

Số: /BC-UBND

TP. Lạng Sơn, ngày tháng 6 năm 2023

## BÁO CÁO

### **Kết quả công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo 6 tháng đầu năm và phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2023** (Số liệu từ 15/12/2022 đến 05/6/2023)

Thực hiện Công văn số 307/TTr-VP ngày 02/6/2023 của Thanh tra tỉnh Lạng Sơn v/v báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo 6 tháng đầu năm, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2023, 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 6 THÁNG ĐẦU 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 2023<sup>1</sup>; chấn chỉnh, tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo... 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.

##### **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 16 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.

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

Trong kỳ, UBND thành phố và các phòng, ban, phường, xã đã tổ chức tiếp 503 lượt công dân, tăng 57 lượt so với cùng kỳ năm 2022 (503/446). Trong đó, Lãnh đạo UBND thành phố tiếp định kỳ được **163** lượt, **tăng 56 lượt so với cùng kỳ năm 2022 (163/107)**; các phòng, ban tiếp được **09** lượt, **giảm 18 lượt so với cùng kỳ (9/27)**; UBND phường, xã tiếp **100** lượt, **giảm 25 lượt so với cùng kỳ (100/125)**; trực tiếp tiếp công dân thường xuyên của Ban Tiếp công dân thành phố được **171** lượt **tăng 122 lượt (171/49)**, cán bộ các phòng ban tiếp **25** lượt **giảm 9 lượt (25/34)**, cán bộ UBND các phường, xã tiếp **35** lượt **giảm 06 lượt (35/41)**. Chủ tịch UBND thành phố tiếp **09** lượt đông người (đoàn từ 3 đến 5 người), **giảm 02 lượt so với cùng kỳ (9/11)**.

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.

Đã kiểm tra gián tiếp qua báo cáo được 02 cuộc đối với 30 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.

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)

### **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 197 (gồm 25 khiếu nại; 06 tố cáo; 166 đề nghị). Trong đó, tồn năm 2022 chuyển sang 18 đơn (13 đề nghị, 05 khiếu nại); phát sinh

mới 179 đơn (20 khiếu nại; 06 tố cáo; 153 đề nghị). Tổng số giảm 227 đơn so với cùng kỳ (197/424); trong đó đơn khiếu nại, tố cáo tăng 09 đơn so với cùng kỳ (31/22).

Toàn bộ đơn tiếp nhận đã được xử lý. Qua xử lý có 183 đơn thuộc thẩm quyền (25 khiếu nại, 05 tố cáo, 153 đề nghị), giảm 237 đơn so với cùng kỳ (183/420). Trong tổng số 183 đơn thuộc thẩm quyền, có 107 đơn thuộc thẩm quyền của UBND thành phố, 76 đơn thuộc thẩm quyền của UBND các phường, xã<sup>2</sup>.

- Số đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố là 29 đơn (24 khiếu nại; 05 tố cáo)<sup>3</sup>.

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

### 3.2. Kết quả giải quyết đơn

UBND thành phố và UBND các phường, xã đã giải quyết 147/183 đơn thuộc thẩm quyền (16 khiếu nại, 05 tố cáo, 126 đề nghị), đạt tỷ lệ 80,3%, tăng 10,3% (80,3/70) so với cùng kỳ, cụ thể:

- **Đơn khiếu nại:** Đã giải quyết 16/25 đơn, đạt tỷ lệ 64% (ban hành 08 Quyết định giải quyết đơn; 02 Quyết định đình chỉ giải quyết đơn; tổ chức đối thoại giải quyết đơn 01 vụ; tạm dừng giải quyết đơn 01 vụ (Vũ Bích Vân); ban hành Quyết định thu hồi và hủy bỏ Quyết định và Thông báo thụ lý khiếu nại 02 vụ; đối thoại xong 02 vụ). Số đơn chuyển sang kỳ sau: 09 đơn.

Phân loại kết quả giải quyết: Khiếu nại sai: 16.

- **Đơn tố cáo:** Đã giải quyết 05/05 đơn đạt tỷ lệ 100% (ban hành 04 Kết luận nội dung tố cáo; hoàn thiện báo cáo xác minh trình ban hành kết luận 01 vụ). Số đơn chuyển kỳ sau: 0 đơn.

Phân loại kết quả giải quyết: Tố cáo có đúng - có sai: 02 (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 126/153 đơn đạt tỷ lệ 82,35% . Phân loại kết quả giải quyết: Hòa giải thành 13 vụ; hòa giải không thành 10 vụ; ban hành văn bản trả lời, biên bản, báo cáo...103 vụ. Số đơn chuyển kỳ sau giải quyết: 27 đơn.

*(Có biểu chi tiết kèm theo)*

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

- Quyết định của UBND tỉnh: 07 (có 05 Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai<sup>5</sup>; 02 Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại lần hai<sup>6</sup>). Đã thực hiện: 07.

<sup>2</sup> Nội dung đơn được phân loại như sau: Lĩnh vực hành chính: 183. Có 162 đơn liên quan đến lĩnh vực đất đai bồi thường, hỗ trợ và tái định cư, gồm: 135 đề nghị, 25 khiếu nại; 02 tố cáo; 21 đơn lĩnh vực khác (18 đề nghị; 03 tố cáo).

<sup>3</sup> Đã giao Thanh tra thành phố tham mưu giải quyết 26 đơn (23 khiếu nại; 03 tố cáo); Phòng Tài nguyên và Môi trường 01 đơn ( khiếu nại); Phòng Nội vụ 02 đơn (tố cáo).

<sup>4</sup> UBND phường Đông Kinh thụ lý 01 đơn (khiếu nại)

<sup>5</sup> Nguyễn Đình Giồng.; Nguyễn Đình Bắc; Nguyễn Đình Bách; Đỗ Thị Ngát; Nguyễn Thị Lý.

- Quyết định của UBND thành phố: 23 (có 15 Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu<sup>7</sup>; 06 Quyết định đình chỉ<sup>8</sup>; 02 Quyết định thu hồi, hủy bỏ QĐ và Thông báo thụ lý khiếu nại<sup>9</sup>); đã thực hiện: 23. Trong đó có 07 quyết định của các vụ việc từ năm 2022.

- Kết luận nội dung tố cáo: 04; đã thực hiện: 04<sup>10</sup>.

### **3. 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.

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; Năm 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 02 cuộc đối với 30 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.

### **4. Công tác kiểm tra trách nhiệm về 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, phường, xã về

<sup>6</sup> Nguyễn Đình Còi; Tô Thị Thanh.

<sup>7</sup> 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 Chiếu; Vương Thị Tư; Nguyễn Tuấn Anh; Nông Thị Hòa; Hoàng Thị Hoàn.

<sup>8</sup> Nguyễn Thị Tú Uyên; Dương Quảng Đại; Hoàng Mạnh Thơ; Nguyễn Văn Tám; Hoàng Thị Châm; Ngô Thị Độ.

<sup>9</sup> Lành Thị Bích; Nguyễn Khắc Phong

<sup>10</sup> 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 Tố Uyên - Chánh Thanh tra thành phố và ông Hoàng Văn Đức - Phó CVP HĐND-UBND thành phố.

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.

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; Năm 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 02 cuộc đối với 30 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 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 02/16 công dân rút đơn khiếu nại, chiếm tỷ lệ 12,5% 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.

#### *\* Hạn chế, tồn tại:*

Một số cơ quan tham mưu giải quyết đơn đề nghị còn chưa kịp thời (phòng TNMT, Trung Tâm PTQĐ thành phố); việc tham mưu xử lý đơn khiếu nại của Ban Tiếp công dân thành phố có vụ việc còn chưa chính xác (phải thu hồi thông báo thụ lý); một số vụ việc do Ban Nội chính tỉnh ủy chuyển về chậm được giải quyết...

## **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, 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 và vượt cấp.

### *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 6 THÁNG CUỐI NĂM**

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, phấn đấu đạt tỷ lệ 96% 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

đồng 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 đồng 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, 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; 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 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 đồng 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./.

**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;
- Thanh tra TP;
- Trang TTĐT TP;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Hạnh**