

Số: /BC-UBND

TP. Lạng Sơn, ngày tháng 7 năm 2023

## 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)

Thực hiện Công văn số 401/TTr-VP ngày 14/7/2023 của Thanh tra tỉnh Lạng Sơn v/v báo cáo kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2023, UBND thành phố Lạng Sơn báo cáo như sau:

### I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

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 năm, 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, chuyên 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 1.127 lượt công dân đến các cấp chính quyền để phản ánh, kiến nghị khiếu nại, tố cáo, tăng 215 lượt so với cùng kỳ (1.127/912). Có 05 lượt đoàn đông người với 54 người được tiếp; phát sinh 441 đơn (54 khiếu nại; 08 tố cáo; 379 đề nghị), giảm 308 đơn so với cùng kỳ (441/749) 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, ...

Tổng số đơn thư phát sinh tuy có giảm nhưng lượng đơn khiếu nại, tố cáo lại tăng với tính chất, mức độ lại phức tạp hơn. Cụ thể:

- Đơn khiếu nại: 54 đơn<sup>1</sup>, tăng 20 đơn so với cùng kỳ (54/34).
- Đơn tố cáo: 08 đơn<sup>2</sup>, tăng 04 đơn so với cùng kỳ (8/4).

<sup>1</sup> Trong đó, có 53 đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố; 01 đơn của UBND phường Đông Kinh.

## **II. KẾT QUẢ BAN HÀNH VĂN BẢN HƯỚNG DẪN, TỔ CHỨC THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO**

**1. Ban hành văn bản quy phạm pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền:** Không có

**2. Ban hành văn bản chỉ đạo, điều hành trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

Thực hiện Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2011 và 2018; các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; các văn bản của Trung ương, của Tỉnh, UBND thành phố đã ban hành 11 văn bản chỉ đạo về tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân nhằm triển khai thực hiện đúng các quy định của pháp luật về giải quyết đơn thư của công dân góp phần ổn định tình hình chính trị - xã hội trên địa bàn.

## **III. KẾT QUẢ THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ TIẾP CÔNG DÂN, KHIẾU NẠI, TỔ CÁO**

### **1. Kết quả tiếp công dân (*Biểu số 01/TCD, 02/TCD, 04/KNTC*)**

#### *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 1.127 lượt công dân với 877 vụ việc. Có 08 đoàn đông người với 54 người được tiếp, Có 44 lượt được tiếp nhiều lần, 833 lượt tiếp lần đầu.

Chủ tịch UBND thành phố và Chủ tịch UBND các phường, xã, Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn trực tiếp tiếp được 427 lượt với 461 người được tiếp, tiếp nhiều lần 19 lượt, tiếp lần đầu 279 lượt. Có 05 đoàn đông người với tổng 39 người.

Ủy quyền cấp phó tiếp 219 lượt với 231 người được tiếp, tiếp nhiều lần 03 lượt, tiếp lần đầu 180 lượt. Có 03 đoàn đông người với 15 người được tiếp.

Tiếp công dân thường xuyên của Ban Tiếp công dân thành phố và cán bộ tại các phòng ban chuyên môn, UBND các phường, xã được 481 lượt, tiếp nhiều lần 22 lượt, tiếp lần đầu 374 lượt, không có đoàn đông người.

#### *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: 02 vụ; số vụ việc tố cáo: 0 vụ; số vụ việc kiến nghị, phản ánh: 324 vụ;

+ Số vụ việc thuộc thẩm quyền 315; không thuộc thẩm quyền 11 vụ đã hướng dẫn và lưu đơn theo quy định.

### **2. Kết quả tiếp nhận, xử lý đơn**

---

<sup>2</sup> 07 đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố đã giao Thanh tra TP xác minh, giải quyết 03 vụ; Phòng Nội vụ xác minh 04 vụ việc. 01 đơn không thuộc thẩm quyền đã thực hiện hướng dẫn theo quy định.

*a) Tổng số đơn:*

Tổng số đơn quản lý 441 đơn (gồm 54 khiếu nại; 08 tố cáo; 379 đề nghị). Trong đó, tồn kỳ trước chuyển sang 18 đơn (05 khiếu nại; 13 đề nghị); tiếp nhận trong kỳ 423 đơn (49 khiếu nại; 08 tố cáo; 366 đề nghị). Tất cả các đơn đã được phân loại, xử lý theo quy định.

Số đơn, số vụ việc đủ điều kiện xử lý 441 đơn/441 vụ việc.

*b) Phân loại xử lý đơn:*

- Phân loại theo nội dung:

+ Số đơn, số vụ việc khiếu nại: 54

+ Số đơn, số vụ việc tố cáo: 08

+ Số đơn, số vụ việc kiến nghị, phản ánh: 379

- Phân loại theo tình trạng giải quyết

+ Số đơn, số vụ việc đã giải quyết: 403

+ Số đơn, số vụ việc đang giải quyết: 38

+ Số đơn, số vụ việc chưa giải quyết: 0

*c) Kết quả xử lý đơn*

Toàn bộ đơn tiếp nhận đã được xử lý. Qua xử lý có 423 đơn thuộc thẩm quyền (54 khiếu nại, 07 tố cáo, 362 đề nghị); 18 đơn không thuộc thẩm quyền thực hiện lưu, hướng dẫn, chuyển đơn theo quy định.

- Số đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố là 60 đơn (53 khiếu nại, 07 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 (01 khiếu nại)<sup>4</sup>.

**3. Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết**

UBND thành phố và UBND các phường, xã đã giải quyết 392/423 đơn (45 khiếu nại; 07 tố cáo; 340 đề nghị), đạt tỷ lệ 92,67%.

*a) Kết quả giải quyết khiếu nại*

- Đã giải quyết 45 đơn/54 đơn phải giải quyết. Đạt tỷ lệ 83,33%.

- Kết quả giải quyết: ban hành Quyết định giải quyết đơn 24 vụ ; Quyết định đình chỉ do công dân rút đơn 08 vụ; Thu hồi, huỷ bỏ Quyết định và Thông báo thụ lý 07 vụ; tạm dừng giải quyết 01 vụ; đối thoại 02 vụ; hoàn thiện báo cáo 03 vụ). Chuyển sang kỳ sau giải quyết 09 đơn.

Phân loại kết quả giải quyết: Khiếu nại sai: 45; Khiếu nại đúng: 0; Khiếu nại đúng một phần: 0.

- Có 36 vụ việc khiếu nại chấp hành đúng quy định thời hạn giải quyết; có 09 vụ chấp hành không đúng quy định thời hạn giải quyết.

**\* Việc tổ chức thực hiện các quyết định đã có hiệu lực pháp luật**

<sup>3</sup> Đã giao Thanh tra thành phố tham mưu giải quyết 55 đơn (52 khiếu nại, 03 tố cáo); Phòng Tài nguyên và Môi trường 02 (khiếu nại); Phòng Nội vụ 04 đơn (tố cáo).

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

Việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật: 100% các quyết định giải quyết khiếu nại của tỉnh và thành phố đã có hiệu lực pháp luật được tổ chức thực hiện.

- Quyết định của UBND tỉnh: **11** (08 Quyết định giải quyết khiếu nại lần 2; 03 Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại); đã thực hiện: **11** (Nông Thị Thanh; Nguyễn Đình Giồng; Nguyễn Thị Lý; Đỗ Thị Ngát; Nguyễn Đình Bắc; Nguyễn Đình Bách; Nông Thị Hoà; Nguyễn Tuấn Anh; Đoàn Văn Sáng; Nguyễn Đình Còi; Tô Thị Thanh).

- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu của UBND thành phố: **24**; đã thực hiện: **24**. Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại lần đầu của UBND thành phố: **08**; đã thực hiện: **08**;

- Quyết định thu hồi Quyết định, Thông báo thụ lý khiếu nại: **04**; đã thực hiện: **04**.

#### **b) Kết quả giải quyết tố cáo**

- Đã giải quyết 07 đơn/7 đơn phải giải quyết (tố cáo lần đầu). Đạt tỷ lệ 100%

- Kết quả giải quyết; đã ban hành 07 Kết luận tố cáo.

Phân loại kết quả giải quyết: Tố cáo sai: 03; tố cáo có đúng, có sai: 04. Cả 07 đơn tố cáo đều chấp hành đúng quy định thời hạn giải quyết.

#### **\* Kết luận nội dung tố cáo phải thực hiện:**

- Kết luận tố cáo của UBND tỉnh: **02**; đã thực hiện: **02** (tố cáo ông Đặng Quốc Minh - PCT UBND thành phố; tố cáo ông Dương Công Dũng - PCT UBND thành phố).

- Kết luận tố cáo của UBND thành phố: **07**; đã thực hiện: **07**. Đã kiểm điểm rút kinh nghiệm trong thi hành công vụ do để xảy ra sai sót nhưng không gây hậu quả nghiêm trọng, không có tài sản phải thu hồi.

#### **c) 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. Tuy nhiên, danh tính của người tố cáo đều được giữ bí mật theo quy định của Luật Tố cáo.

### **4. Kết quả kiểm tra, rà soát và việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, đông người, kéo dài**

Thực hiện theo chỉ đạo của UBND tỉnh về giải quyết một số vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp kéo dài trên địa bàn<sup>5</sup>.

Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, UBND các phường, xã kiểm tra, xác minh, giải quyết các vụ việc do UBND tỉnh, Ban Nội chính tỉnh ủy,...chuyển đến giải quyết theo thẩm quyền<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Báo cáo vụ việc tranh chấp đất đai giữa bà Nông Thị Hoà với ông Nông Văn Tuấn.

<sup>6</sup> bà Đinh Thúy Lê; bà Lê Thị Hương; ông Hoàng Thế Cường; bà Nguyễn Thị Loan; kết quả kiểm tra, rút kinh nghiệm trong giải quyết khiếu nại vụ ông Đinh Văn Hoan và bà Vi Thị Ngà. Báo cáo Ban Nội chính Tỉnh ủy về xử lý, giải quyết đơn: ông Ngô Văn Hùng; bà Lê Thị Hoa - ông Đỗ Trí Mạc; ông Lưu Viết Cương; kết quả giải quyết đơn một số hộ dân xã Mai Pha (đại diện 73 hộ dân) bị ảnh hưởng dự án Trụ sở làm việc Công an tỉnh; kết quả rà soát công tác thu hồi đất, bồi thường giải phóng mặt bằng và giải quyết khiếu nại, kiến nghị của các bà Hoàng Thị Thanh, Dương Thị Nhị; kết quả kiểm tra, quá trình giải quyết hồ sơ xin chuyển mục đích sử dụng đất

## **5. Kết quả thực hiện kiến nghị của Ủy ban Thường vụ Quốc hội**

Trên địa bàn thành phố không có vụ việc phải giải quyết theo Phụ lục 5, 7, 8, 9 tại Báo cáo số 341/BC-UBTVQH15 ngày 18/10/2022 về kết quả tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân gửi đến Quốc hội năm 2022.

Không có vụ việc phải thực hiện theo kiến nghị của Ủy ban Thường vụ Quốc hội tại các Thông báo Kết luận của UBTVQHH từ tháng 7/2022 đến tháng 3/2023.

Việc thực hiện Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 07/10/2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiếp tục tăng cường hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo: Để tiếp tục nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, UBND thành phố đã xây dựng 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 năm 2023 với 256 cán bộ, công chức thuộc thành phố tham dự và mời gần 100 cán bộ, công chức thuộc các sở, ban ngành tỉnh cùng tham dự.

## **6. Kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo do các cơ quan của Quốc hội, Đoàn Đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội chuyển đến**

Trong kỳ, UBND thành phố đã tiếp nhận được 15 vụ việc do Đại biểu, Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh chuyển đến<sup>7</sup>. Sau khi tiếp nhận đơn, đã ban hành văn bản giao cho các cơ quan, đơn vị tham mưu xem xét, giải quyết vụ việc. UBND thành phố đã báo cáo kết quả thực hiện theo quy định.

## **7. Kết quả thanh tra, kiểm tra trách nhiệm việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân và giải quyết 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.

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,

---

của ông Nguyễn Mạnh Toán; Bà Nguyễn Thị Lãng, địa chỉ số 9 đường Bà Triệu, khối 9, phường Đông Kinh, thành phố Lạng Sơn; Luật sư Phạm Duy Bình (được bà Chu Thị Khoán ủy quyền), địa chỉ nhà 74A, ngõ 116 phố Nhân Hòa, phường Nhân Chính, quận Thanh Xuân, Hà Nội; Các bà: Nguyễn Thị Biện, Lý Thị Sâm, Tô Thị Hạnh, Trần Thị Luyện, Hoàng Thị Hiền (đại diện cho 73 hộ dân bị ảnh hưởng bởi dự án Trụ sở làm việc Công an tỉnh); Ông Hoàng Văn Minh, địa chỉ thôn Pò Đũa, xã Mai Pha, thành phố Lạng Sơn; ... Báo cáo Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh kết quả kiểm tra, rà soát việc giải quyết đơn tố cáo ông Dương Đức Tuy - Chủ tịch UBND phường Hoàng Văn Thụ.

<sup>7</sup> Hà Hữu Quốc; Nông Sơn Hà; Phạm Văn Dũng; một số hộ dân đường Lương Thế Vinh, phường Hoàng Văn Thụ; Lương Xuân Thương; một số hộ dân đường Yết Kiêu, phường Tam Thanh; Vũ Công Chính; Nguyễn Bích Hợp; Lành Thị Huệ; Ngô Thị Viên; Phạm Bá Khanh; một số hộ dân bờ hồ Phai Loạn, đường Lê Hồng Phong, phường Tam Thanh; một số hộ dân dự án Hạ tầng kỹ thuật dân cư Trần Quang Khải; Thân Thị Ngọc Loan; Hoàng Thị Lưu .

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.

Định kỳ hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm thực hiện kiểm tra trách nhiệm về kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư đối với Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường, xã: Đã kiểm tra gián tiếp qua báo cáo được 04 cuộc đối với 60 đơn vị; kiểm tra trực tiếp 02 cuộc đối với 12 đơn vị trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn và 01 cuộc/02 đơn vị trong công tác phòng, chống tham nhũng. Thông qua hoạt động kiểm tra 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.

#### **8. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo:**

UBND thành phố sử dụng phần mềm quản lý văn bản trên hệ thống Ioffice, hệ thống mạng kết nối từ thành phố tới các cơ quan chuyên môn, UBND các phường xã, đảm bảo việc giao nhận, xử lý văn bản, đơn thư được kịp thời. Cán bộ công chức đã sử dụng thành thạo việc khai thác văn bản trên mạng và sử dụng chuyển văn bản, nhận văn bản trên hệ thống mạng.

UBND thành phố đã thực hiện nghiêm túc Thông tư số 02/2021/TT-TTCP ngày 22/3/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ về chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng; thực hiện nhập số liệu vào phần mềm cơ sở dữ liệu Báo cáo tổng hợp theo đúng hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ tại Văn bản số 882/TTCP-TTTT ngày 02/6/2021.

#### **9. Việc bố trí và đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

Trong kỳ báo cáo, đã cử 16 công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thuộc các phòng, ban đơn vị 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.

Tổ chức 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 cho 256 cán bộ, công chức thuộc địa bàn thành phố.

#### **10. Công tác phối hợp trong tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và kiểm sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo về tư pháp của Viện kiểm sát nhân dân thành phố được chú trọng. Tòa án nhân dân thành phố luôn tạo điều kiện thuận lợi cho người dân khởi kiện tại tòa án, không có trường hợp trả lại đơn khởi kiện không có căn cứ; tăng cường công tác đối thoại trong quá trình giải quyết án hành chính. Ngoài ra, lực lượng Công an thành phố cũng luôn chủ động nắm tình hình, tham mưu cho cấp ủy, chính quyền kịp thời ngăn chặn các trường hợp khiếu nại đông người. Sau khi có 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, các cơ quan làm công tác tư pháp đều ký kết quy chế, kế hoạch phối hợp trong công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố.

#### **IV. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ**

##### **1. Ưu điểm, kết quả**

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 08 vụ việc công dân rút đơn khiếu nại, chiếm tỷ lệ 17,78% tổng số vụ việc khiếu nại đã giải quyết.

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.

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 giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân được giải quyết đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền. 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: trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo luôn mời công dân lên làm việc để làm rõ nội dung công dân khiếu nại, tố cáo; tất cả các vụ việc khiếu nại luôn tổ chức đối thoại với công dân trước khi ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại.

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. Các đơn tồn kỳ trước chuyển sang đã được chỉ đạo giải quyết dứt điểm.

Công tác tuyên truyền, bồi dưỡng nghiệp vụ về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được quan tâm, trú trọng. Chỉ đạo kịp thời giải quyết các kiến nghị, các vụ việc do các cơ quan cấp trên chuyển đến.

##### **2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

###### **\* Tồn tại, hạn chế**

Chất lượng công tác tiếp công dân của một số cơ quan, đơn vị còn hạn chế; thời gian giải quyết một số vụ việc giải quyết khiếu nại, tố cáo còn kéo dài, không đảm bảo thời hạn theo quy định.

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.

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 nhiều, hiệu quả còn hạn chế.

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.

**\* Nguyên nhân**

- *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.

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...

- *Nguyên nhân chủ 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.

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 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; một số cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết đơn còn 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.

**3. Bài học kinh nghiệm**



Các cấp ủy Đảng, chính quyền cần xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là một nhiệm vụ chính trị quan trọng; từ đó đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền các cấp trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tập trung lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước và chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Thực hiện tốt việc công khai, minh bạch, thực hiện trách nhiệm giải trình trong quản lý nhà nước, thi hành công vụ nhất là những lĩnh vực, công việc liên quan trực tiếp đến người dân, những lĩnh vực hay xảy ra sai phạm và phát sinh nhiều khiếu nại, tố cáo. Giải quyết kịp thời, có lý, có tình các khiếu nại, tố cáo ngay từ cơ sở, tại nơi phát sinh vụ việc; những nội dung công dân chưa rõ, chưa hiểu được quan tâm giải thích rõ ràng và vận động, thuyết phục cho công hiểu và chấp hành; đối với những quyền lợi của dân bị xâm hại thì phải kịp thời phục hồi; đối với những vi phạm pháp luật phát hiện được qua công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì phải có biện pháp xử lý nghiêm minh và công khai cho dân biết.

Chú trọng văn hóa xin lỗi công dân. Trường hợp trong quá trình thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan nhà nước có những thiếu sót thì các cơ quan nhà nước cần có thái độ cầu thị, sẵn sàng xin lỗi trong buổi tiếp công dân. Việc làm này giúp công dân cảm thấy mình được tôn trọng và chấp nhận thái độ cầu thị và sẵn sàng khắc phục những hạn chế, thiếu sót của các cơ quan nhà nước. Từ đó, có sự hợp tác, phối hợp tham gia xử lý tốt vụ việc;

Nêu cao trách nhiệm và tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong quá trình xử lý, giải quyết đơn, thư của người dân. Nếu làm tốt việc này sẽ tránh được tình trạng chuyển đơn lòng vòng, nâng cao hiệu quả xử lý, giải quyết đơn. Định kỳ phối hợp rà soát, cập nhật tình hình, kết quả xử lý, giải quyết đơn thư để có sự chỉ đạo kịp thời.

Công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật được coi trọng; quy chế dân chủ tại cơ sở được coi trọng; việc đối thoại, hoà giải để giải quyết kịp thời khiếu nại, tố cáo, tranh chấp trong nhân dân ngay tại nơi phát sinh vụ việc được tăng cường.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao kiến thức, kỹ năng, nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác tiếp công dân được nâng cao, qua đó việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo đảm hiệu quả, tránh sai sót trong quá trình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

## **V. DỰ BÁO TÌNH HÌNH, PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

### **1. 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 Khách sạn, sân golf Hoàng Đồng, Khu ở mới Sinh thái

sông Kỳ Cùng; Khu tái định cư và dân cư Nam Nguyễn Đình Chiểu; Cải tạo, mở rộng đường Bà Triệu; Điều chỉnh, mở rộng khu đô thị Nam Hoàng Đồng I... sẽ dẫn đến phát sinh đơn thư phản ánh, khiếu nại, tố cáo của các hộ dân bị ảnh hưởng dự án.

## **2. Phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp trong năm tiếp theo**

### **\* Giải pháp về thể chế, chính sách**

Tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy trong công tác lãnh đạo các nhiệm vụ trọng tâm; quan tâm sắp xếp tổ chức bộ máy, biên chế để đáp ứng nhiệm vụ trong tình hình mới; đảm bảo giải quyết tốt các nhiệm vụ, tránh phát sinh đơn.

Tăng cường phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các Đoàn thể, chỉ đạo các phòng, ban và UBND các phường, xã trong việc tuyên truyền, phổ biến pháp luật, giải quyết khiếu nại tố cáo và thực hiện các quyết định, kết luận giải quyết khiếu nại tố cáo; củng cố, nâng cao hơn nữa hiệu quả hoạt động của các Tổ hoà giải và Ban Thanh tra nhân dân; phát hiện, giải quyết kịp thời các mâu thuẫn phát sinh trong nội bộ nhân dân, để hạn chế khiếu nại, tố cáo vượt cấp.

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.

Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với Chủ tịch UBND phường, xã, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn để kịp thời chấn chỉnh công tác quản lý; xử lý nghiêm các sai phạm (nếu có) trong thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo. Đôn đốc và tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết đơn đã có hiệu lực pháp luật. Coi công tác giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân là việc làm thường xuyên, kết quả giải quyết đơn thư là một tiêu chuẩn để đánh giá kết quả lãnh đạo của mỗi cấp ủy chính quyền và các đoàn thể.

Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Trang bị 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.

### **\* Giải pháp về tổ chức thực hiện**

Chỉ đạo các phòng, ban, phường, xã thực hiện tốt công tác tiếp công dân, tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn theo quy định của pháp luật. Nâng cao trách nhiệm của Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn, Chủ tịch UBND các phường, xã trong thực hiện ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND thành phố tại các kỳ tiếp công dân của tỉnh, thành phố.

Chủ động xây dựng kế hoạch công tác hàng tháng, quý. Nâng cao chất lượng giải quyết đơn, tranh thủ ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh, tham vấn ý kiến của các Sở, Ban, Ngành thuộc Tỉnh trong giải quyết vụ việc phức tạp. Tích cực tham mưu và đề nghị với UBND tỉnh giải quyết kịp thời những vướng mắc về đầu tư xây dựng, bồi thường giải phóng mặt bằng các dự án trên địa bàn để hạn chế đơn thư phát sinh.

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. Thực hiện tốt công tác đối thoại, vận động, thuyết phục công dân chấm dứt KNTC không đúng, giảm thiểu các KNTC từ cơ sở.

### **3. Kiến nghị, đề xuất**

Trên cơ sở kết quả đạt được, hạn chế, nguyên nhân đã nêu ở trên và tình hình thực tế, UBND thành phố Lạng Sơn có một số kiến nghị, đề xuất như sau:

- 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.

- Đề nghị Quốc hội 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.

- 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.

- Đề nghị Chính phủ ban hành văn bản 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.

Trên đây là Báo cáo Kết quả tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2023 từ 01/8/2022 đến 31/7/2023 theo yêu cầu của Ban Dân nguyện thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội của UBND thành phố./.

**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;
- 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**