

Số: /BC-UBND

TP. Lạng Sơn, ngày tháng 12 năm 2023

## BÁO CÁO

### Tình hình thi hành pháp luật về tiếp công dân (Số liệu từ ngày 01/01/2021 đến ngày 25/11/2023)

Thực hiện Văn bản số 735/TTr-VP ngày 20/11/2023 của Thanh tra tỉnh Lạng Sơn về việc báo cáo tình hình thi hành pháp luật về tiếp công dân, UBND thành phố Lạng Sơn báo cáo như sau:

#### I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, TỔ CHỨC THỰC HIỆN

##### 1. Công tác tuyên truyền, quán triệt Luật Tiếp công dân năm 2013, các văn bản quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành

UBND thành phố luôn xác định công tác tiếp công dân, giải quyết kiến nghị, khiếu nại, tố cáo là một nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên của từng cấp, từng cơ quan, đơn vị. Thường xuyên quán triệt, tuyên truyền, triển khai về thực hiện Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo được quan tâm. Ngay khi Luật Tiếp Công dân năm 2013 có hiệu lực, UBND thành phố đã triển khai thực hiện. Hàng năm, UBND thành phố đã xây dựng kế hoạch tổ chức tuyên truyền, quán triệt các quy định của pháp luật tiếp công dân, chỉ đạo Hội đồng PHPBGDPL thành phố phối hợp với các cơ quan, đơn vị triển khai Luật tiếp công dân Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ chính trị; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ về quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân và các văn bản chỉ đạo có liên quan đến việc tiếp công dân.

Trong kỳ báo cáo, đã tổ chức được 01 Hội nghị tuyên truyền Luật Khiếu nại, Luật tố cáo, bồi dưỡng nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn năm 2023 với 267 lượt lãnh đạo, cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết đơn thư tại UBND phường, xã và các phòng ban đơn vị.

##### 2. Việc ban hành các văn bản quy định, hướng dẫn công tác tiếp công dân

Thường xuyên chỉ đạo, chú trọng ban hành các văn bản chỉ đạo, triển khai công tác tiếp công dân trên địa bàn, nâng cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của người có thẩm quyền; UBND thành phố ban hành 19 văn bản chỉ đạo, triển khai liên quan đến công tác tiếp công dân (Có phụ lục 01 kèm theo). Thường xuyên đôn đốc, hướng dẫn UBND các phường, xã xây dựng các văn bản liên quan đến việc tiếp công dân theo quy định, tăng cường kiểm tra trách nhiệm, hướng dẫn nghiệp vụ công tác tiếp công dân ở cơ sở. Qua đó đã nâng cao nhận thức, ý thức trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong thực hiện nhiệm vụ công

tác tiếp công dân, tiếp nhận, giải quyết các yêu cầu kiến nghị của công dân thuộc thẩm quyền theo quy định.

## II. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ THỰC HIỆN

### 1. Tình hình công tác tiếp công dân

Những năm gần đây, trên địa bàn Thành phố tiếp tục triển khai nhiều dự án đầu tư xây dựng kết cấu hạ tầng có liên quan đến việc thu hồi, giao đất; quá trình thực hiện việc thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ và tái định cư đã phát sinh nhiều kiến nghị, phản ánh, khiếu nại của công dân; tình hình khiếu nại, tố cáo vẫn còn diễn biến phức tạp, số lượng đơn thư có chiều hướng gia tăng; một số công dân đến các cơ quan nhà nước phản ánh, kiến nghị kéo dài, vượt cấp; các kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân liên quan đến lĩnh vực quản lý đất đai, chính sách bồi thường, hỗ trợ tái định cư (chiếm trên 80% số vụ việc) còn gặp nhiều khó khăn do cơ chế, chính sách thường xuyên thay đổi, còn bất cập; việc thu hồi đất để thực hiện dự án kéo dài, dự án chậm tiến độ gây tâm lý bức xúc cho người dân có đất bị thu hồi dẫn đến phát sinh khiếu nại, tố cáo...

Thực hiện quy định của Luật Tiếp công dân và chỉ đạo của UBND tỉnh; tiếp tục khắc phục các hạn chế, tồn tại trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo Kết luận thanh tra số 2318/KL-TTr ngày 23/12/2019 của Tổng Thanh tra Chính phủ; thủ trưởng các cơ quan đơn vị đã cơ bản thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân theo quy định, quan tâm kiện toàn đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, từng bước đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ.

UBND thành phố tổ chức tiếp công dân định kỳ vào ngày 01 và 16 hàng tháng. Tại các kỳ tiếp công dân có Chủ tịch UBND thành phố trực tiếp tiếp hoặc uỷ quyền cho Phó Chủ tịch UBND thành phố, cùng tiếp có Thường trực HĐND thành phố, đại diện UBKT Thành ủy, Văn phòng Thành ủy, Hội Nông dân, và lãnh đạo một số phòng, ban chuyên môn của Thành phố. Việc tiếp công dân đảm bảo theo quy định tại Khoản 5, Điều 13 của Luật Tiếp công dân năm 2013 và Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 15/8/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân.

Phân công lãnh đạo UBND cùng lãnh đạo Ban Tiếp công dân thành phố tham gia tiếp công dân định kỳ hàng tháng cùng Chủ tịch UBND tỉnh tại Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh theo quy định của pháp luật.

Công tác tiếp công dân thường xuyên được giao cho Ban Tiếp công dân của thành phố và đã thực hiện trực các ngày làm việc trong tuần tiếp công dân theo quy định.

Trong kỳ báo cáo, UBND thành phố và các phòng, ban, phường, xã đã tổ chức tiếp 3.106 lượt công dân/2.497 vụ việc. Cụ thể:

**Cấp huyện:** Tiếp 1.993 lượt/2.158 công dân đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh với 1.384 vụ việc. Trong đó:

+ Tiếp định kỳ: lãnh đạo UBND thành phố tiếp định kỳ được 922 lượt, Những nội dung chủ yếu là phản ánh kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến

công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư, tranh chấp đất đai, xử phạt vi phạm hành chính và thực hiện Quyết định giải quyết đơn đã có hiệu lực pháp luật...

+ Tiếp đột xuất: trong kỳ báo cáo không có tiếp đột xuất.

+ Tiếp thường xuyên do công chức chuyên trách Ban Tiếp công dân tiếp 1.071 lượt/1.103 công dân, nội dung: kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư, tranh chấp đất đai, xử phạt vi phạm hành chính và thực hiện Quyết định giải quyết đơn đã có hiệu lực pháp luật...

+ Số đoàn đông người: 39 đoàn/172 công dân về vụ việc xem xét quy trình thu hồi và đền bù giải phóng mặt bằng do Lãnh đạo UBND thành phố tiếp định kỳ (các đoàn công dân khối 2, phường Vĩnh Trại; đại diện các hộ dân ảnh hưởng dự án Khu đô thị mới Mai Pha; dự án Công an tỉnh...).

**Cấp xã:** Tiếp 1.113 lượt/1.134 công dân với 1.113 vụ việc. Nội dung công dân yêu cầu giải quyết về lĩnh vực đất đai, chế độ chính sách, lĩnh vực khác. Trong đó: Chủ tịch UBND các phường, xã tiếp định kỳ 541 lượt/551 công dân; Phó Chủ tịch tiếp định kỳ 175 lượt/175 công dân gắn với giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền; Công chức kiêm nhiệm việc tiếp công dân tiếp 397 lượt/408 công dân. Có 02 lượt đông người với 12 người được tiếp (Gồm có bà Vũ Bích Vân và các công dân Khối 2, phường Vĩnh Trại thắc mắc, phản ánh, kiến nghị liên quan đến Quyết định cưỡng chế thu hồi đất thuộc Dự án Chính trang, phát triển đô thị và quy hoạch khu dân cư tại khối 2, phường Vĩnh Trại, thành phố Lạng Sơn).

## **2. Tình hình thi hành các quy định về trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân**

### ***a) Trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị***

*- Việc ban hành nội quy tiếp công dân; bố trí địa điểm tiếp công dân, phân công cán bộ, công chức tiếp công dân:*

Thực hiện Luật Tiếp công dân năm 2013, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân, Nghị định số 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính phủ quy định về cán bộ, công chức cấp xã và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn, tổ dân phố, UBND thành phố đã thành lập Ban tiếp công dân của thành phố<sup>1</sup>; Ban hành Nội quy tiếp công dân<sup>2</sup>, Quy chế tiếp công dân thành phố<sup>3</sup>, Quy chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của Thành phố Lạng Sơn; Thông báo về việc tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của thành phố<sup>4</sup>; phân công nhiệm vụ thành viên Ban Tiếp công

<sup>1</sup> Quyết định số 3845/QĐ-UBND, ngày 21/11/2014 v/v Thành lập Ban tiếp công dân thành phố Lạng Sơn.

<sup>2</sup> Quyết định số 3810/QĐ-UBND, ngày 24/12/2014 Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân TP Lạng Sơn.

<sup>3</sup> Quyết định số 3848/QĐ-UBND, ngày 29/12/2014 Ban hành Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân TP Lạng Sơn.

<sup>4</sup> Thông báo số 13/TB-BTCD ngày 13/01/2015 của Ban Tiếp công dân thành phố V/v Tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố Lạng Sơn.

dân thành phố<sup>5</sup>... Đã bố trí Trụ sở tiếp công dân riêng, đảm bảo các điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị theo quy định.

Yêu cầu các phòng, ban chuyên môn<sup>6</sup> và UBND các phường, xã nghiêm túc triển khai thực hiện Luật Tiếp công dân, bố trí nơi tiếp công dân phù hợp với điều kiện của cơ quan, đơn vị; xây dựng, ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân; bố trí cán bộ và chỉ đạo thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên...

Hiện nay, tổng số cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ thực hiện công tác tiếp công dân thuộc thành phố là 18 người, toàn bộ có trình độ đại học trở lên. Trong đó: Ban tiếp công dân thành phố 02 (01 kiêm nhiệm, 01 chuyên trách); công chức, viên chức làm công tác tiếp công dân ở các cơ quan chuyên môn 08 người; 08 UBND phường, xã phân công, bố trí 01 công chức kiêm nhiệm làm công tác tiếp công dân; ngoài ra Văn phòng Thành ủy và Ủy ban Kiểm tra thành ủy mỗi đơn vị cử 01 cán bộ phối hợp tham gia tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân thành phố. Biên chế thuộc các cơ quan Thanh tra, Kiểm tra tuy số lượng còn hạn chế song đã được bố trí công chức đủ năng lực phẩm chất, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ. Hằng năm, theo chương trình, kế hoạch của cấp trên đã cử các công chức tham gia lớp bồi dưỡng đầy đủ nhằm nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng tiếp công dân và xử lý đơn, đã cử 23 lượt cán bộ, công chức tham gia bồi dưỡng<sup>7</sup>.

- *Mối quan hệ phối hợp giữa Ban Tiếp công dân với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong hoạt động tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân:* Chủ tịch UBND thành phố đã ban hành Quy chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của Thành phố Lạng Sơn. Các cơ quan tham gia tiếp công dân định kỳ cùng Chủ tịch UBND thành phố tại Trụ sở tiếp công dân gồm có: Thường trực HĐND thành phố, đại diện Hội Nông dân, UBKT Thành ủy, Văn phòng Thành ủy và lãnh đạo một số phòng, ban chuyên môn của Thành phố. Việc phối hợp giữa các cơ quan đảm bảo tính hiệu quả, thống nhất trong lãnh đạo, chỉ đạo và phối hợp vì nhiệm vụ chung, đồng thời có sự phân công trách nhiệm cụ thể giữa các cơ quan chủ trì và các cơ quan tham gia, phối hợp trong công tác tiếp công dân, kiểm tra, theo dõi, đôn đốc và thông tin báo cáo.

- *Việc tiếp nhận và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung:* Việc áp dụng quy định tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung được thực hiện đảm bảo thuận tiện cho người tiếp công dân cũng như các yêu cầu kiến nghị của công dân. Công dân có quyền lựa chọn và cử người đại diện có khả năng trình bày đầy đủ các yêu cầu, kiến nghị với người tiếp công dân; đồng thời đảm bảo rút

<sup>5</sup> Thông báo số 13/TB-BTCD ngày 13/01/2015 của Ban Tiếp công dân TP V/v phân công nhiệm vụ thành viên Ban Tiếp công dân thành phố Lạng Sơn.

<sup>6</sup> Tài nguyên & Môi trường; Lao động Thương binh & Xã hội; Kinh tế; Nội vụ; Quản lý đô thị, Trung tâm Phát triển quỹ đất.

<sup>7</sup> Năm 2021 đã cử 07 cán bộ, công chức và 2022 đã cử 16 công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thuộc UBND thành phố và UBND các phường, xã tham dự lớp bồi dưỡng kiến thức, nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư do Thanh tra tỉnh tổ chức.

ngắn về thời gian và các quy trình, thủ tục thụ lý giải quyết của cơ quan có thẩm quyền. Việc người đứng đầu đơn vị tham gia tiếp công dân và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã tạo điều kiện thuận lợi cho công dân được gặp gỡ, tiếp xúc, đề xuất những kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị; thông qua đó người dân phấn khởi, yên tâm đề xuất, phản ánh; người đứng đầu đã lắng nghe, kết luận hoặc giao cơ quan, đơn vị xem xét trả lời, giải quyết cho công dân theo đúng quy định. Đến nay, việc tiếp công dân đối với quy định này được triển khai thực hiện tốt, chưa có phát sinh vướng mắc trong quá trình thực hiện tại địa phương.

- *Việc kiểm tra đôn đốc cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có trách nhiệm thuộc quyền quản lý trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân:* Chủ tịch UBND huyện thường xuyên chỉ đạo thực hiện công tác tiếp công dân, ban hành văn bản chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp công dân, xây dựng quy chế, lịch tiếp công dân, phân công công chức thực hiện công tác tiếp công dân thường xuyên theo đúng quy định. Thực hiện tiếp công dân định kỳ theo lịch tiếp công dân 02 ngày trong tháng; tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân; kết quả tiếp công dân được Chủ tịch UBND thành phố trả lời công dân, ban hành thông báo bằng văn bản kết quả tiếp công dân. Thủ trưởng các phòng ban chuyên môn, Chủ tịch UBND các phường, xã đã tổ chức tiếp công dân theo đúng nội quy, quy chế đề ra.

- *Trách nhiệm đảm bảo an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân:* UBND thành phố đã ban hành Quyết định thành lập Tổ công tác tiếp công dân phục vụ các Kỳ họp của Quốc hội khóa XV và các sự kiện trọng đại của đất nước, của tỉnh, đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các ngành và địa phương trên địa bàn và chủ động nắm chắc tình hình, kịp thời xử lý đối với các vụ việc công dân khiếu nại, tố cáo đông người, trái pháp luật, vượt cấp.

- *Trách nhiệm báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền:* UBND thành phố sử dụng phần mềm quản lý văn bản trên hệ thống Ioffice, hệ thống mạng kết nối từ thành phố tới UBND tỉnh, các Sở ban ngành của tỉnh và tới cơ quan chuyên môn, UBND các phường xã, đảm bảo việc giao nhận, xử lý văn bản, đơn thư được kịp thời. UBND thành phố đã thực hiện các quy trình quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thực hiện đầy đủ các yêu cầu chung của Hệ thống quản lý chất lượng đối với cơ quan.

Các văn bản giao nhiệm vụ giải quyết đơn được ban hành trên hệ thống Ioffice kết nối từ tỉnh đến tất cả các phường, xã trên địa bàn thành phố. Từ Quý II/2021, thực hiện Thông tư số 02/2021/TT-TTCP ngày 22/3/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tất cả các báo cáo định kỳ, báo cáo chuyên đề về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của UBND thành phố đều phải nhập dữ liệu phần mềm Cơ sở dữ liệu Báo cáo tổng hợp theo chỉ đạo của Thanh tra Chính phủ. Tuy nhiên, việc nhập báo cáo vào phần mềm cơ sở dữ liệu cho phép các đơn vị nhập liệu vào thời gian nhất định, trong khi

các đơn vị nhập liệu lại không nắm được thời gian cụ thể cho phép nhập liệu do vậy cũng tạo áp lực đối với các đơn vị nhập liệu và đơn vị kiểm soát.

***b) Việc thực hiện trách nhiệm tiếp công dân định kỳ, đột xuất của người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Việc trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi tiếp công dân:***

Thực hiện Luật Tiếp công dân năm 2013, Quyết định số 1656/QĐ-UBND ngày 21/10/2014 của Chủ tịch UBND tỉnh Lạng Sơn về việc quy định tiếp công dân của các cơ quan trực thuộc sở, ban, ngành của tỉnh và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND các huyện, thành phố. 08 cơ quan chuyên môn thuộc thành phố đã xây dựng và ban hành quy chế, nội quy tiếp công dân. Chỉ đạo, tổ chức việc tiếp công dân thường xuyên tại nơi tiếp công dân của cơ quan mình. Thủ trưởng các cơ quan đã trực tiếp tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của cơ quan mình ít nhất 02 ngày trong 01 tháng và thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3, Điều 18 Luật Tiếp công dân. Đối với các cơ quan chuyên môn không quy định tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại cơ quan mình đã phối hợp với Ban tiếp công dân thực hiện tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân và Quy chế tiếp công dân của UBND thành phố. Các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đã được các cơ quan chuyên môn tiếp nhận, phân loại, hướng dẫn, xem xét giải quyết, chuyển cho cơ quan có liên quan để thẩm tra, xác minh, kết luận, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo, kiến nghị người có thẩm quyền xem xét giải quyết.

- *Việc tiếp công dân của HĐND và đại biểu HĐND ở địa phương:* Thường trực HĐND thành phố thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân theo Luật Tiếp công dân, Luật Tổ chức chính quyền địa phương và xây dựng lịch Tiếp công dân của Thường trực HĐND và đại biểu HĐND thành phố khóa XX, nhiệm kỳ 2021 - 2026, trong đó quy định mỗi tháng, Chủ tịch HĐND thành phố thực hiện tiếp công dân vào ngày 01 hàng tháng. Tùy vào tình hình thực tế của sự việc, Chủ tịch HĐND tiếp công dân đột xuất theo quy định của pháp luật. Phó Chủ tịch HĐND thành phố, Trưởng Ban các Ban HĐND, đại biểu HĐND tham gia tiếp công dân định kỳ cùng với Chủ tịch UBND thành phố vào ngày 01 và 16 hàng tháng. Nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ, ngày Lễ, Tết thì thực hiện tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo liền kề tại Trụ sở Tiếp công dân và Đại biểu HĐND tiếp công dân tại nơi tiếp công dân ở địa phương mà đại biểu ứng cử và cơ quan, đơn vị mà đại biểu HĐND thành phố công tác. Hằng tháng đại biểu HĐND thành phố tiếp công dân theo sự phân công của Thường trực HĐND thành phố. Tổ trưởng các Tổ đại biểu có trách nhiệm phối hợp với Thường trực HĐND, UBND, Ủy ban MTTQVN các xã, phường nơi đại biểu ứng cử tổ chức cho các đại biểu tổ mình thực hiện tiếp công dân theo quy định. Thực hiện tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; tổ chức nghiên cứu, trả lời công dân, chuyên đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền và theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết theo quy định của pháp luật. Công tác phối hợp tiếp công dân giữa HĐND với UBND, UBMTTQVN thành phố và các tổ chức xã hội huyện

được chú trọng và thực hiện thường xuyên; tại các buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND thành phố đều có sự tham gia của Thường trực HĐND, Ban Thường trực UBMTTQVN huyện, Hội Nông dân và đại diện một số phòng ban chuyên môn. Thường xuyên đôn đốc, hướng dẫn Thường trực HĐND, UBND các xã, phường xây dựng lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân theo quy định của pháp luật. Niêm yết công khai Lịch tiếp công dân, tổ chức thực hiện tiếp công dân, giải quyết đơn đúng quy định.

- *Hoạt động tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, cá nhân:* Việc công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được quy định tại Điều 24 Luật tiếp công dân 2013. Theo đó, cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình tại trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị, tại địa điểm tiếp công dân. Sau khi tiếp nhận thông tin của công dân trình bày, người đứng đầu cơ quan, đơn vị xem xét trả lời công dân hoặc giao cơ quan, đơn vị xem xét trả lời, giải quyết cho công dân theo đúng quy định. Qua mỗi buổi tiếp công dân Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trả lời và hướng dẫn công dân thực hiện theo quy định của pháp luật, ban hành thông báo bằng văn bản kết quả tiếp công dân. Thủ trưởng các phòng ban chuyên môn, Chủ tịch UBND nhân dân các xã, phường đã tổ chức tiếp công dân theo đúng nội quy, quy chế đề ra.

*c) Việc xử lý vi phạm pháp luật về tiếp công dân* Không phát sinh.

### **3. Nhận định, đánh giá về tình hình thi hành pháp luật về trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân**

Quy định về trách nhiệm tiếp công dân ở cấp huyện, cấp xã trong đó quy định các cơ quan tiếp công dân thường xuyên theo quy định của UBND tỉnh đã được các cơ quan đơn vị xây dựng quy chế, nội quy tiếp công dân, tổ chức tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân và văn bản hướng dẫn thi hành. Chủ tịch UBND thành phố thường xuyên ban hành văn bản chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp công dân, xây dựng quy chế, lịch tiếp công dân, phân công công chức thực hiện công tác tiếp công dân thường xuyên theo đúng quy định; thực hiện tiếp công dân định kỳ theo lịch tiếp công dân 02 ngày trong tháng; tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân. Thủ trưởng các phòng ban chuyên môn, Chủ tịch UBND nhân dân các xã, phường đã tổ chức tiếp công dân theo đúng nội quy, quy chế đề ra; phân công một công chức có trình độ, năng lực và kiến thức pháp luật kiêm nhiệm việc tiếp công dân thường xuyên tại cơ quan, đơn vị đảm bảo thực hiện tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

#### **\* Thuận lợi:**

UBND thành phố luôn chú trọng tăng cường công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Trong phối hợp giải quyết đơn UBND thành phố đã 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 với 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.

Thực hiện nghiêm túc lịch tiếp công dân thường xuyên và định kỳ. 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 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. 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.

**\* *Khó khăn:***

Việc chi trả chế độ bồi dưỡng cho cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thực hiện theo quy định tại Quyết định số 23/2017/QĐ-UBND ngày 23/8/2017 của UBND tỉnh Lạng Sơn quyết định về việc quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn. Tuy nhiên, một số đơn vị chưa bố trí được kinh phí để bồi dưỡng cho cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân.

**IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

1. Đề nghị UBND tỉnh, cơ quan chuyên môn cấp trên quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với UBND cấp huyện. Thường xuyên hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức làm công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, cán bộ phụ trách tiếp công dân trên địa bàn huyện.

2. Đề nghị UBND tỉnh kiến nghị Thanh tra Chính phủ xem xét bổ sung quy định về xử phạt hành chính trong lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo làm cơ sở để xử lý những trường hợp vi phạm pháp luật trong lĩnh vực này./.

***Nơi nhận:***

- UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra Tỉnh (b/c);
- TT Thành uỷ (b/c);
- TT HĐND TP;
- CT, PCT UBND;
- VP HĐND-UBND TP; Ban TCD TP;
- Thanh tra TP; TNMT; TTPTQĐ; QLĐT;
- NV, KT, LĐTBXH; Đội QLTTĐT;
- UBND các phường, xã;
- Trang TTĐT TP;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Hạnh**



