

Số: /BC-UBND

Đông Hà, ngày tháng 6 năm 2023

## **BÁO CÁO**

### **Về tình hình tiếp công dân; tiếp nhận, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân 6 tháng đầu năm; nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2023**

Để phục vụ kỳ họp thứ 14- Hội đồng nhân dân thành phố khóa XII, nhiệm kỳ 2021 - 2026, UBND thành phố báo cáo tình hình tiếp công dân, tiếp nhận, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân 6 tháng đầu năm và một số nhiệm vụ trọng tâm 6 tháng cuối năm 2023 như sau:

#### **I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2023**

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

UBND thành phố đã ban hành 06 văn bản 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, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư (Công văn số 20/UBND-TTr ngày 05/01/2023 về việc phối hợp tiếp công dân phục vụ Tết Quý Mão trên địa bàn thành phố Đông Hà; Công văn số 39/UBND-TTr ngày 09/01/2023 về việc phối hợp tiếp công dân trong thời gian diễn ra Kỳ họp bất thường lần 2, Quốc hội khóa XV trên địa bàn thành phố Đông Hà; Công văn số 175/UBND-TTr ngày 02/02/2023 về việc thực hiện Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 07/10/2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Công văn số 7319/VPCP-V.I ngày 31/10/2022 của Văn phòng Chính phủ và Công văn số 146/UBND-NC ngày 13/01/2023 của UBND tỉnh Quảng Trị; Công văn số 686/UBND-TTr ngày 11/4/2023 về triển khai thực hiện Thông báo kết luận số 454-TB/TU ngày 17/3/2023 của Thường trực Tỉnh ủy tại buổi làm việc về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư và Công văn số 1374/UBND-NC ngày 03/4/2023 của UBND tỉnh; Công văn số 913/UBND-TTr ngày 04/5/2023 về triển khai thực hiện Công văn số 340/TTr-NV2 ngày 27/4/2013 của Thanh tra tỉnh Quảng Trị về thực hiện Thông báo kết luận số 454-TB/TU ngày 17/3/2023 của Thường trực Tỉnh ủy tại buổi làm việc về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư; Công văn số 1132/UBND-TTr ngày 30/5/2023 về phối hợp tiếp công dân phục vụ Kỳ họp thứ 5 Quốc hội Khóa XV).

UBND thành phố thường xuyên kiểm tra, chỉ đạo, đôn đốc Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị tập trung rà soát, xử lý, giải quyết các vụ việc ngay từ cơ sở; chỉ đạo Thanh tra thành phố thanh tra trách nhiệm việc chấp hành pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo tại các cơ quan, đơn vị nhằm nâng cao trách nhiệm, hiệu quả việc tiếp công dân, tiếp nhận, 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.

## **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 99 lượt/107 người/99 vụ việc (Tiếp lần đầu: 88 vụ việc; tiếp nhiều lần: 11 vụ việc). Có 01 đoàn đông người<sup>1</sup>. Trong đó:

- Tiếp định kỳ của lãnh đạo UBND thành phố: 8 lượt/13 người/8 vụ việc
- Tiếp thường xuyên của Ban Tiếp công dân thành phố: 91 lượt/94 người/91 vụ việc.

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

- Phân loại theo nội dung: 99 vụ việc.
- + Khiếu nại: 05 vụ việc<sup>2</sup>.
- + Tố cáo: 0.
- + Phản ánh, kiến nghị: 94 vụ việc.
- Phân loại theo thẩm quyền giải quyết:
  - + Thuộc thẩm quyền: 51 vụ việc.
  - + Không thuộc thẩm quyền: 48 vụ việc.

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

***a) Tổng số đơn:*** Tiếp nhận trong kỳ: 157 đơn (trong đó: 153 đơn tiếp nhận trong kỳ và có 4 đơn chuyển từ kỳ trước sang).

- Số đơn đã xử lý/Tổng số đơn tiếp nhận: 157 đơn /157 đơn.
- Số đơn, số vụ việc, đủ điều kiện xử lý: 137 đơn/112 vụ việc.

### ***b) Phân loại, xử lý đơn (đơn đủ điều kiện xử lý, giải quyết)***

- Phân loại theo nội dung:
  - + Số vụ việc khiếu nại: 02 đơn/02 vụ việc<sup>3</sup>.
  - + Số vụ việc tố cáo: 0.
  - + Số vụ việc kiến nghị, phản ánh: 135 đơn/110 vụ việc.
- Phân loại theo tình trạng giải quyết:
  - + Số đơn, số vụ việc đã giải quyết: 10 đơn/ 10 vụ việc.
  - + Số đơn, số vụ việc đang giải quyết: 05 đơn/05 vụ việc.

<sup>1</sup> 01 đoàn kiến nghị liên quan đến việc di dời lò mổ ở phường 1.

<sup>2</sup> Trần Thị Hồng, Trương Phúc Khoa, Vũ Thế Tuyền, Lê Thị Việt, Lê Thị Thúy Vinh (ủy quyền Vũ Thế Tuyền).

<sup>3</sup> Trần Thị Hồng, Trương Phúc Khoa.

+ Số đơn, số vụ việc chưa giải quyết: 120 đơn/97 vụ việc.

**c) Kết quả xử lý đơn**

- Số đơn, số vụ việc thuộc thẩm quyền: 76 đơn/51 vụ việc (trong đó có 02 vụ việc khiếu nại; 49 vụ việc kiến nghị, phản ánh).

- Số đơn, số vụ việc không thuộc thẩm quyền hoặc không đủ điều kiện thụ lý, giải quyết: 61 đơn/61 vụ việc.

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

Đã giải quyết 72 đơn/47 vụ việc (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh) trên tổng số 76 đơn/51 vụ việc thuộc thẩm quyền. Trong đó:

**a) Kết quả giải quyết khiếu nại:**

- Đã giải quyết 02 đơn/02 vụ việc<sup>4</sup>, đạt tỷ lệ 100%.

- Kết quả giải quyết khiếu nại: 02 vụ việc khiếu nại sai toàn bộ.

**b) Kết quả giải quyết tố cáo: 0**

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

- Đã giải quyết 70 đơn/45 vụ việc kiến nghị, phản ánh trên tổng số 49 vụ việc kiến nghị, phản ánh, đạt tỷ lệ 92%.

- Đang giải quyết 04 đơn/04 vụ việc.

**5. Nhận xét, đánh giá**

**a) Ưu điểm**

Xác định công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư luôn là nhiệm vụ trọng tâm, vì vậy, UBND thành phố đã thường xuyên chỉ đạo Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư đúng quy định của pháp luật. UBND thành phố đã kịp thời ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành, đôn đốc Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện nghiêm túc các quy định về tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư. Đồng thời, lãnh đạo UBND thành phố đã quan tâm gặp gỡ trực tiếp, đối thoại, lắng nghe tâm tư nguyện vọng của công dân để chỉ đạo xử lý, giải quyết kịp thời 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.

Kết quả, việc tiếp công dân tại thành phố và ở các cơ quan, đơn vị, địa phương được thực hiện 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

<sup>4</sup> Trần Thị Hồng, Trương Phúc Khoa

công tác giải quyết đơn thư ngày càng đi vào nề nếp; 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; các đơn thư, vụ việc khiếu nại, tố cáo 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.

### ***b) Tồn tại, hạn chế***

- Đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân tại một số đơn vị, địa phương còn hạn chế về kỹ năng nghiệp vụ, kinh nghiệm thực tiễn.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đã được quan tâm nhưng chưa đạt được hiệu quả như mong muốn. Việc thực hiện chế độ thông tin, báo cáo về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có nơi còn chậm, chất lượng chưa cao. Trong một số trường hợp công tác thông tin, tuyên truyền về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo chưa được kịp thời, nhất là các vụ việc phức tạp để nhân dân hiểu rõ bản chất vụ việc, góp phần nâng cao hơn nữa ý thức chấp hành pháp luật của nhân dân.

- Công tác kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn thư đôi lúc chưa thường xuyên, kịp thời dẫn đến thời gian giải quyết một số vụ việc kéo dài. Sự hiểu biết, nắm bắt các văn bản pháp luật của một số người dân còn chưa rõ ràng, cụ thể hoặc cố tình không chấp hành văn bản giải quyết, trả lời của các cơ quan có thẩm quyền và tiếp tục gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến nhiều cấp, nhiều nơi.

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

### ***a) Nguyên nhân chủ quan***

- Công tác chỉ đạo, điều hành và quản lý nhà nước trên một số lĩnh vực ở một số đơn vị, địa phương còn hạn chế, thiếu sót làm phát sinh đơn thư kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo.

- Công tác lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại một số phường còn thiếu quyết liệt; công tác dự báo nắm bắt tình hình ở một số nơi còn thiếu kịp thời.

### ***b) Nguyên nhân khách quan***

- Một số quy định của pháp luật về quản lý, sử dụng đất đai, bồi thường giải phóng mặt bằng còn thiếu phù hợp, gây hiểu nhầm và còn chông chéo nên khi giải quyết gặp vướng mắc trong áp dụng pháp luật. Nhiều vụ việc do lịch sử để lại nay chính sách đất đai thay đổi nay không còn phù hợp hoặc không có hồi tố nên công dân bức xúc khiếu nại kéo dài nhiều năm, rất khó xử lý khi áp dụng pháp luật để giải quyết.

- Về phía công dân: nhiều trường hợp không thực hiện đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; gửi đơn thư nhiều nơi, không đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Cá biệt một số vụ việc có dấu hiệu công dân bị các phần tử xấu kích động dẫn đến khiếu nại, tố cáo; một số vụ việc công dân khiếu nại không đạt mục đích chuyển sang tố cáo những người giải quyết hoặc ký quyết định, kết luận giải quyết.

- Một số vụ việc đã được giải quyết theo quy định, nhưng một số cơ quan cấp trên do chưa nắm đầy đủ thông tin vẫn chuyển đơn và yêu cầu giải quyết, gây khó khăn trong việc xử lý và giải quyết đơn thư.

- Một số cơ quan cấp tỉnh khi chuyển đơn về UBND thành phố yêu cầu thời gian hoàn thành ngắn, dẫn đến khó khăn trong việc giải quyết.

## **II. MỘT SỐ NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM 6 THÁNG CUỐI NĂM 2023**

Để tiếp tục thực hiện tốt công tác tiếp dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư trong 6 tháng cuối năm 2023, UBND thành phố Đông Hà tập trung thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo; giải thích cho người dân để tạo sự đồng thuận, chấp hành các quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo. Tiếp tục quán triệt và triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Tố cáo năm 2018; Chỉ thị số 35-CT/TW 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; Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về “*trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với dân và hướng xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân*”; Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 07/10/2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc 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 và các văn bản chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Tăng cường phối hợp trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo ở các khâu cụ thể như: Trong tiếp công dân; xử lý, thẩm tra, xác minh, đối thoại giải quyết khiếu nại; trong công tác thanh tra, kiểm tra; trong việc tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết đơn thư; phối hợp trong việc thi hành các kết luận, quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

Quan tâm củng cố, kiện toàn, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư ở các cấp, các ngành. Kịp thời động viên, khen thưởng những cán bộ, công chức thực hiện tốt trách nhiệm; phê bình, chấn chỉnh, có biện pháp xử lý đối với những cán bộ, công chức còn chưa thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Thực hiện tiếp nhận, xử lý, giải quyết hoặc chỉ đạo tham mưu giải quyết đơn thư kịp thời và đúng quy định của pháp luật. Bố trí cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư đảm bảo về trình độ, năng lực, có phẩm chất đạo đức và có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

4. Tập trung kiểm tra, rà soát, giải quyết dứt điểm, kịp thời các vụ việc khiếu nại, tố cáo mới phát sinh. Tăng cường đối thoại nhằm đảm bảo sự đồng thuận trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở, nắm bắt thông tin về tình hình khiếu nại, tố cáo trên địa bàn để có giải pháp xử lý kịp thời; chú trọng việc thi hành các kết luận, quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

5. Nâng cao hiệu quả 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, 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. Phát huy được tính chủ động của các cấp, các ngành trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

6. Tăng cường thanh tra trách nhiệm Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, đặc biệt là Chủ tịch UBND các phường 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.

7. Chỉ đạo nâng cao vai trò, trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; thực hiện nghiêm túc quy định Thường trực cấp ủy trực tiếp tiếp công dân, đối thoại với công dân trong quá trình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

8. Chỉ đạo Công an thành phố tăng cường nắm tình hình, kịp thời tham mưu cho cấp ủy, chính quyền có biện pháp xử lý các tình huống phức tạp; xử lý nghiêm các đối tượng cầm đầu, kích động, chống đối, lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo 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 6 tháng đầu năm và một số nhiệm vụ trọng tâm 6 tháng cuối năm 2023, 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;
- Đại biểu HĐND thành phố;
- Ban Tiếp công dân TP;
- Thanh tra thành phố;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Hồ Sỹ Trung**