

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả tiếp công dân; tiếp nhận, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân năm 2021; nhiệm vụ, giải pháp năm 2022**

Để phục vụ kỳ họp thường lệ cuối năm 2021 - HĐND thành phố khóa XII, nhiệm kỳ 2021 - 2026, UBND thành phố báo cáo kết quả tiếp công dân, tiếp nhận, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân năm 2021, nhiệm vụ, giải pháp năm 2022 như sau:

#### **I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN NĂM 2021**

##### **1. Về công tác chỉ đạo, điều hành**

Xác định công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư là nhiệm vụ quan trọng và thường xuyên, đặc biệt là trong giai đoạn tổ chức Đại hội Đại biểu đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng và thực hiện bầu cử đại biểu Quốc hội và Đại biểu HĐND các cấp nhiệm kỳ 2021 - 2026, vì vậy UBND thành phố đã thường xuyên chỉ đạo Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư kịp thời, đúng quy định của pháp luật; đồng thời, tập trung chỉ đạo rà soát, xử lý, giải quyết các vụ việc phức tạp, kéo dài ngay từ cơ sở; chỉ đạo Thanh tra thành phố và các cơ quan, đơn vị tham mưu ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành nhằm nâng cao hiệu quả việc tiếp công dân, tiếp nhận, giải quyết đơn thư của công dân (cụ thể: Công văn số 27/UBND-TTr ngày 06/01/2021 về việc tăng cường phối hợp tiếp công dân phục vụ Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng; Công văn số 477/UBND-TTr ngày 15/3/2021 về chấn chỉnh, nâng cao chất lượng tiếp công dân, giải quyết đơn thư; Kế hoạch số 717/KH-UBND ngày 20/4/2021 về phối hợp tiếp công dân, đảm bảo an ninh, trật tự phục vụ bầu cử Đại biểu Quốc hội khóa XV và Đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2021-2026; Quyết định số 935/QĐ-UBND ngày 05/5/2021 thành lập Tổ công tác tiếp công dân phục vụ bầu cử Đại biểu Quốc hội khóa XV và Đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2021-2026; Công văn số 2263/UBND-TTr về tăng cường tiếp công dân phục vụ kỳ họp thứ 2 Quốc hội khóa XV trên địa bàn thành phố Đông Hà). Đồng thời, tăng cường chỉ đạo Thanh tra thành phố nắm tình hình, thanh tra, kiểm tra trách nhiệm tại các cơ quan, đơn vị trong việc chấp hành pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, qua đó nâng cao hiệu quả việc giải quyết đơn thư của công dân, góp phần đảm bảo an ninh chính trị, gắn với phát triển kinh tế - xã hội.

##### **2. Công tác tiếp công dân**

###### **a) Kết quả tiếp công dân**

Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND thành phố và Ban Tiếp công dân thành phố đã thực hiện tiếp công dân thường xuyên và định kỳ với tổng số 126 lượt/140 người/122 vụ việc (tiếp lần đầu: 73 vụ việc; tiếp nhiều lần: 49 vụ việc). Không có đoàn đông người. So với năm 2020: giảm 252 lượt/215 người/198 vụ việc. Trong đó:

- Tiếp định kỳ của lãnh đạo UBND thành phố: 29 lượt/32 người/29 vụ việc.
- Tiếp thường xuyên của Ban Tiếp công dân thành phố: 97 lượt/108 người/93 vụ việc.

**b) Phân loại đơn, vụ việc qua tiếp công dân**

- Phân loại theo nội dung (tổng số đơn, số vụ việc): 129 đơn/120 vụ việc.
- + Khiếu nại: 0.
- + Tố cáo: 0.
- + Phản ánh, kiến nghị: 129 đơn/120 vụ việc.
- Phân loại theo thẩm quyền giải quyết:
  - + Thuộc thẩm quyền (số đơn, số vụ việc): 61 đơn/59 vụ việc.
  - + Không thuộc thẩm quyền (số đơn, số vụ việc): 68 đơn/61 vụ việc.

**3. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn**

**a) Tổng số đơn:** Tổng số đơn tiếp nhận: 347 đơn/330 vụ việc, tăng 19 đơn và 30 vụ việc so với năm 2020 (328 đơn/300 vụ việc). Trong đó, số đơn đủ điều kiện xử lý: 325 đơn/347 đơn.

**b) Phân loại, xử lý đơn:** Số vụ việc khiếu nại: 02 đơn/02 vụ việc<sup>1</sup>; số vụ việc tố cáo: 01 đơn/01 vụ việc<sup>2</sup>; Số vụ việc kiến nghị, phản ánh: 344 đơn/327 vụ việc tiếp nhận.

**c) Kết quả xử lý đơn**

- Số đơn, số vụ việc thuộc thẩm quyền: 157 đơn/152 vụ việc
- Số đơn, số vụ việc không thuộc thẩm quyền: 190 đơn/178 vụ việc

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

**a) Kết quả giải quyết khiếu nại**

Tiếp nhận 02 đơn/02 vụ việc khiếu nại; trong đó, 01 đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố đã được hướng dẫn công dân liên hệ cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định; 01 đơn trong quá trình xem xét thụ lý thì công dân rút lại đơn.

<sup>1</sup> Nguyễn Xuân Khôi; Phạm Thị Hoa

<sup>2</sup> Vụ việc tố cáo tại Trường Tiểu học Đông Lễ

**b) Kết quả giải quyết tố cáo:** Trong kỳ báo cáo tiếp nhận 01 vụ việc tố cáo, trong quá trình xem xét, thụ lý giải quyết, người tố cáo rút lại đơn và chuyển thành kiến nghị, phản ánh.

**c) Kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh**

- Đã giải quyết 132 đơn/128 vụ việc trên tổng số 157 đơn/152 vụ việc thuộc thẩm quyền được tiếp nhận trong kỳ và 09 đơn/09 vụ việc từ kỳ trước chuyển sang, đạt tỷ lệ giải quyết: 84,2%.

- Đang giải quyết 24 vụ việc thuộc thẩm quyền tiếp nhận trong kỳ.

**5. Đánh giá chung**

**a) Ưu điểm**

- UBND thành phố đã kịp thời ban hành nhiều văn bản để chỉ đạo, đôn đốc Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện nghiêm túc các quy định về tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

- Lãnh đạo UBND thành phố đã nghiêm túc thực hiện tiếp công dân định kỳ tại thành phố theo quy định của pháp luật; đồng thời, thường xuyên tham gia tiếp công dân định kỳ theo lịch của tỉnh qua đó giúp lãnh đạo thành phố nắm bắt thông tin và kịp thời chỉ đạo giải quyết.

- Việc tiếp nhận, xử lý đơn thư được thực hiện kịp thời, đúng quy định; Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị và Chủ tịch UBND các phường đã chú trọng đến công tác giải quyết đơn thư góp phần đưa công tác giải quyết đơn thư ngày càng đi vào nền nếp và đạt kết quả khá tốt; công tác tuyên truyền, giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật đạt nhiều kết quả tích cực.

- Công tác chỉ đạo, phối hợp giữa các cơ quan chức năng trong công tác giải quyết đơn thư được thực hiện thường xuyên, qua đó nâng cao hiệu quả việc giải quyết đơn thư của công dân, góp phần đảm bảo an ninh chính trị, gắn với phát triển kinh tế - xã hội của thành phố, tạo điều kiện cho công tác tổ chức bầu cử trên địa bàn được diễn ra an toàn, ổn định và thành công.

**b) Tồn tại, hạn chế**

Tình hình đơn thư tiếp nhận vẫn tăng so với năm 2020 (tăng 19 đơn và 30 vụ việc). Lĩnh vực đất đai vẫn là lĩnh vực chiếm phần lớn số lượng đơn thư, vụ việc tiếp nhận (chiếm 82% số vụ việc tiếp nhận) và tiếp tục có những diễn biến phức tạp, liên quan đến thẩm quyền ở nhiều cấp, nhiều ngành. Người đứng đầu ở một số cơ quan, đơn vị, địa phương còn thiếu cương quyết trong công tác giải quyết đơn thư. Chế độ thông tin, báo cáo kết quả giải quyết đơn thư của một số cơ quan, đơn vị, UBND phường còn chậm.

**c) Nguyên nhân**

Việc quản lý nhà nước ở một số ngành, lĩnh vực, địa phương chưa được chặt chẽ; việc tiếp nhận xử lý, giải quyết các thủ tục hành chính nhiều lúc chậm trễ, đặc biệt là các thủ tục hành chính về đất đai là nguyên nhân phát sinh nhiều đơn thư.

Người đứng đầu ở một số đơn vị còn thiếu kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở cán bộ, nhiều vụ việc trả lời, giải quyết khi chưa đi sâu nắm bắt, tìm hiểu nguyên nhân vì vậy kết quả giải quyết còn thiếu tính thuyết phục, chưa tạo được sự đồng thuận của công dân. Công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật cho Nhân dân ở một số nơi chưa được quan tâm đúng mức; ý thức trách nhiệm trong việc chấp hành pháp luật của của người dân chưa cao, có trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, lợi dụng dân chủ hoặc do lợi ích cá nhân cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài...

Bên cạnh đó, vẫn có nhiều yếu tố khách quan dẫn đến phát sinh đơn thư trong thời gian qua tăng so với cùng kỳ đó là: Tình hình giá đất thị trường trên địa bàn tăng đột biến; tốc độ đô thị hóa nhanh, công tác lập và quản lý quy hoạch tại một số dự án chưa đầy đủ, thiếu đồng bộ; việc đo đạc còn thiếu chính xác hoặc xác nhận sai lệch một số thông tin do yếu tố lịch sử và thực tế sử dụng dẫn đến phát sinh tranh chấp khiếu nại, tố cáo. Một số đơn, thư đã được giải quyết đúng thẩm quyền nhưng người dân vẫn cố tình không chấp hành; nhiều chính sách đã được quan tâm để sửa đổi, bổ sung nhưng chưa giải quyết được nguyện vọng của Nhân dân, đặc biệt là chính sách về đất đai, bồi thường. Hồ sơ lưu trữ, quản lý về đất đai, xây dựng qua nhiều thời kỳ còn thiếu đầy đủ nên gây khó khăn rất lớn cho công tác giải quyết.

## **II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NĂM 2022**

Để thực hiện tốt công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2022, UBND thành phố Đông Hà tập trung chỉ đạo thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Tiếp tục thực hiện nghiêm túc các quy định của Đảng, Nhà nước liên quan đến tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân. Tập trung rà soát, xử lý, giải quyết kịp thời các vụ việc tồn đọng, phức tạp, hạn chế các vụ việc khiếu nại, tố cáo bức xúc góp phần đảm bảo tình hình an ninh chính trị gắn với phát triển kinh tế xã hội trên địa bàn thành phố.
2. Tăng cường hơn nữa công tác tuyên truyền, phổ biến các chính sách pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và các quy định của pháp luật đối với các ngành, lĩnh vực nhất là pháp luật về đất đai, quy hoạch, xây dựng, chế độ chính sách... nhằm góp phần nâng cao hơn nữa nhận thức của cán bộ, công chức, người lao động và nhân dân, hạn chế phát sinh đơn thư, khiếu kiện.
3. Thực hiện tiếp nhận, xử lý, giải quyết và chỉ đạo tham mưu giải quyết đơn thư kịp thời và đúng quy định của pháp luật. Chỉ đạo và thực hiện nghiêm việc báo cáo kết quả tiếp công dân, giải quyết đơn thư theo chỉ đạo của UBND tỉnh và Thông tư số 02/2021/TT-TTCP ngày 22/3/2021 của Thanh tra Chính phủ.
4. Thực hiện công tác thanh tra trách nhiệm Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị và Chủ tịch UBND các phường, nhất là việc giải quyết thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai ở các phường và ở những cơ quan, đơn vị có biểu hiện chậm trễ, thiếu trách nhiệm trong việc chấp hành pháp luật về tiếp công dân, giải quyết đơn thư của công dân; phát huy vai trò, trách nhiệm của Người đứng đầu các cơ quan,

đơn vị, địa phương trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư theo thẩm quyền.

5. Tăng cường công tác quản lý Nhà nước trên các lĩnh vực, nhất là trong lĩnh vực đất đai, xây dựng; thực hiện tốt công tác cải cách hành chính; thực hiện tiếp nhận, xử lý và giải quyết thủ tục hành chính cho Nhân dân kịp thời và đúng quy định nhất là các thủ tục hành chính về đất đai.

6. Chỉ đạo tăng cường nắm tình hình để có biện pháp xử lý các tình huống phức tạp; xử lý nghiêm các đối tượng cầm đầu, kích động, chống đối, lợi dụng để gây rối trật tự, xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích chính đáng, hợp pháp của tổ chức, công dân.

Trên đây là kết quả thực hiện công tác tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư năm 2021; nhiệm vụ, giải pháp năm 2022 UBND thành phố báo cáo HĐND thành phố theo quy định./

**Nơi nhận:**

- Thường trực Thành ủy;
- TT. HĐND TP;
- CT, các PCT UBND TP;
- Ban Tiếp công dân TP;
- Thanh tra thành phố;
- Lưu: VT. *Chốt*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Hồ Sỹ Trung**