

Số: /BC-UBND

TP. Lạng Sơn, ngày tháng 4 năm 2024

## BÁO CÁO

### 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

Thực hiện Công văn số 151/TTr-VP ngày 26/3/2024 của Thanh tra tỉnh về việc báo cáo kết quả thực hiện Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 07/10/2022 của UBTVQH. UBND thành phố Lạng Sơn báo cáo kết quả triển khai thực hiện như sau:

#### I. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC TỔ CHỨC TRIỂN KHAI NGHỊ QUYẾT

Thực hiện các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo và các Nghị định, Thông tư hướng dẫn thi hành, 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. 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.

UBND thành phố Lạng Sơn 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 đảm bảo phục vụ công tác tiếp công dân. Niêm yết và thực hiện nghiêm túc nội quy, quy chế tiếp công dân; phân công, bố trí 01 công chức có trình độ, năng lực và 01 đồng chí Phó Chánh Văn phòng HĐND-UBND thành phố kiêm Trưởng Ban Tiếp công dân làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Các địa điểm tiếp công dân trên địa bàn thành phố đều được đảm bảo các điều kiện cơ bản phục vụ tốt cho công tác tiếp công dân; có niêm yết đầy đủ nội quy tiếp công dân, các quy định về trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân theo quy định hiện hành tại nơi tiếp công dân.

Nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Nghị quyết số 623/NQUBTVQH15 ngày 07/10/2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội. Đảm bảo quyền khiếu nại, tố cáo của công dân đúng quy định của pháp luật; hạn chế tối đa các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp kéo dài và tình trạng công dân tập trung đến các cơ quan của Trung ương, tỉnh trong thời gian trước, trong và sau thời gian diễn ra các sự kiện chính trị, văn hóa quan trọng của đất

nước, của địa phương<sup>1</sup>. Để nâng cao hơn nữa chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn của công dân và chủ động trong công tác nắm tình hình, xử lý vụ việc trên địa bàn. UBND thành phố đã ban hành nhiều văn bản về tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo<sup>2</sup>, yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã nghiêm túc thực hiện.

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 1.748 lượt công dân đến các cấp chính quyền để phản ánh, kiến nghị khiếu nại, tố cáo. Có 35 lượt đoàn đông người; phát sinh 513 đơn (70 khiếu nại; 10 tố cáo; 433 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, ...

Có nhiều vụ việc khiếu nại kéo dài có tác động đến tình hình an ninh, trật tự và công tác quản lý đất đai, tiến độ thực hiện giải phóng mặt bằng thực hiện các dự án trên địa bàn thành phố. Tuy nhiên, được sự quan tâm chỉ đạo sát sao từ UBND tỉnh, sự phối hợp chặt chẽ với các ngành của Tỉnh đã giúp UBND thành phố giải quyết kịp thời những khó khăn vướng mắc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ giải quyết đơn của công dân, không để phát sinh "điểm nóng" về an ninh trật tự.

## II. VIỆC THỰC HIỆN NGHỊ QUYẾT

### 1. Kết quả đạt được

***1.1. Tổ chức rà soát, đánh giá lại toàn bộ các văn bản pháp luật quy định về quy trình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, địa phương mình để đảm bảo thống nhất và phù hợp với thực tiễn***

Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện rà soát các văn bản pháp luật quy định về quy trình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, địa phương; các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trong quá trình thực hiện có vướng mắc, nếu thấy quy định không phù hợp, tham mưu UBND thành phố

<sup>1</sup> Ban hành Kế hoạch số 330/KH-UBND ngày 27/10/2022 Kế hoạch Phối hợp tiếp công dân, đảm bảo an ninh, trật tự phục vụ Kỳ họp thứ 4, Quốc hội khóa XV; Kế hoạch số 281/KH-UBND ngày 12/7/2023 Kế hoạch tuyên truyền vận động đối với các công dân thường xuyên có đơn khiếu nại, tố cáo vượt cấp kéo dài trên địa bàn thành phố Lạng Sơn; Kế hoạch số 372/KH-UBND ngày 31/10/2023 Phối hợp tiếp công dân, đảm bảo an ninh, trật tự trên địa bàn thành phố Lạng Sơn phục vụ Kỳ họp thứ 6, Quốc hội khóa XV.

<sup>2</sup> Công văn số 858/UBND-TTr ngày 07/4/2023 V/v chấn chỉnh, tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo; Kế hoạch số 157/KH-UBND ngày 29/3/2023 Tổ chức Hội nghị tuyên truyền Luật khiếu nại, Luật tố cáo, bồi dưỡng nghiệp vụ công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thư năm 2023; Công văn số 3020/UBND-TTr ngày 25/10/2023 V/v lãnh đạo, chỉ đạo tập trung làm tốt công tác quản lý công dân, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự; Công văn số 268/UBND-TTr ngày 26/01/2024 về tiếp tục tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

đề xuất HĐND tỉnh, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh và cơ quan có thẩm quyền kiến nghị sửa đổi, bổ sung và hoàn thiện các quy định của pháp luật để thực hiện thống nhất, đồng bộ, hiệu quả, tránh mâu thuẫn, chồng chéo.

Tại các Báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn của thành phố thường xuyên kiến nghị việc 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 đề 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. Sửa đổi Điều 10 của Luật Khiếu nại quy định về rút khiếu nại; Điều 28 Luật Khiếu nại quy định về thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu.

***1.2. Tiếp tục nâng cao trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, nhất là trách nhiệm tiếp công dân định kỳ của người đứng đầu đảm bảo đầy đủ theo đúng quy định của pháp luật, linh hoạt trong phương thức tổ chức tiếp công dân định kỳ nhằm phát huy tối đa hiệu quả tiếp công dân gắn với giải quyết khiếu nại, tố cáo. Phần đầu đạt tỷ lệ 100% người đứng đầu cơ quan hành chính các cấp tiếp công dân định kỳ đầy đủ theo quy định kể từ năm 2023***

Thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất của người đứng đầu; phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương; gắn việc tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. 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. UBND thành phố đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc, yêu cầu tổ chức phổ biến, quán triệt nội dung Chỉ thị số 35-CT/TW đến từng cán bộ, công chức, đặc biệt đội ngũ cán bộ làm công tác này. Thông qua các kỳ tiếp công dân, tiếp xúc cử tri; đối thoại của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền với nhân dân; đối thoại với công dân trong công tác thu hồi đất giải phóng mặt bằng, đối thoại giải quyết khiếu nại đã tuyên truyền pháp luật, vận động được nhiều lượt công dân tự giác chấp hành bàn giao mặt bằng, rút đơn khiếu nại.

Kết quả tiếp công dân từ ngày 07/10/2022 đến ngày 31/3/2024 của Chủ tịch UBND các cấp như sau:

- Cấp huyện: Chủ tịch UBND thành phố tiếp 35 kỳ theo quy định, đạt 100%, trong đó, Chủ tịch UBND thành phố trực tiếp tiếp công dân là 21 kỳ/35 kỳ (60%), ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND tiếp 14 kỳ/35 kỳ (40%).

- Cấp xã: Chủ tịch UBND 08 phường, xã tiếp 1.152 kỳ theo quy định, đạt 100%, trong đó, Chủ tịch UBND các phường, xã trực tiếp tiếp công dân là 742 kỳ/1.152 kỳ (64,4%), ủy quyền cho PCT tiếp 410 kỳ/1.152 kỳ (35,6%).

Tiến hành kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, Chủ tịch UBND các phường, xã trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết đơn thư, việc thực hiện các quyết định đã có hiệu lực pháp luật để nắm tình hình, chấn chỉnh ngay những thiếu sót, hạn chế của từng

hồ sơ vụ việc và chỉ đạo tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc đối với các vụ việc phức tạp chưa được giải quyết, không để hình thành điểm nóng bức xúc về đơn thư trên địa bàn.

Trong kỳ báo cáo đã thực hiện 02 cuộc kiểm tra trách nhiệm của Chủ tịch UBND các phường xã, Thủ trưởng cơ quan đơn vị trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn đối với 06 đơn vị<sup>3</sup>. Các đơn vị cơ bản thực hiện tốt các quy định của pháp luật trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. UBND thành phố đã ban hành Thông báo kết quả kiểm tra, chấn chỉnh, yêu cầu rút kinh nghiệm đối với tồn tại, hạn chế qua kiểm tra, khắc phục kịp thời. 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.

***1.3. Nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước đối với các lĩnh vực quản lý về đất đai, môi trường; về quy hoạch xây dựng, quản lý đô thị và quản lý, vận hành chung cư và các vấn đề mới nảy sinh được dư luận và Nhân dân quan tâm, nhằm hạn chế tối đa việc phát sinh khiếu nại, tố cáo***

Nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước về đất đai, môi trường; quy hoạch xây dựng, trật tự xây dựng; hoạt động kinh doanh, sản xuất các doanh nghiệp trên địa bàn trong giai đoạn hiện nay; chủ động theo dõi, nắm và dự báo tình hình, dư luận trong Nhân dân, nhất là đối với việc triển khai, thực hiện các dự án có sử dụng đất để phát triển kinh tế - xã hội, xác định rõ nguyên nhân hình thành kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo, kịp thời tổ chức tiếp công dân để đối thoại, tuyên truyền, vận động, giải thích về chủ trương, chính sách, quyền, nghĩa vụ và lợi ích hợp pháp, chính đáng của công dân; thông qua công tác tiếp công dân, đối thoại với công dân, yêu cầu công dân chấp hành nghiêm chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, không để hình thành các vụ việc kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp, gây mất an ninh, trật tự trên địa bàn; kiên quyết xử lý các trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo gây mất an ninh, trật tự.

***1.4. Định hướng rõ, đầu tư nguồn lực để nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn đối với đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; đổi mới hình thức, nội dung và lựa chọn vấn đề tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật hiệu quả***

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. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể thành phố đã tăng cường phối hợp trong công tác tuyên truyền, vận động nhân dân chấp hành chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước. Tủ sách, ngăn sách pháp luật của

<sup>3</sup> UBND phường Vĩnh Trại; Phòng Quản lý đô thị; Phòng Tài nguyên và Môi trường (Năm 2022); UBND phường Đông Kinh, Đội Quản lý trật tự đô thị; Trung tâm Phát triển quỹ đất (năm 2023).

100% các cơ quan, đơn vị, UBND các phường xã và các khối, thôn đều được trang bị Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo. Chủ động lồng ghép việc tuyên truyền, phổ biến Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân và các Nghị định hướng dẫn thi hành trong chương trình tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật trên địa bàn; đồng thời chú trọng việc thông tin, tuyên truyền về các vụ việc khiếu nại, tố cáo cụ thể để công dân tự liên hệ đến quyền, nghĩa vụ của mình, đảm bảo việc khiếu nại, tố cáo thực hiện đúng pháp luật. Đồng thời tổ chức tập huấn quy trình nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo đến các phòng, ban chuyên môn của thành phố; Chủ tịch UBND các phường, xã, cán bộ, công chức thanh tra và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân các cấp, cán bộ, công chức các cơ quan liên quan trong việc phối hợp tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định.

Chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị chuyên môn phối hợp với UBND các phường, xã tăng cường công tác tuyên truyền, vận động quần chúng nhân dân thực hiện nghiêm túc chủ trương chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, chấp hành các quyết định của Nhà nước về công tác bồi thường, giải phóng mặt bằng, thu hồi đất... đến toàn thể quần chúng nhân dân trên các phương tiện thông tin đại chúng; đồng thời làm tốt công tác hoà giải, đối thoại trong các buổi họp dân ở các khối, thôn, khu dân cư.

Hàng năm, UBND thành phố đều ban hành Kế hoạch tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật nhằm tuyên truyền các quy định của pháp luật đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân dân trên địa bàn. Tuyên truyền, triển khai các quy định mới khi có sự thay đổi. Công tác tuyên truyền phổ biến giáo dục được thực hiện thông qua các hội nghị, lớp tập huấn, buổi sinh hoạt định kỳ tại các cơ quan, đơn vị, đoàn thể, trường học, các Câu lạc bộ và các buổi họp thôn, khối phố, tuyên truyền, cổ động trực quan để phổ biến tới nhiều đối tượng và nhân dân trên địa bàn.

Nhằm nâng cao chất lượng tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, hàng năm, UBND thành phố phối hợp với Thanh tra tỉnh đăng ký, cử cán bộ, công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nâng cao nghiệp vụ tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư. Thường xuyên tổ chức tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ về công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư cho các phòng, ban, phường, xã và cán bộ có liên quan. Tăng cường tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật trong đó có Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo với nhiều hình thức khác nhau, phù hợp với đối tượng, từng địa bàn dân cư nhằm đạt hiệu quả làm cho cán bộ, quần chúng nhân dân nắm và hiểu rõ về quyền và nghĩa vụ, từ đó tạo cho công dân có ý thức chấp hành pháp luật, khiếu nại tố cáo đúng người, đúng việc. Hàng 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.

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.

***1.5. Tăng cường công tác kiểm tra, đôn đốc việc thi hành kết luận giải quyết tố cáo và xử lý nghiêm minh đối với cán bộ có vi phạm được phát hiện qua công tác giải quyết 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, 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.

Tổ chức triển khai thực hiện hiệu ngay khi có các kết luận nội dung tố cáo, quyết định giải quyết khiếu nại và ý kiến chỉ đạo giải quyết các vụ việc đã được cấp có thẩm quyền chỉ đạo giải quyết. Kịp thời xem xét, chấn chỉnh, xử lý trách nhiệm tổ chức, cá nhân chậm trễ trong việc xử lý, giải quyết đơn của công dân, giải quyết chưa đảm bảo quy trình, thủ tục theo quy định của pháp luật, ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, để phát sinh đơn thư khiếu nại, tố cáo kéo dài.

***1.6. Tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan, nhất là sự phối hợp giữa cơ quan hành chính với cơ quan tư pháp; triển khai rộng việc thực hiện mô hình luật sư tư vấn miễn phí tại Ban tiếp công dân của các địa phương***

UBND thành phố đã tích cực phối hợp với Thành ủy, Công an thành phố, Tòa án nhân dân thành phố, Viện Kiểm sát nhân dân thành phố, Chi cục Thi hành án dân sự thành phố trong thực hiện nhiệm vụ công tác nội chính, phòng chống tham nhũng. Định kỳ báo cáo và trao đổi thông tin ngày càng chặt chẽ, kịp thời, đồng bộ, hiệu quả với tinh thần trách nhiệm cao, thượng tôn pháp luật và đúng quy định của Đảng, đạt được nhiều kết quả tích cực. Tham mưu cho Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy chỉ đạo xử lý kịp thời, hiệu quả những vấn đề nổi lên về an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội. Chủ động nắm tình hình và tham mưu chỉ đạo xử lý kịp thời những vấn đề phức tạp về an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội, khiếu kiện đông người, phức tạp, kéo dài,... Phối hợp tham gia

ý kiến giúp Thành uỷ chỉ đạo xử lý kịp thời một số vụ việc phức tạp, dư luận xã hội quan tâm, góp phần quan trọng giữ vững ổn định chính trị - xã hội.

Thực hiện các văn bản chỉ đạo của cấp trên, UBND thành phố đã chỉ đạo, triển khai thực hiện nghiêm túc báo cáo kịp thời, kiến nghị, đề xuất những vấn đề nổi cộm, được dư luận xã hội quan tâm như: Việc khiếu nại, tố cáo vượt cấp, đông người của các hộ dân bị ảnh hưởng bởi dự án Chính trang, phát triển đô thị và quy hoạch khu dân cư khối 2, phường Vĩnh Trại và dự án Khu đô thị mới Mai Pha; vụ việc của: ông Hoàng Văn Léo (xã Mai Pha), ông Đoàn Văn Yêm (phường Chi Lăng), ông Trần Ngọc Sơn (phường Chi Lăng)... Báo cáo tình hình triển khai thực hiện dự án, việc giải quyết các kiến nghị, khiếu nại và nắm tình hình các hộ dân kiến nghị tại Ban Tiếp dân Trung ương đối với dự án khu đô thị mới Mai Pha, thành phố Lạng Sơn, cho đến thời điểm báo cáo, tình hình công dân đang khiếu nại đông người cơ bản được giải quyết đảm bảo ổn định.

Đối với các trường hợp công dân trình độ hiểu biết còn hạn chế, hướng dẫn công dân liên hệ Trung tâm trợ giúp pháp lý để được các Luật sư tư vấn pháp luật miễn phí cho công dân trong quá trình thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo ở địa phương.

## **2. Những vấn đề còn tồn tại, hạn chế trong thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp, chỉ tiêu nêu tại nghị quyết và trách nhiệm của người đứng đầu**

*\* Về công tác lãnh đạo, chỉ đạo điều hành, triển khai thực hiện:*

- Việc sơ kết, tổng kết, rút kinh nghiệm trong lĩnh vực giải quyết đề nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân chưa được thường xuyên và kịp thời;

- Lãnh đạo một số ít cơ quan chưa chú trọng, quan tâm, chỉ đạo sát sao công tác tiếp công dân, gặp gỡ, đối thoại với người dân trong quá trình giải quyết đơn thư.

- Chính quyền, Mặt trận Tổ quốc và các hội, đoàn thể ở một số nơi, vai trò tham gia hòa giải đối với một số vụ việc tranh chấp ngay từ cơ sở còn hạn chế.

*\* Về quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao của các cơ quan, đơn vị; việc thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị:*

- Việc tiếp công dân của một số Chủ tịch UBND các phường, xã còn chưa đảm bảo tính thuyết phục và xử lý dứt điểm vụ việc, việc gắn kết công tác tiếp công dân với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo chưa chặt chẽ.

- Một số cán bộ, công chức khi được giao nhiệm vụ chưa nêu cao được tính chủ động trong tham mưu giải quyết đơn, việc phối hợp giữa các phòng, ban trong công tác tham mưu giải quyết đơn đôi khi còn hạn chế.

- Kỹ năng tiếp công dân của công chức các phường, xã có mặt còn hạn chế; chưa tập trung nghiên cứu các quy định của pháp luật nên việc xử lý, phân loại đơn đôi lúc còn lúng túng; công tác tham mưu nội dung giải quyết đơn chưa chuyên sâu; việc ghi chép, theo dõi các nội dung trong sổ tiếp công dân của một số đơn vị chưa đầy đủ, chưa cập nhật, ghi chép nội dung hướng dẫn công dân

hoặc kết quả xử lý, giải quyết đơn thư, ý kiến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại của công dân.

- Vai trò của tổ hoà giải ở cơ sở chưa được nâng cao, trình độ năng lực của các công chức làm công tác hoà giải còn nhiều bất cập nên chất lượng hoà giải còn hạn chế.

- Thời hạn giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của công dân đôi khi chưa kịp thời, nhất là trong việc giải quyết liên quan đến lĩnh vực đất đai còn chậm so với thời gian quy định; trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác giải quyết đơn tại một số ít thủ trưởng cơ quan, đơn vị chưa cao, còn thiếu quyết liệt trong giải quyết, vẫn còn tình trạng có đơn thư kéo dài, giải quyết chưa dứt điểm. Công tác tổng hợp chế độ thông tin, báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn ở một số cơ quan, đơn vị và UBND xã chưa kịp thời, chất lượng không cao, thường xuyên phải đôn đốc nhắc nhở qua các kỳ báo cáo.

*\* Về kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:*

Một số vụ việc đã được giải quyết đúng trình tự, thủ tục nhưng công dân không đồng ý nên phát sinh khiếu nại, kiến nghị vượt cấp.

*\* Về xử lý các vụ việc phức tạp, tồn đọng:*

Việc xử lý các vụ việc phức tạp, tồn đọng còn lúng túng, tiến độ giải quyết chưa đảm bảo do đa số các vụ việc đã phát sinh từ nhiều năm trước nên việc tra cứu, tổng hợp hồ sơ, tài liệu để phục vụ giải quyết liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị dẫn đến mất nhiều thời gian làm ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết vụ việc.

*\* Về công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật:*

Hình thức tuyên truyền có lúc còn đơn điệu, chưa phong phú dẫn đến hiệu quả tuyên truyền chưa cao.

*\* Về công tác đào tạo, bồi dưỡng:*

Việc đào tạo, bồi dưỡng về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tuy được quan tâm nhưng chưa có trọng điểm, tài liệu bồi dưỡng còn chung chung, chưa đi sâu giải đáp, tháo gỡ những vấn đề hay vướng mắc trong quá trình thực tế giải quyết các vụ việc; các giảng viên, báo cáo viên tham gia đào tạo, bồi dưỡng chủ yếu là các cán bộ, công chức của các phòng, ban, đơn vị của thành phố nên thiếu kỹ năng và kinh nghiệm truyền đạt.

*\* Về việc thanh tra, kiểm tra:*

Công tác kiểm tra trách nhiệm về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo đã được quan tâm chỉ đạo. Tuy nhiên, công tác thanh tra trách nhiệm chưa được thực hiện.

*\* Về công tác phối hợp:* Việc phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết đơn thư đôi khi còn chưa nhịp nhàng, thiếu kịp thời.

### **3. Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế**

*\* Nguyên nhân khách quan:*



Là địa bàn đô thị phát sinh nhiều dự án thu hồi đất, trong đó một số dự án thực hiện chậm, kéo dài. Trong khi các quy định của pháp luật về đất đai, đặc biệt là lĩnh vực quy hoạch, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư chưa theo kịp thực tế. Mặt khác, 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 kiến nghị, đơn thư.

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 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.

Một số Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chưa quan tâm đúng mức đến công tác giải quyết đơn và thực hiện các Quyết định, Kết luận đã có hiệu lực. Trình độ, năng lực của một số cán bộ, công chức tham mưu, giúp việc về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo ở một số cơ quan và UBND phường, xã chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

Đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp làm công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo còn thiếu, chủ yếu là kiêm nhiệm. 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.

#### **4. Giải pháp, kiến nghị và cam kết thực hiện trong thời gian tới đối với những nội dung chưa hoàn thành theo nghị quyết**

##### **4.1. 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 uỷ 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.

#### ***4.2. 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 khôi 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 cáo từ cơ sở.

### **4.3. Kiến nghị**

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 UBND tỉnh kiến 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 UBND tỉnh kiến 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 tiếp tục 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.

UBND thành phố Lạng Sơn trân trọng Báo cáo Kết quả thực hiện Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 07/10/2022 của 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;
- UBKT Thành ủy;
- VP Thành ủy;
- VP HĐND-UBND TP;
- Các phòng ban chuyên môn TP;
- Ban TCD TP;
- UBND các phường, xã;
- Trang TTĐT TP;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Hạnh**