

Số: /BC-UBND

*Tp. Kon Tum, ngày tháng năm*

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình tiếp công dân; giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn thành phố 6 tháng đầu năm và phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2021**

Kính gửi: Hội đồng nhân dân thành phố Kon Tum  
Kỳ họp thứ 2, Khóa XII (*nhiệm kỳ 2021-2026*).

Thực hiện Thông báo số 63/TB-TTHĐND, ngày 08/7/2021 của Thường trực HĐND thành phố Kon Tum về nội dung, chương trình tổ chức Kỳ họp thứ 2, HĐND thành phố Khóa XII, nhiệm kỳ 2021-2026. UBND thành phố Kon Tum báo cáo về tình hình tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn thành phố 6 tháng đầu năm và phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2021 như sau:

#### **A. KẾT QUẢ THỰC HIỆN 6 THÁNG ĐẦU NĂM**

##### **I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH**

Nhằm đảm bảo tình hình an ninh chính trị, trật tự xã hội trên địa bàn thành phố Kon Tum; đặc biệt là tổ chức tốt cuộc bầu cử đại biểu Quốc hội Khóa XV, đại biểu HĐND các cấp nhiệm kỳ 2021-2026. Ngay từ đầu năm 2021, UBND thành phố đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc, Chủ tịch UBND các xã, phường tăng cường trách nhiệm, kịp thời trao đổi thông tin, phối hợp chặt chẽ trong việc tổ chức tiếp công dân theo đúng quy định, chủ động xử lý các tình huống phức tạp phát sinh; kiểm tra, xem xét và giải quyết kịp thời các vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của người dân; hạn chế và không để phát sinh các vụ việc người dân khiếu nại vượt cấp, tụ tập đông người.

##### **II. KẾT QUẢ TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

###### **1. Tiếp công dân:**

Trong 6 tháng đầu năm 2021, trên địa bàn thành phố đã tiếp 56 người/28 vụ việc kiến nghị, phản ánh, giảm 57,1% số vụ việc so với 6 tháng đầu năm 2020. Trong đó, tại UBND 21 xã, phường tiếp thường xuyên 26 người/26 vụ việc; Chủ tịch UBND thành phố tiếp định kỳ (*vào ngày 10, 22 hàng tháng*) 30 người /02 vụ việc.

Nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: về đất đai: 15 lượt; về các lĩnh vực khác: 12 lượt.

Số đoàn đông người: 02 đoàn/30 người/01 vụ việc<sup>1</sup>.

Số vụ việc cũ: 01 vụ việc; số vụ việc mới phát sinh: 27 vụ việc.

## **2. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo:**

**2.1. Tiếp nhận:** Tại UBND thành phố và các xã phường đã tiếp nhận 299 đơn<sup>2</sup> khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, giảm 8,8% (299/328 đơn) so với cùng kỳ năm 2020.

### **2.2. Phân loại:**

- Theo loại đơn: đơn khiếu nại: 06 đơn; đơn tố cáo: 02 đơn; đơn kiến nghị, phản ánh: 291 đơn<sup>3</sup>.

- Theo nội dung: đất đai: 157 đơn; bồi thường, hỗ trợ, tái định cư: 18 đơn; lĩnh vực khác: 124 đơn<sup>4</sup>. Cụ thể như sau:

+ Nội dung khiếu nại: Đất đai: 02 đơn; bồi thường, hỗ trợ, tái định cư: 01 đơn; lĩnh vực khác: 03 đơn;

+ Nội dung tố cáo: Hành vi hành chính: 01 đơn; lĩnh vực tư pháp: 01 đơn;

+ Nội dung kiến nghị, phản ánh: Đất đai: 155 đơn; bồi thường, hỗ trợ, tái định cư: 17 đơn; lĩnh vực khác: 119 đơn.

- Theo thẩm quyền:

+ Đơn thuộc thẩm quyền: 211 đơn, chiếm tỷ lệ 70,6% tổng số đơn nhận được, gồm: 02 đơn khiếu nại và 209 đơn kiến nghị, phản ánh<sup>5</sup>.

+ Đơn không thuộc thẩm quyền, đơn gửi vượt cấp: 88 đơn, chiếm tỷ lệ 29,4% tổng số đơn nhận được, gồm 04 đơn khiếu nại, 02 đơn tố cáo<sup>6</sup>; 82 đơn kiến nghị, phản ánh.

- Theo trình tự giải quyết: số đơn chưa được giải quyết lần nào là 276 đơn, số đơn đã được giải quyết lần đầu là 23 đơn<sup>7</sup>.

### **2.3. Kết quả xử lý đơn thư:**

- Số đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền: 02 đơn: Đã ban hành văn bản thụ lý và giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại theo quy định.

- Số đơn tố cáo thuộc thẩm quyền là 00 đơn.

<sup>1</sup>. Vụ việc kiến nghị của các hộ dân thôn 3 xã Hòa Bình đề nghị được gia hạn thời gian sản xuất gạch thủ công tại cụm công nghiệp xã Hòa Bình.

<sup>2</sup>. Tại UBND 21 xã phường tiếp nhận 46 đơn. Tại UBND thành phố tiếp nhận 253 đơn.

<sup>3</sup>. Tại UBND 21 xã, phường: 46 đơn kiến nghị, phản ánh. Tại UBND thành phố: 06 đơn khiếu nại, 02 đơn tố cáo và 245 đơn kiến nghị, phản ánh.

<sup>4</sup>. Tại UBND 21 xã, phường: về đất đai: 30 đơn; các nội dung khác: 16 đơn. Tại UBND thành phố: về đất đai: 127 đơn; Bồi thường, hỗ trợ: 18 đơn; Nội dung khác: 108 đơn.

<sup>5</sup>. Tại UBND 21 xã, phường: 45 đơn kiến nghị, phản ánh. Tại UBND thành phố: 02 đơn khiếu nại và 164 đơn kiến nghị, phản ánh.

<sup>6</sup>. Đơn tố cáo một số nội dung liên quan đến việc xét xử vụ án tranh chấp đất đai giữa ông Phan Mạnh Dân và bà Nguyễn Thị Nhạn; Đơn tố cáo việc lợi dụng chức vụ trong thực thi công vụ tại huyện Đắk Hà.

<sup>7</sup>. Tại UBND 21 xã, phường: 46 đơn tiếp nhận, giải quyết lần đầu. Tại UBND thành phố: đơn chưa được giải quyết lần nào là 230 đơn, số đơn đã được giải quyết lần đầu là 23 đơn.

- Số đơn thư kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền là 209 đơn:

+ Tại UBND các xã, phường: Đơn thuộc thẩm quyền: 45 đơn, đã giải quyết xong 42 đơn, còn 03 đơn hiện đang trong thời gian xem xét, giải quyết.

+ Tại UBND thành phố: Đơn thuộc thẩm quyền: 164 đơn, UBND thành phố đã chuyển các cơ quan chức năng thuộc thành phố tham mưu, đến nay đã có kết quả 132/164 đơn.

- Số đơn không thuộc thẩm quyền: 88 đơn: đã được lưu, ban hành văn bản chuyển trả đơn, hướng dẫn công dân gửi đơn hoặc chuyển đơn của công dân đến cơ quan có thẩm quyền đề nghị xem xét, giải quyết<sup>8</sup>. Đối với các vụ việc UBND thành phố chuyển đến cơ quan khác có thẩm quyền giải quyết đã được chỉ đạo kiểm tra, xác minh và phản hồi kết quả giải quyết về UBND thành phố đầy đủ, nghiêm túc theo quy định của pháp luật về KNTC.

### **3. Kết quả giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền:**

**3.1. Giải quyết đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền:** Đã giải quyết xong 02/02 đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền: UBND thành phố đã đình chỉ thụ lý giải quyết khiếu nại đối với 01 đơn<sup>9</sup> do công dân xin rút lại nội dung khiếu nại; ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, kết quả: khiếu nại sai<sup>10</sup>.

**3.2. Giải quyết đơn tố cáo thuộc thẩm quyền:** Trong 6 tháng đầu năm 2021 tại UBND thành phố không phát sinh đơn tố cáo thuộc thẩm quyền.

### **4. Kết quả xem xét, giải quyết các vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài:**

Trong 6 tháng đầu năm 2021, tại UBND thành phố không phát sinh vụ việc đông người phức tạp mới.

Tiếp tục triển khai thực Kế hoạch số 363/KH-TTCT, ngày 20/3/2019 của Thanh tra Chính phủ về kiểm tra, rà soát, giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài; UBND thành phố đã tiến hành kiểm tra, rà soát và tổ chức công bố, niêm yết công khai kết quả rà soát giải quyết khiếu nại các vụ việc khiếu nại phức tạp, kéo dài trên địa bàn thành phố Kon Tum theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh<sup>11</sup>.

### **5. Kết quả thanh tra, kiểm tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân:**

Thực hiện Kế hoạch thanh tra năm 2021<sup>12</sup>, Thanh tra thành phố đã triển

<sup>8</sup>. - Đơn khiếu nại: 04 đơn: Đã ban hành 04 văn bản thông báo cho công dân và hướng dẫn gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

- Đơn tố cáo: Đã ban hành 02 văn bản hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

- Đơn kiến nghị, phản ánh: Đã ban hành 67 văn bản chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; ban hành 04 văn bản hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; lưu 11 đơn.

<sup>9</sup>. Đơn khiếu nại (lần 1) của bà Nguyễn Thị Bạch Tuyết.

<sup>10</sup>. Đơn khiếu nại (lần 1) của bà Trần Thị Tuyết Nhung

<sup>11</sup>. Thông báo số 127/TB-UBND, ngày 04/6/2021 về thông báo kết quả giải quyết khiếu nại của bà Y Hring; Thông báo số 126/TB-UBND, ngày 04/6/2021 về thông báo kết quả giải quyết khiếu nại của các hộ dân gồm: ông Phan Văn Thành, ông Nguyễn Văn Thu, ông Lữ Thành Nghĩa và bà Phan Thị Bích Linh; Thông báo số 124/TB-UBND, ngày 04/6/2021 về thông báo kết quả giải quyết khiếu nại của bà Y Linh.

<sup>12</sup>. Đã được Chủ tịch UBND thành phố phê duyệt tại Quyết định số 2528/QĐ-UBND ngày 25/12/2020

khai 01 cuộc thanh tra tại UBND xã Hòa Bình, trong đó có nội dung thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân. Hiện đang trong thời gian thanh tra.

## **6. Kết quả xây dựng, hoàn thiện các thể chế và tuyên truyền, phổ biến pháp luật khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân:**

Trong 6 tháng đầu năm 2021, UBND thành phố đã ban hành 02 văn bản chỉ đạo<sup>13</sup>, yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường tiếp tục quán triệt và thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Chỉ thị số 35-CT/TW, ngày 26 tháng 5 năm 2014 của Bộ Chính trị, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân, Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ và các văn bản chỉ đạo của các cấp về công tác tiếp công dân giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đồng thời, tăng cường công tác tiếp công dân; nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo để chủ động phát hiện những diễn biến phức tạp về khiếu nại, tố cáo thuộc ngành, địa phương mình để có phương án tiếp, xử lý hiệu quả; tập trung giải quyết ngay tại cơ sở đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, không để phát sinh điểm nóng và hạn chế đối đa tình trạng người dân tụ tập đông người, khiếu kiện vượt cấp (*nhất là trong thời gian bầu cử đại biểu Quốc hội Khóa XV và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp, Nhiệm kỳ 2021-2026*).

### **III. ĐÁNH GIÁ VÀ DỰ BÁO TÌNH HÌNH**

#### **1. Đánh giá tình hình khiếu nại, tố cáo:**

##### ***1.1. Nguyên nhân dẫn đến tình trạng khiếu nại, tố cáo:***

###### ***1.1.1. Nguyên nhân khách quan:***

Trong thời gian qua, nhiều chính sách đầu tư trên địa bàn thành phố được đẩy mạnh, nhiều dự án, công trình đang được triển khai thực hiện và phải thu hồi đất, giải tỏa mặt bằng. Tuy nhiên, các chính sách bồi thường, hỗ trợ tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất thường xuyên thay đổi, giá đất bồi thường được định giá còn thấp hơn so với thực tế nên người dân có sự so sánh, không thống nhất giá, phương án đền bù dẫn đến khiếu kiện, khiếu nại.

Các quy định pháp luật về quản lý kinh tế, tài chính, đất đai,... còn nhiều vướng mắc, bất cập nên trong quá trình thực hiện có nhiều sai sót dẫn đến công dân có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị.

Bên cạnh đó, một số vụ việc đã được giải quyết nhiều lần, đúng quy định pháp luật nhưng công dân vẫn liên tục gửi đơn đến các cấp, các ngành. Đây cũng là một phần nguyên nhân dẫn đến số lượng đơn thư KNTC tăng.

###### ***1.1.2. Nguyên nhân chủ quan:***

- Công tác quản lý Nhà nước và việc thực thi pháp luật của cán bộ, công

<sup>13</sup>. Kế hoạch số 183/KH-UBND ngày 23/12/2020, về việc phối hợp tổ chức tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, phục vụ cuộc bầu cử Đại biểu Quốc hội khóa XV, đại biểu HĐND các cấp nhiệm kỳ 2021-2026 trên địa bàn thành phố Kon Tum

- Công văn số 95/UBND-NC ngày 08/01/2021, về việc triển khai thực hiện kiến nghị của ban pháp chế HĐND thành phố về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư trên địa bàn thành phố

chức có thiếu sót, vi phạm. Công tác quản lý đất đai, quy hoạch, xây dựng chưa chặt chẽ, còn nhiều thiếu sót. Công tác lập quy hoạch, điều chỉnh quy hoạch và lập kế hoạch sử dụng đất còn có mặt hạn chế.

- Công tác kiểm đếm, lập phương án bồi thường có lúc chưa phù hợp với tình hình thực tế dẫn đến những khiếu nại, kiến nghị trong nhân dân.

**1.2. Đánh giá ưu điểm, tồn tại, hạn chế trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân; giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân:**

**1.2.1. Ưu điểm:**

- Công tác tiếp công dân của Lãnh đạo UBND thành phố và Chủ tịch UBND các xã, phường tiếp tục được duy trì và thực hiện nghiêm túc. Việc tiếp nhận, xử lý đơn thư, việc kiểm tra, xác minh nội dung KNTC và các bước trong quá trình thụ lý giải quyết KNTC được thực hiện theo đúng quy trình hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ.

- Các cơ quan chuyên môn được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết KNTC có sự phối hợp chặt chẽ. Các vụ KNTC đông người, phức tạp được tập trung giải quyết. Công tác đối thoại trực tiếp với công dân, vận động, giải thích, hướng dẫn nhân dân thực hiện việc KNTC theo đúng quy định pháp luật được chú trọng thực hiện.

- Công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng đơn vị trong việc chấp hành và thực hiện Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân được quan tâm nhằm kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những hạn chế, thiếu sót góp phần nâng cao hiệu lực hiệu quả quản lý nhà nước của các cơ quan, đơn vị.

**1.2.2. Hạn chế, tồn tại:**

- Tại UBND thành phố, nhiều vụ việc thời gian giải quyết còn kéo dài.

- Tại UBND các xã, phường: việc xử lý, phân loại đơn chưa tốt, chất lượng giải quyết còn có nơi, có việc chưa cao.

**1.3. Đánh giá ưu điểm, tồn tại, hạn chế trong việc chỉ đạo, điều hành thực hiện chức năng quản lý Nhà nước về công tác tiếp dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo:**

**1.3.1. Ưu điểm:**

- UBND thành phố đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân. Quan tâm, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật. Rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài ... góp phần ổn định an ninh trật tự ở địa phương, bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính qua công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan Nhà nước trong việc chấp hành và thực hiện các quy định pháp luật về khiếu nại, tố cáo được quan tâm nhằm kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những hạn chế, thiếu

sót, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Tại UBND thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố và một số xã, phường đã bố trí công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo đảm bảo trình độ, năng lực và tinh thần trách nhiệm cao; đồng thời, bảo đảm chế độ đãi ngộ xứng đáng đối với đội ngũ cán bộ làm công tác này.

### *1.3.2. Tồn tại, hạn chế:*

- Công tác tuyên truyền các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật Nhà nước nói chung, các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân nói riêng chưa đi vào chiều sâu, nhất là ở cơ sở.

- Công tác thông tin, báo cáo tổng hợp về tình hình KNTC, kết quả tiếp công dân, giải quyết KNTC một số đơn vị chưa đầy đủ, kịp thời, chính xác đã phần nào ảnh hưởng đến công tác lãnh đạo, chỉ đạo giải quyết KNTC chung trên địa bàn thành phố.

- Việc triển khai sử dụng Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo bước đầu thực hiện vẫn còn một số khó khăn, vướng mắc, chưa đạt được mục tiêu, yêu cầu đề ra.

### ***1.4. Đánh giá vai trò của cơ quan Thanh tra trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo:***

Trong thời gian qua, với chức năng, nhiệm vụ được pháp luật quy định, Thanh tra thành phố đã thực hiện tốt chức năng tham mưu UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố trong quản lý nhà nước về công tác giải quyết KNTC. Tuy nhiên, lực lượng Thanh tra còn mỏng, nên chưa đáp ứng được nhu cầu công tác trong tình hình hiện nay.

### ***1.5. Kinh nghiệm rút ra qua tổ chức, chỉ đạo và thực hiện công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo:***

- Đảm bảo việc tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư kịp thời, chính xác. Đây là bước rất quan trọng, bởi nếu đơn được tiếp nhận kịp thời, việc phân loại xử lý chính xác sẽ là tiền đề và có tính chất quyết định cho việc thụ lý giải quyết đơn KNTC đúng hay không đúng theo quy định.

- Tăng cường phối hợp trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; Có sự phân công trách nhiệm cụ thể trong các cơ quan phối hợp nhằm phát huy thế mạnh về chuyên môn của từng cơ quan và sức mạnh tập thể đối với công tác này; Các cơ quan phối hợp phải cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời các thông tin, tài liệu khi có yêu cầu của cơ quan chủ trì và chịu trách nhiệm về sự chính xác của các thông tin, tài liệu đó đồng thời phải cử cán bộ, công chức có năng lực công tác, am hiểu các chính sách, pháp luật có liên quan tham gia xử lý, giải quyết các công việc cụ thể.

- Làm tốt công tác vận động, đối thoại với công dân khi thực hiện các dự án, giải phóng mặt bằng, đền bù, giải tỏa để hạn chế người dân khiếu kiện phát

sinh ở lĩnh vực này.

- Trong công tác quản lý đất đai phải chú trọng, làm tốt công tác lập và triển khai thực hiện quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; việc thu hồi đất, lập phương án bồi thường, hỗ trợ, tái định cư phải dân chủ, công khai, đúng chính sách, pháp luật, sát thực tế, bảo đảm hài hòa lợi ích của Nhà nước, nhà đầu tư và người sử dụng đất. Trong quá trình thực hiện làm tốt công tác đối thoại trực tiếp với công dân, tuyên truyền, vận động để người dân hiểu, đồng thuận, tự giác chấp hành.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị; chú trọng những nơi có nhiều đơn KNTC phức tạp, tồn đọng kéo dài. Bên cạnh đó, cần thường xuyên tuyên truyền, giải thích pháp luật, nhất là pháp luật liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC để cán bộ và nhân dân nắm vững và nghiêm chỉnh chấp hành.

## **B. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ 6 THÁNG CUỐI NĂM.**

### **1. Dự báo tình hình trong thời gian tới:**

Trong thời gian tới, tình hình KNTC trên địa bàn thành phố dự báo tiếp tục còn có những tiềm ẩn phức tạp, tập trung khiếu kiện về tranh chấp đất đai, nhất là đất đai có nguồn gốc đã liên doanh liên kết với Công ty TNHH MTV Cao su Kon Tum; công tác thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ khi thu hồi đất giải phóng mặt bằng thực hiện các dự án đầu tư xây dựng cơ bản.

### **2. Phương hướng:**

Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, đảm bảo đúng quy trình, thủ tục, thời hạn giải quyết, phần đầu đạt tỷ lệ trên 85% trong thời hạn quy định của pháp luật đối với các vụ việc mới phát sinh, nhằm bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của người dân. Chú trọng việc tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật. Triển khai đồng bộ các giải pháp, kiên quyết xử lý, giải quyết dứt điểm các vụ việc phức tạp, đông người (*nếu có phát sinh*). Chủ động thông tin về việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo cho các cơ quan dân cử, đại biểu dân cử và trả lời đầy đủ, kịp thời về tiến độ, kết quả giải quyết đối với các vụ việc do cơ quan có thẩm quyền chuyển đến theo quy định.

### **3. Nhiệm vụ:**

- Triển khai thực hiện đồng bộ các chủ trương, chính sách, các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo nhất là 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; 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; Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân, các Nghị định quy định chi tiết thi hành Luật, các Thông tư quy định và hướng dẫn thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn

thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của các cấp, các ngành, của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; có biện pháp xử lý kịp thời khi phát sinh các vụ việc khiếu nại, tố cáo tập trung đông người tại nơi công cộng, tại Trụ sở các cơ quan Đảng và Nhà nước.

- Tăng cường hoạt động quản lý nhà nước và hướng dẫn việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (*tập trung ở khu vực xã, phường*).

- Tăng cường hoạt động gặp gỡ, đối thoại giữa chính quyền các cấp với công dân, chú trọng công tác hòa giải ở cơ sở; Tiếp tục thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ tại Trụ sở Tiếp công dân của thành phố; Tăng cường vận động, thuyết phục công dân chấp hành pháp luật và các quyết định giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Đối với các trường hợp lợi dụng KNTC để kích động, gây rối thì phải tiến hành làm rõ, xử lý nghiêm minh theo pháp luật.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm thủ trưởng các cơ quan, các xã, phường trong việc chấp hành pháp luật về KNTC, tập trung vào những nơi có nhiều vụ việc KNTC kéo dài, vượt cấp, đông người, phức tạp; chất lượng, hiệu quả giải quyết KNTC thấp; không chấp hành nghiêm túc sự chỉ đạo của cấp trên... để làm rõ trách nhiệm của tập thể, cá nhân; kiến nghị chấn chỉnh những tồn tại, yếu kém, xử lý công khai, nghiêm minh những cán bộ, công chức thiếu trách nhiệm, vi phạm pháp luật trong giải quyết KNTC, nhằm thiết lập trật tự, kỷ cương, tăng cường hiệu quả trong công tác giải quyết KNTC.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường rà soát địa điểm, phòng tiếp công dân để có giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và có kế hoạch bố trí nguồn lực nhằm đảm bảo điều kiện về cơ sở vật chất tiếp công dân, nghiêm túc thực hiện chế độ thông tin báo cáo về tiếp công dân, giải quyết KNTC kịp thời và đầy đủ nội dung theo quy định của pháp luật.

- Chấn chỉnh, tăng cường công tác quản lý nhà nước trên các lĩnh vực, nhất là trong lĩnh vực đất đai, xây dựng, tài chính, ngân sách, chính sách xã hội; thực hiện tốt công tác cải cách hành chính, tạo điều kiện thuận lợi để công dân tham gia vào hoạt động quản lý nhà nước và thực hiện tốt quyền, nghĩa vụ công dân; đẩy mạnh công tác thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và phòng, chống tham nhũng nhằm tạo ra môi trường pháp lý lành mạnh, hài hòa, tạo động lực mới trong phát triển kinh tế - xã hội và hạn chế phát sinh KNTC.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin; tiếp tục sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo để thống nhất về quản lý, khử trùng lặp đơn thư, tăng cường công khai minh bạch hoạt động của cơ quan Nhà nước.

- Tăng cường sự phối hợp giữa các cấp, các ngành trong công tác giải



quyết KNTC. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp và các tổ chức thành viên tăng cường phối hợp trong công tác hòa giải tranh chấp trong nội bộ nhân dân; tuyên truyền vận động nhân dân chấp hành đúng quy định về quyền, nghĩa vụ của mình theo quy định của pháp luật về KNTC.

Trên đây là báo cáo tình hình tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn thành phố 6 tháng đầu năm và phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2021, trình Kỳ họp thứ 2 HĐND thành phố, Khóa XII./.

***Nơi nhận:***

- Như trên (b/c);
- TT. Thành ủy (b/c);
- TT. HĐND TP (b/c);
- Lãnh đạo UBND TP;
- Thanh tra TP;
- Các vị Đại biểu HĐND TP;
- Trang TTĐT TP;
- Đ/c CVP; Đ/c Trung - PVP;
- Lưu VT, NC<sub>2</sub>.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thanh Mân**