

BÁO CÁO

Kết quả tiếp công dân; tiếp nhận, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân năm 2022; nhiệm vụ, giải pháp năm 2023

Thực hiện Nghị quyết của Hội đồng nhân dân thành phố về kế hoạch tổ chức các kỳ họp thường lệ Hội đồng nhân dân thành phố năm 2022, UBND thành phố báo cáo kết quả tiếp công dân, tiếp nhận, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân năm 2022, nhiệm vụ, giải pháp năm 2023 như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ THỰC HIỆN NĂM 2022

1. Tình hình về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

Ủy ban nhân dân thành phố thường xuyên chỉ đạo Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị và Chủ tịch UBND các phường 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; tập trung chỉ đạo rà soát, xử lý, giải quyết các vụ việc phức tạp, kéo dài ngay từ cơ sở. Lãnh đạo UBND thành phố đã quan tâm gấp gỡ trực tiếp, đối thoại, lắng nghe tâm tư nguyện vọng của công dân, hướng dẫn, giải thích kịp thời cho công dân cũng như giải quyết thỏa đáng cho công dân theo quy định pháp luật. Bên cạnh đó, UBND thành phố đã 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.

Năm 2022, tình hình tiếp công dân có tăng, tuy nhiên, kết quả tiếp nhận xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn có giảm so với cùng kỳ năm 2021 (tiếp công dân: tăng 137 lượt/185 người/91 vụ việc so với cùng kỳ năm 2021; số đơn tiếp nhận: giảm 06 đơn/47 vụ việc so với cùng kỳ năm 2021). Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chủ yếu tập trung vào các lĩnh vực như tranh chấp đất đai, bồi thường giải phóng mặt bằng, xây dựng đô thị, ô nhiễm môi trường, kiến nghị về các chính sách, ... đặc biệt là công tác cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho người dân. Các đơn thư, vụ việc tiếp nhận đã được các cơ quan có thẩm quyền xử lý, giải quyết một cách kịp thời, đúng quy định pháp luật, góp phần giữ vững an ninh chính trị, đảm bảo trật tự an toàn xã hội, gắn với phát triển kinh tế - xã hội của thành phố.

2. Kết quả 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 263 lượt/326 người/213 vụ việc (tăng 137 lượt/185 người/91 vụ việc so với cùng kỳ năm

2021). Tiếp lần đầu: 175 vụ việc; tiếp nhiều lần: 38 vụ việc. Có 03 đoàn đông người¹ (03 đoàn/25 người). Trong đó:

- Tiếp định kỳ của lãnh đạo UBND thành phố: 18 lượt/25 người/18 vụ việc.
- Tiếp thường xuyên của Ban Tiếp công dân thành phố: 245 lượt/301 người/195 vụ việc.

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

- Phân loại theo nội dung (tổng số đơn, số vụ việc): 173 đơn/170 vụ việc.
 - + Khiếu nại: 0.
 - + Tố cáo: 0.
 - + Phản ánh, kiến nghị: 173 đơn/170 vụ việc.
- Phân loại theo thẩm quyền giải quyết:
 - + Thuộc thẩm quyền (số đơn, số vụ việc): 88 đơn/85 vụ việc.
 - + Không thuộc thẩm quyền (số đơn, số vụ việc): 85 đơn/85 vụ việc.

3. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn

a) Tổng số đơn: Tổng số đơn tiếp nhận trong kỳ 341 đơn/283 vụ việc (giảm 06 đơn/47 vụ việc so với cùng kỳ năm 2021). Trong đó, đơn đủ điều kiện xử lý là 311 đơn/265 vụ việc.

b) Phân loại, xử lý đơn (số đơn đủ điều kiện xử lý)

- Phân loại theo nội dung:
 - + Số đơn, số vụ việc khiếu nại: 02 đơn/02 vụ việc².
 - + Số đơn, số vụ việc tố cáo: 03 đơn/02 vụ việc³.
 - + Số đơn, số vụ việc kiến nghị, phản ánh: 306 đơn/261 vụ việc.
- Phân loại theo thẩm quyền giải quyết:
 - + Số đơn, số vụ việc thuộc thẩm quyền: 164 đơn/132 vụ việc (02 đơn/02 vụ việc khiếu nại; 03 đơn/02 vụ việc tố cáo; 159 đơn/128 vụ việc kiến nghị, phản ánh).
 - + Số đơn, số vụ việc không thuộc thẩm quyền: 147 đơn/133 vụ việc.

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

Đã giải quyết 134 đơn/123 vụ việc trên tổng số 164 đơn/132 vụ việc thuộc thẩm quyền được tiếp nhận, tỷ lệ giải quyết: 93,18% (đối với đơn tiếp nhận trong kỳ). Trong đó:

¹ 02 đoàn kiến nghị liên quan đến việc hỗ trợ do dịch bệnh Covid-19; 01 đoàn kiến nghị liên quan đến việc di dời lò mổ ở Phường 1.

² Lê Văn Ân, Nguyễn Mậu Anh Việt.

³ Hoàng Minh Tuấn (01 đơn), Nguyễn Thị Hiệp (02 đơn).

a) Kết quả giải quyết khiếu nại: 02 đơn/02 vụ việc (Lê Văn Ân, Nguyễn Mậu Anh Việt).

b) Kết quả xử lý, giải quyết tố cáo: 03 đơn/02 vụ việc (Ban hành thông báo không thụ lý tố cáo đối với ông Hoàng Minh Tuấn, bà Nguyễn Thị Hiệp).

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

Đã giải quyết 129 đơn/119 vụ việc trên tổng số 159 đơn/128 vụ việc thuộc thẩm quyền được tiếp nhận trong kỳ (09 vụ việc kiến nghị, phản ánh tiếp nhận trong kỳ đang giải quyết).

5. Đánh giá chung

a) Những kết quả đạt được

Trong thời gian qua, các cấp, các ngành đã nghiêm túc triển khai, thực hiện có hiệu quả các quy định pháp luật, chỉ đạo của cấp trên về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong phạm vi thuộc thẩm quyền quản lý. 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 thường xuyên tham gia tiếp công dân định kỳ theo lịch của tỉnh qua đó giúp Lãnh đạo thành phố lắng nghe, đối thoại trực tiếp với công dân để xem xét, giải quyết từng vụ việc cụ thể, thấu tình, đạt lý, tạo sự đồng thuận của công dân; việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo các cấp, các ngành hiệu quả, chất lượng. 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, phổ biến giáo dục pháp luật; giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật được các đơn vị quan tâm thực hiện bằng nhiều hình thức phù hợp, linh hoạt, đạt nhiều kết quả tích cực.

Công tác chỉ đạo, phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị 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, tạo điều kiện cho công tác tổ chức các Lễ, Hội trên địa bàn được diễn ra an toàn, ổn định và thành công, góp phần đảm bảo an ninh chính trị, gắn với phát triển kinh tế - xã hội của thành phố.

b) Tồn tại, hạn chế

Tình hình đơn thư tiếp nhận có giảm (*giảm 06 đơn/47 vụ việc so với cùng kỳ năm 2021*), tuy nhiên số lượt, số người và số vụ việc qua tiếp công dân còn tăng (*tăng 137 lượt/185 người/91 vụ việc so với cùng kỳ năm 2021*), đặc biệt có phát sinh 03 đoàn đông người. Lĩnh vực đất đai vẫn đang chiếm tỷ lệ lớn số lượng đơn thư, vụ việc tiếp nhận và nhận định có thể diễn biến phức tạp trong

thời gian tới liên quan đến việc khó khăn trong công tác cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trong thời gian vừa qua.

Một số vụ việc giải quyết chưa kịp thời, chưa dứt điểm nên còn có tình trạng công dân tiếp tục gửi đơn thư nhiều lần; có những vụ việc đã được giải quyết nhiều lần, nhiều cấp với nhiều biện pháp khác nhau, cơ bản là bảo đảm chính sách, pháp luật, có lý, có tình nhưng người khiếu nại vẫn không chấp nhận kết quả giải quyết, thậm chí có những phản ứng tiêu cực, cố chấp. 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 tiếp nhận xử lý, giải quyết một số thủ tục hành chính đôi lúc còn chậm trễ, hướng dẫn thiếu đầy đủ, rõ ràng, 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 cơ quan, đơn vị còn thiếu kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết; có vụ việc giải quyết, trả lời công dân 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 mang lại hiệu quả như mong muốn; ý thức trách nhiệm trong việc chấp hành pháp luật của người dân chưa cao, một số công dân có am hiểu pháp luật nhưng lợi dụng, cố tình gửi đơn ở nhiều nơi, nhiều cấp nhằm gây khó khăn, áp lực cho các cấp chính quyền với mong muốn đạt được mục đích về quyền lợi cho mình. Bên cạnh đó, vẫn có những yếu tố khách quan dẫn đến phát sinh đơn thư trong thời gian qua, đó là: Tình hình giá đất thị trường trên địa bàn trong những tháng đầu năm tăng đột biến; tốc độ đô thị hóa nhanh, công tác lập và quản lý quy hoạch tại một số dự án thiếu đồng bộ, quản lý thiếu chặt chẽ; 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; nhiều chính sách đã được quan tâm để sửa đổi, bổ sung nhưng chưa đáp ứng 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 2023

1. Tiếp tục quán triệt, tổ chức thực hiện có hiệu quả Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Tố cáo năm 2018; Nghị quyết số 39/2012/QH13 ngày 23/12/2012 của Quốc hội về tiếp tục nâng cao hiệu lực, hiệu quả chính sách pháp luật trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với các quyết định hành chính về đất đai; 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 dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Kế hoạch số 363/KH-TTCP ngày 20/3/2019 của Thanh tra Chính phủ về tiếp tục kiểm tra, rà soát, giải quyết các

vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài; Chỉ thị số 10/CT-UBND ngày 23/10/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về tăng cường tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

2. Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tiếp tục thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất, thường xuyên theo quy định; xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ chính trị quan trọng, lấy kết quả tiếp công dân, giải quyết đơn là tiêu chí đánh giá năng lực, mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức các cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ.

3. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra công tác tiếp công dân và xử lý, giải quyết đơn thư để chấn chỉnh, xử lý tình trạng thiếu trách nhiệm trong tham mưu, xử lý đơn; kiên quyết xử lý nghiêm minh các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức trong thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao.

4. Tập trung chỉ đạo, xem xét giải quyết, xử lý kịp thời các vụ việc kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền mới phát sinh ngay tại cơ sở, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của người dân; Tăng cường đối thoại, giải quyết kịp thời bức xúc của nhân dân nhằm giảm thiểu khiếu nại vượt cấp, hạn chế đến mức thấp nhất phát sinh tranh chấp, khiếu nại kéo dài;

5. Thường xuyên rà soát các vụ việc đông người, tồn đọng, phức tạp, kéo dài để đưa vào diện theo dõi, đôn đốc giải quyết, đồng thời có kế hoạch giải quyết dứt điểm, hạn chế tình trạng né tránh, dùn đẩy trách nhiệm. Tăng cường thực hiện tốt công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn theo quy định của pháp luật, có biện pháp xử lý kịp thời, hiệu quả khi xảy ra tình huống công dân khiếu kiện tập trung đông người.

6. Tăng cường công tác quản lý Nhà nước trên các lĩnh vực, nhất là trong lĩnh vực đất đai, xây dựng, ... để có biện pháp chấn chỉnh kịp thời, nhằm hạn chế công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. 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.

7. 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.

8. Đề nghị UBMTTQ Việt Nam thành phố, các tổ chức chính trị - xã hội và Nhân dân tham gia giám sát công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tích cực phối hợp với các cấp chính quyền địa phương trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức.

Trên đây là kết quả thực hiện công tác tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư năm 2022; nhiệm vụ, giải pháp năm 2023, Ủy ban nhân dân thành phố báo cáo Hội đồng nhân dân 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. *Chất*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Hồ Sỹ Trung