

Số: /BC-UBND

Đông Hà, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

Về tình hình tiếp công dân; giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân năm 2024

Để phục vụ kỳ họp thứ 21 - 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 năm 2024 và một số nhiệm vụ trọng tâm năm 2025 như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN NĂM 2024

1. Tình hình chung

Năm 2024, dưới sự lãnh đạo của Thành ủy, giám sát của HĐND, sự phối hợp của UBMTTQ Việt Nam và các tổ chức thành viên, UBND thành phố các cơ quan, đơn vị, UBND các phường trên địa bàn thành phố đã có nhiều cố gắng, công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư và đã đạt được những kết quả khá tích cực; đã duy trì và tổ chức tốt công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo quy định; tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư cơ bản kịp thời, đúng quy định của pháp luật; nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị và đội ngũ công chức làm công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư ngày càng được nâng cao. Thông qua công tác tiếp công dân, lãnh đạo UBND thành phố đã gặp 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 kịp thời 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. 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. Nhờ thực hiện tốt việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư nên tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn được đảm bảo, góp phần hoàn thành tốt các chỉ tiêu nhiệm vụ kinh tế - xã hội, an ninh quốc phòng.

Năm 2024, kết quả tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư trên địa bàn thành phố có giảm so với năm 2023 (tiếp công dân giảm 17 lượt/23 người/19 vụ việc; số đơn tiếp nhận giảm 21 đơn/09 vụ việc). Nội dung đơn quan đến lĩnh vực đất đai, bồi thường, giải phóng mặt bằng (tranh chấp đất đai, đòi lại đất, bồi thường đất, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất,...) vẫn chiếm số lượng lớn.

2. Về công tác chỉ đạo, điều hành

UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố luôn xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ hết sức quan trọng, do đó ngay từ đầu năm, UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố đã kịp thời chỉ đạo tham mưu ban hành nhiều văn bản để chỉ đạo, đôn đốc người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường thực hiện nghiêm túc các quy định về tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư, cụ thể: Công văn số 75/UBND-TTr ngày 11/01/2024 về chấn chỉnh và nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Công văn số 205/UBND-TTr ngày 29/01/2024 về việc phối hợp tiếp công dân phục vụ Tết Giáp Thìn trên địa bàn thành phố Đông Hà; Công văn số 195/UBND-TTr ngày 26/01/2024 về việc thực hiện kiến nghị của UBTW Quốc hội về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Quyết định 410/QĐ-UBND ngày 11/3/2024 của Chủ tịch UBND thành phố ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân thành phố Đông Hà; Công văn số 480/UBND-TTr ngày 15/3/2024 về thực hiện báo cáo kết quả thanh tra; tiếp công dân; khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực; Báo cáo UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh kết quả thực hiện Nghị quyết 623/NQ-UBTVQH ngày 07/10/2022 của UBTW Quốc hội (Báo cáo số 83/BC-UBND ngày 05/4/2024); Báo cáo số 122/BC-UBND ngày 17/5/2024 về sơ kết 5 năm thực hiện 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 dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; Công văn số 1036/UBND-TTr ngày 22/5/2024 về việc phối hợp tổ chức tiếp công dân trong quá trình diễn ra Kỳ họp thứ 7, Quốc hội Khóa XV; Công văn số 37/UBND-TTr ngày 23/5/2024 về việc triển khai các giải pháp xử lý tình trạng khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài; Báo cáo số 157/BC-UBND ngày 12/6/2024 về kết quả thanh tra; tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, lãng phí 6 tháng đầu năm 2024 gửi UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh theo yêu cầu; Báo cáo số 195/BC-UBND ngày 16/7/2024 về tổng kết 10 năm thực hiện 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; Báo cáo số 203/BC-UBND ngày 29/7/2024 về kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đề nghị của Ban Dân nguyện Ủy ban Thường vụ Quốc hội tại Công văn số 505/BDN ngày 14/6/2024 và phục vụ Kỳ họp thứ 8, Quốc hội khóa XV theo đề nghị của Thanh tra Chính phủ tại Công văn số 1464/TTCP-KHTH ngày 12/7/2024; Kế hoạch số 190/KH-UBND ngày 15/8/2024 phối hợp tổ chức tiếp công dân phục vụ Đại hội Đảng các cấp, Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng và bầu cử Đại biểu Quốc hội khóa XVI và Đại

biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026-2031 trên địa bàn thành phố Đông Hà; Công văn số 1847/UBND-TTr ngày 21/8/2024 về kết quả rà soát, tổng hợp các vụ việc khiếu nại, tố cáo tồn đọng kéo dài; Báo cáo số 226/BC-UBND ngày 21/8/2024 về việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/12/2023 theo yêu cầu của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Quảng Trị; Công văn số 2390/UBND-TTr ngày 23/10/2024 về việc phối hợp tổ chức tiếp công dân trong quá trình diễn ra Kỳ họp thứ 8, Quốc hội Khóa XV.

Bên cạnh đó, UBND thành phố cũng 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 triển khai thanh tra việc chấp hành pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo tại 04 đơn vị (UBND Phường 2, UBND Phường 4, Phòng TN&MT thành phố và UBND phường Đông Thanh); đồng thời, triển khai thanh tra trách nhiệm cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ công vụ tại UBND Phường 5 và UBND phường Đông Lương (trong đó có nhiệm vụ thực hiện tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo). Qua thanh tra, đã kịp thời chỉ ra những hạn chế khuyết điểm; hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ cho 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. Kết quả công tác 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, đột xuất với tổng số 162 lượt/165 người/160 vụ việc (tiếp lần đầu: 146 vụ việc; tiếp nhiều lần: 14 vụ việc). Không có đoàn đông người. Trong đó:

- Tiếp định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo UBND thành phố: 22 kỳ/ 09 lượt/ 12 người/ 09 vụ việc. Trong đó:

+ Chủ tịch UBND tiếp công dân: 16 kỳ/ 09 lượt/ 12 người/ 09 vụ việc (Tỷ lệ 72,7% so với quy định tại Luật Tiếp công dân)

+ Ủy quyền tiếp công dân: 06 kỳ/ 0 lượt/ 0 người/ 0 vụ việc.

- Tiếp thường xuyên của Ban Tiếp công dân thành phố: 153 lượt/ 153 người/ 151 vụ việc.

3. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn

3.1. Tiếp nhận đơn:

Tổng số đơn tiếp nhận trong kỳ: 277 đơn/253 vụ việc.

- Số đơn đã xử lý/Tổng số đơn tiếp nhận: 277 đơn / 277 đơn.

- Số đơn, số vụ việc, đủ điều kiện xử lý: 253 đơn/ 229 vụ việc.

3.2. Phân loại, xử lý đơn (đơn đủ điều kiện xử lý)

- Phân loại theo nội dung:

+ Số đơn, vụ việc khiếu nại: 02 đơn/ 02 vụ việc

+ Số đơn, vụ việc tố cáo: 0 đơn/ 0 vụ việc

+ Số đơn, vụ việc kiến nghị, phản ánh: 251 đơn/ 227 vụ việc.

- Phân loại theo tình trạng giải quyết:

+ Số đơn, số vụ việc đã giải quyết: 26 đơn/ 26 vụ việc

+ Số đơn, số vụ việc chưa giải quyết: 227 đơn/ 203 vụ việc.

3.3. Kết quả xử lý đơn

- Số đơn, số vụ việc thuộc thẩm quyền: 156 đơn/ 138 vụ việc.

- Số đơn, số vụ việc không thuộc thẩm quyền hoặc không đủ điều kiện thụ lý, giải quyết: 97 đơn/ 91 vụ việc.

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

Tổng số đơn, số vụ việc (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh) đã giải quyết: 156 đơn/ 138 vụ việc trong tổng 156 đơn/ 138 vụ việc (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh) phải giải quyết thuộc thẩm quyền; tỷ lệ giải quyết 100%.

4.1. Kết quả giải quyết khiếu nại

a) Vụ việc ông Nguyễn Khắc Hân, trú tại Khu phố 10, Phường 5, thành phố Đông Hà

- Nội dung khiếu nại: Khiếu nại (lần hai) đối với Quyết định số 140/QĐ-UBND ngày 25/6/2024 của Chủ tịch UBND Phường 5 về việc giải quyết khiếu nại của ông Nguyễn Khắc Hân (lần đầu). Cụ thể: Chủ tịch UBND Phường 5 từ chối thực hiện hòa giải tranh chấp đất đai giữa ông Nguyễn Khắc Hân và ông Trần Văn Hóa là không đúng quy định của pháp luật.

Đồng thời, ông Nguyễn Khắc Hân yêu cầu Chủ tịch UBND thành phố buộc Chủ tịch UBND Phường 5 thực hiện hòa giải tranh chấp đất đai và xử lý hành vi lấn chiếm đất đai của ông Trần Văn Hóa.

- Kết quả xử lý: Chủ tịch UBND thành phố Đông Hà đã ban hành Thông báo số 116/TB-UBND ngày 15/7/2024 về việc thụ lý khiếu nại; Quyết định số 2070/QĐ-UBND ngày 16/7/2024 về việc xác minh nội dung khiếu nại.

- Kết quả giải quyết: Chủ tịch UBND thành phố ban hành Quyết định số 2424/QĐ-UBND ngày 22/8/2024 về việc giải quyết khiếu nại (lần 2). Theo đó không công nhận nội dung khiếu nại của ông Nguyễn Khắc Hân.

Tuy nhiên, trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, Chủ tịch UBND Phường 5 không thực hiện đúng trình tự, thủ tục quy định nên Chủ tịch UBND thành phố yêu cầu Chủ tịch UBND Phường 5 kiểm tra, xem xét giải quyết khiếu nại đúng quy định của pháp luật.

b) Vụ việc Hoàng Thị Dẫn và ông Lê Văn Hải, trú tại Khu phố 1, phường Đông Giang, thành phố Đông Hà

- Nội dung khiếu nại: Khiếu nại Quyết định số 2166/QĐ-UBND ngày 20/7/2024 của UBND thành phố Đông Hà về việc thu hồi đất (đợt 9) và Quyết định số 2167/QĐ-UBND ngày 20/7/2024 của UBND thành phố Đông Hà về việc phê duyệt phương án bồi thường, hỗ trợ để GPMB xây dựng đường Trần Nguyên Hãn giai đoạn 2.

- Kết quả xử lý: Chủ tịch UBND thành phố đã ban hành Thông báo số 151/TB-UBND ngày 25/9/2024 về việc thụ lý khiếu nại; Quyết định số 2745/QĐ-UBND ngày 26/9/2024 về việc xác minh nội dung khiếu nại.

- Kết quả giải quyết: Chủ tịch UBND thành phố Đông Hà ban hành Quyết định số 3149/QĐ-UBND ngày 06/11/2024 về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại của bà Hoàng Thị Dẫn, địa chỉ: Khu phố 1, phường Đông Giang. Lý do: Sau khi tổ chức đối thoại Bà Hoàng Thị Dẫn đã rút đơn khiếu nại

4.2. Kết quả giải quyết tố cáo: Không có

4.3. Kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh

Tổng số vụ việc đã giải quyết/tổng số vụ việc phải giải quyết: 136 vụ việc/136 vụ việc thuộc thẩm quyền; đạt tỷ lệ giải quyết 100%.

5. Nhận xét, đánh giá

5.1. Ưu điểm

Chủ tịch UBND thành phố đã thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân (trực tiếp tiếp công dân 16 kỳ/22 kỳ - chiếm 73% số kỳ phải tiếp công dân theo quy định); đã kịp thời ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành, đôn đốc người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường thực hiện nghiêm túc các quy định về tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư đảm bảo kịp thời, đúng theo quy định của pháp luật.

Việc tiếp công dân tại thành phố và ở các cơ quan, đơn vị, địa phương được thực hiện cơ bản đảm bảo quy định của pháp luật; Người đứng đầu các cơ quan,

đơn vị và Chủ tịch UBND các phường đã quan tâm hơn đến công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư; 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 ngay từ lúc mới phát sinh ở cơ sở. Công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong công tác giải quyết đơn thư ngày càng được thực hiện thường xuyên, nền nếp qua đó nâng cao hiệu quả việc giải quyết đơn thư của công dân. Chỉ đạo Thanh tra thành phố đã tăng cường công tác nắm tình hình, kiểm tra, hướng dẫn việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư tạo điều kiện để các cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định.

5.2. Tồn tại, hạn chế

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 có nơi chưa thực hiện thường xuyên; công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư của người đứng đầu một số cơ quan, đơn vị và Chủ tịch UBND phường chưa thực hiện đầy đủ; một số vụ việc thuộc thẩm quyền hoặc được giao tham mưu, báo cáo nhưng thực hiện còn chậm.

Một số đơn vị chú trọng giải quyết hết thẩm quyền, trách nhiệm mà chưa quan tâm để có biện pháp giải quyết dứt điểm các vụ việc (nhất là các vụ việc tranh chấp đất đai tại cơ sở). Công tác tham mưu, xử lý, giải quyết thủ tục hành chính ở một số đơn vị với một số lĩnh vực (nhất là thủ tục hành chính về đất đai) còn hạn chế, dẫn đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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. Công tác kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn thư đôi lúc chưa thường xuyên, chưa kịp thời dẫn đến thời gian xử lý một số vụ việc ở cơ sở có kéo dài.

3. Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế

a) Về khách quan

- Một số quy định của pháp luật về quản lý, sử dụng đất đai, bồi thường giải phóng mặt bằng còn thiếu cụ thể, phù hợp, gây khó khăn, vướng mắc khi áp dụng để thực hiện.

- Việc đo đạc để cấp Giấy CNQSD đất cho người dân có nhiều trường hợp xảy ra chênh lệch giữa các giấy tờ cũ và hiện trạng sử dụng 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 kiện. 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.

- Về phía công dân: vẫn còn 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; 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 khi công dân tiếp tục gửi đơn vẫn chuyển đơn và yêu cầu giải quyết, gây khó khăn trong việc xử lý và giải quyết đơn thư.

b) 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 giải quyết đơn tại một số UBND phường còn có vụ việc dừng lại ở bước lập biên bản giải quyết đơn, các đơn kiến nghị, phản ánh không ban hành văn bản giải quyết để kết thúc vụ việc.

Ý thức trách nhiệm trong việc chấp hành pháp luật của một số 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.

II. MỘT SỐ NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM NĂM 2025

Để thực hiện tốt công tác tiếp dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư trong năm 2025, UBND thành phố Đông Hà tập trung thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Tăng cường quán triệt, tổ chức thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo: 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, 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.

Đồng thời, xác định việc phổ biến, tuyên truyền giáo dục pháp luật cho người dân là việc ưu tiên; bên cạnh đó, nghiên cứu, đánh giá lại hiệu quả cách thức, phương pháp đã thực hiện để đổi mới hơn trong thời gian tới. Đặc biệt, không chỉ dừng lại ở việc phổ biến mà phải tạo điều kiện để người dân thực sự hiểu và áp dụng pháp luật vào đời sống, nhất là hướng tới việc trao đổi, giải thích cho công dân đối với các văn bản pháp luật như: đất đai, nhà ở, xây dựng, các thủ tục hành chính... nhằm đảm bảo tính công khai, minh bạch để người dân biết và thực hiện đúng. Thông qua đó, giúp người dân hiểu rõ hơn về quyền và nghĩa vụ của mình, từ đó chấp hành pháp luật về khiếu nại, tố cáo, giảm thiểu các khiếu nại, tố cáo không đúng.

2. Quan tâm củng cố, kiện toàn, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư, đặc biệt tại UBND các phường. Bố trí cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư đảm bảo về trình độ, am hiểu pháp luật, có phẩm chất đạo đức và có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc. 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.

Công tác phân loại, xử lý đơn thư phải chặt chẽ, xác định đúng cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết; xác định và phân loại đúng nội dung đơn; việc hướng dẫn, giải thích, chuyên đơn phải đúng trình tự, thủ tục, tránh lòng vòng, sai thẩm quyền.

3. 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, diễn biến phát sinh đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh từ cơ sở để xử lý kịp thời, tránh phát sinh điểm nóng, đông người, phức tạp, vì vậy đòi hỏi UBND các phường cần phải tổ chức tiếp dân ngay tại cơ sở, định kỳ và thường xuyên đúng theo quy định của pháp luật.

4. 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. Bên cạnh đó, cần nghiên cứu, đánh giá sự bất cập, tồn tại, thiếu sót trong thực hiện pháp luật, các thủ tục hành chính để có biện pháp hoàn thiện, nâng cao tính minh bạch, công khai, để hiểu đối với các thủ tục này để người dân dễ dàng tiếp cận và cũng đồng thời hạn chế việc sách nhiễu, tiêu cực, phát sinh tham nhũng vặt của cán bộ, công chức trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ phát sinh khiếu nại, tố cáo.

5. Tăng cường thanh tra trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, đặc biệt là Chủ tịch UBND các phường nhất là tại các 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.

6. 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.

7. Đề nghị Hội đồng nhận dân, UBMTTQ Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội và Nhân dân tăng cường 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 2024, nhiệm vụ năm 2025 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