm vụ 3 tháng cuối năm 2022**  
*(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 667 lượt công dân đến các cấp chính quyền để phản ánh, kiến nghị khiếu nại, tố cáo; phát sinh mới 560 đơn (19 khiếu nại; 05 tố cáo; 536 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 90 đơn so với cùng kỳ (575/485), tuy nhiên, đơn khiếu nại, tố cáo giảm 06 đơn so với cùng kỳ (29/35) với tính chất, mức độ phức tạp hơn, nhiều vụ việc khó khăn trong quá trình xác minh thu thập hồ sơ, tài liệu. Cụ thể:

- Đơn khiếu nại: 24 đơn<sup>1</sup>, giảm 11 đơn so với cùng kỳ (24/35).
- Đơn tố cáo: 05 đơn<sup>2</sup>, tăng 05 đơn so với cùng kỳ (5/0).

<sup>1</sup> Trong đó, có 23 đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố; 01 đơn của UBND phường Chi Lăng.

<sup>2</sup> Trong đó, có 03 đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố; 02 đơn của UBND xã Mai Pha

## **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 đôn 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*

Thực hiện tiếp công dân theo quy định. UBND thành phố và các phòng, ban, phường, xã đã tổ chức tiếp 667 lượt công dân, giảm 15 lượt so với cùng kỳ (667/682)<sup>3</sup>. Có 16 đoàn đông người với 70 công dân, Có 38 lượt người được tiếp nhiều lần, 481 lượt người 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,

---

<sup>3</sup> Trong đó, Lãnh đạo UBND thành phố tiếp định kỳ được 192 lượt; các phòng, ban tiếp được 41 lượt; UBND phường, xã tiếp 214 lượt; trực tiếp tiếp công dân thường xuyên của Ban Tiếp công dân thành phố được 75 lượt, cán bộ các phòng ban tiếp 90 lượt, cán bộ UBND các phường, xã tiếp 55 lượt.

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 204; không thuộc thẩm quyền 02 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 575 (gồm 24 khiếu nại; 05 tố cáo; 546 đề nghị). Trong đó, tồn năm 2021 chuyển sang 15 đơn (10 đề nghị, 05 khiếu nại); phát sinh mới 560 đơn (19 khiếu nại; 05 tố cáo; 536 đề nghị). Tổng số tăng 90 đơn so với cùng kỳ (575/485); trong đó đơn khiếu nại, tố cáo giảm 06 đơn so với cùng kỳ (29/35).

### *b) Phân loại xử lý đơn:*

- Phân loại theo nội dung:

+ Số đơn, số vụ việc khiếu nại: 24

+ Số đơn, số vụ việc tố cáo: 05

+ Số đơn, số vụ việc kiến nghị, phản ánh: 546

- 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: 560

### *c) Kết quả xử lý đơn*

Toàn bộ đơn tiếp nhận đã được xử lý. Qua xử lý có 562 đơn thuộc thẩm quyền (24 khiếu nại, 05 tố cáo, 533 đề nghị), tăng 106 đơn so với cùng kỳ (562/456). Có 383 đơn thuộc thẩm quyền của UBND thành phố, 179 đơn thuộc thẩm quyền của UBND các phường, xã<sup>4</sup>.

- Số đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố là 26 đơn (23 khiếu nại; 03 tố cáo)<sup>5</sup>.

- 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)<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> Nội dung đơn được phân loại như sau: Lĩnh vực hành chính: 562. Có 483 đơn liên quan đến lĩnh vực đất đai bồi thường, hỗ trợ và tái định cư, gồm: 456 đề nghị, 23 khiếu nại; 04 tố cáo; 79 đơn lĩnh vực khác (77 đề nghị; 01 khiếu nại; 01 tố cáo).

<sup>5</sup> Đã giao Thanh tra thành phố tham mưu giải quyết 22 đơn (20 khiếu nại; 02 tố cáo); Phòng Tài nguyên và Môi trường 03 đơn (khiếu nại); Phòng Nội vụ 01 đơn (tố cáo).

<sup>6</sup> UBND phường Chi Lăng thụ lý 01 đơn (khiếu nại); UBND xã Mai Pha thụ lý 02 đơn (tố cáo).

### 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 479/562 đơn thuộc thẩm quyền (17 khiếu nại, 05 tố cáo, 457 đề nghị), đạt tỷ lệ 85,2%, giảm 3,2% (85,2/88,4) so với cùng kỳ, cụ thể:

- **Đơn khiếu nại:** Đã giải quyết 17/24 đơn (ban hành 09 Quyết định giải quyết đơn; 05 Quyết định đình chỉ giải quyết đơn; Quyết định thu hồi, hủy bỏ quyết định và Thông báo thụ lý khiếu nại 01 vụ; ban hành văn bản trả lời, hướng dẫn 01 vụ; hoàn thiện Báo cáo xác minh đơn, chờ ý kiến chỉ đạo giải quyết vướng mắc của UBND tỉnh 01 vụ). Số đơn chuyển sang kỳ sau: 07 đơn (trong đó có 06 mới phát sinh đang trong thời hạn giải quyết).

Phân loại kết quả giải quyết: Khiếu nại sai: 15; Có đúng - có sai: 02<sup>7</sup>.

- **Đơn tố cáo:** Đã giải quyết 05/05 đơn (ban hành 04 Kết luận nội dung tố cáo; hoàn thiện Báo cáo kết quả xác minh đơn 01 vụ, đang trình ban hành Kết luận nội dung tố cáo). Số đơn chuyển kỳ sau: 0 đơn.

Phân loại kết quả giải quyết: Tố cáo có đúng - có sai: 03 (02 đơn tố cáo do UBND xã Mai Pha thụ lý; 01 đơn tố cáo công chức vi phạm quy định phòng, chống dịch covid-19 trong thực hiện công tác tiếp công dân); Tố cáo sai: 02.

- **Đơn đề nghị:** Đã giải quyết 457/533 đơn thuộc thẩm quyền. Phân loại kết quả giải quyết: Hòa giải thành 59 vụ; hòa giải không thành 31 vụ; ban hành văn bản trả lời, biên bản, báo cáo... 367 vụ. Số đơn chuyển kỳ sau giải quyết: 76 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, thân nhân 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

UBND thành phố đã 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.

Trong công tác giải quyết các vụ việc phức tạp, UBND thành phố đều 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

<sup>7</sup> Hoàng Thị Châm; Đoàn Văn Sáng .

giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân được giải quyết đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền. Trong số những quyết định công dân khiếu nại tiếp lên UBND tỉnh hoặc khởi kiện ra Tòa án đều được giải quyết công nhận quyết định giải quyết lần đầu của UBND thành phố là đúng quy định.

Ban Tiếp công dân thành phố đã thực hiện tiếp công dân thường xuyên, các kiến nghị phản ánh, đơn thư, khiếu nại, tố cáo của công dân được tiếp nhận, phân loại, xử lý giao các cơ quan, đơn vị giải quyết theo đúng quy định; 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.

Đa số các phòng, ban và UBND phường, xã 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. 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. Các đơn tồn kỳ trước chuyển sang đã được chỉ đạo giải quyết dứt điểm.

## **2. Tồn tại, 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.

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

Việc phân loại, xử lý còn có đơn thiếu chính xác, việc theo dõi, đôn đốc, cập nhật tiến độ giải quyết đơn thư còn thiếu sát sao.

## **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 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; một số cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết đơn còn hạn chế về năng lực chuyên môn, kỹ năng xử lý vụ việc, chưa thực hiện đầy đủ trách nhiệm trong tiếp công dân, xác minh, thẩm tra nội dung đơn, làm ảnh hưởng đến chất lượng, thời hạn giải quyết vụ việc.

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:*

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.

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 cán bộ, công chức còn mỏng (không tương xứng với lượng công việc phát sinh) nên việc giải quyết của một số cơ quan, đơn vị bị quá tải, thời gian giải quyết không đảm bảo, còn vụ việc tồn đọng.

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...

#### **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, 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, GIẢI PHÁP 3 THÁNG CUỐI NĂM 2022**

UBND thành phố tiếp tục chỉ đạo đối với tất cả các cơ quan chuyên môn, UBND các phường, xã thực hiện đúng các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, tiếp tục triển khai thực hiện 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 với các nội dung như sau:

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo... và các Nghị định, Thông tư hướng dẫn thi hành đến toàn thể cán bộ, công chức, nhân dân trên địa bàn;

- Chỉ đạo Văn phòng HĐND-UBND thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố thực hiện tốt công tác tham mưu xử lý đơn; tham mưu, tổ chức tốt công tác tiếp dân theo định kỳ; bố trí công chức trực để tiếp công dân thường xuyên theo quy định;

- Chỉ đạo Thanh tra thành phố chủ trì, phối hợp với các phòng, ban; UBND các phường, xã chủ động rà soát, nắm chắc tình hình, kịp thời phát hiện và có giải pháp ngăn chặn, hạn chế các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người; thực hiện tốt công tác vận động, thuyết phục và giải quyết các vụ việc phát sinh ngay từ cơ sở; khi đã vận động công dân về, phải có kế hoạch chỉ đạo giải quyết nhanh chóng, kịp thời, dứt điểm, không để kéo dài, không để tiếp tục khiếu nại, tố cáo vượt cấp; đối với các trường hợp tổ chức kích động, lôi kéo công dân khiếu nại đông người hoặc lợi dụng khiếu nại, tố cáo để gây rối thì phối hợp với lực lượng Công an để tham mưu cho Lãnh đạo UBND thành phố có biện pháp xử lý nghiêm minh theo quy định của pháp luật;

Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, phòng, ban; Chủ tịch UBND các phường, xã trong việc chấp hành các quy định của Luật Tiếp công dân, các quy định của pháp luật về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; tập trung chỉ đạo giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài; chỉ đạo thực hiện dứt điểm các quyết định, kết luận đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa thực hiện xong; Tăng cường thanh tra, kiểm tra việc triển khai thực hiện các dự án đầu tư; việc quản lý đất đai, sử dụng ngân sách, thực hiện chính sách xã hội... kịp thời khắc phục yếu kém trong quản lý, hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo;

## **VI. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

### **1. Đối với Tỉnh**

- Chú trọng xây dựng, hoàn thiện các cơ chế, chính sách về quản lý đất đai, bồi thường giải phóng mặt bằng, ... là các lĩnh vực dễ phát sinh khiếu nại, tố cáo.

- Quan tâm tăng cường biên chế đội ngũ cán bộ, công chức có đủ năng lực, phẩm chất chính trị và bản lĩnh nghề nghiệp để thực hiện các nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo, nhất là đối với địa bàn quan trọng như Thành phố; tăng cường công tác 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.

### **2. Đối với Trung ương**

- 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.

- Quy định chế độ lương, phụ cấp ưu đãi nghề đặc thù đối với cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo khi

thực hiện cải cách hệ thống thang bảng lương hiện hành.

### **3. Đề xuất các giải pháp, sáng kiến nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo**

- Tăng cường sự chỉ đạo của người đứng đầu, tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất đảm bảo quy định, tổ chức đối thoại khi cần để chỉ đạo giải quyết kịp thời các vụ việc cụ thể, nhất là các vụ việc phức tạp, các địa bàn dự án có nhiều kiến nghị và đơn thư của công dân.

- Kiện toàn đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng mềm, có bản lĩnh chính trị, phẩm chất, công tâm, khách quan, có trình độ năng lực, kinh nghiệm, đủ khả năng giải quyết vấn đề nhằm từng bước nâng cao chất lượng, hiệu lực, hiệu quả công tác này.

- Kiên quyết xử lý đối với những trường hợp có hành vi cản trở, bao che không giải quyết tố cáo, vi phạm các quy định về giải quyết khiếu nại, tố cáo; phối hợp đồng bộ giữa công tác giải quyết tố cáo với kiểm tra khi có dấu hiệu vi phạm và thi hành kỷ luật Đảng. Nâng cao hiệu quả phối hợp hoạt động của các cơ quan pháp luật, các cơ quan khối nội chính, các phường xã trực thuộc thành phố.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị cần chuẩn bị kỹ các nội dung đối thoại với công dân, cần nắm rõ các quy định đối với từng thời điểm. Nên giao cho cán bộ tham mưu xem xét hồ sơ, đề xuất giải pháp trước khi tiếp dân thay vì tiếp dân chỉ để nhận hồ sơ, nghe kiến nghị./.

#### ***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**