

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 năm 2024 và phương hướng, nhiệm vụ công tác năm 2025

Kính gửi: Hội đồng nhân dân thành phố Kon Tum
Kỳ họp thứ 9 khóa XII (nhiệm kỳ 2021-2026)

Thực hiện Thông báo số 39/TB-TTHĐND ngày 10 tháng 10 năm 2024 của Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố về nội dung, chương trình, thời gian tổ chức Kỳ họp thứ 9, Hội đồng nhân dân thành phố Kon Tum Khóa XII, nhiệm kỳ 2021-2026. Ủy ban nhân dân thành phố báo cáo về tình hình tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo (KNTC), kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn thành phố năm 2024 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2025 như sau:

A. KẾT QUẢ THỰC HIỆN.

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH:

Trong năm 2024, Ủy ban nhân dân thành phố đã thường xuyên chỉ đạo Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả các nội dung kiến nghị của Ủy ban Thường vụ Quốc hội tại Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 07 tháng 10 năm 2022 về “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”; tăng cường công tác công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC; tập trung giải quyết theo thẩm quyền và tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố giải quyết những KNTC, kiến nghị, phản ánh của công dân; chủ động nắm tình hình, không để xảy ra tình trạng công dân của địa phương đi Trung ương khiếu kiện, nhất là trong thời gian diễn ra các kỳ họp của Quốc hội và các sự kiện chính trị quan trọng của đất nước.

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

1. Tiếp công dân:

Trong năm 2024, trên địa bàn thành phố đã tiếp 61 người/60 vụ việc, giảm 03 vụ việc, tương ứng giảm 4,8% so với cùng kỳ năm 2023. Nội dung tiếp công dân: về đất đai: 43 vụ việc, lĩnh vực khác: 17 vụ việc. Trong đó:

- Tại Ủy ban nhân dân các xã, phường: Tiếp 54 người/53 vụ việc. Phân loại theo nội dung: Khiếu nại: 0; Tố cáo: 0; Kiến nghị, phản ánh: 53 vụ việc, về các lĩnh vực: đất đai: 38 vụ việc, lĩnh vực khác: 15 vụ việc. Phân loại theo thẩm

quyền giải quyết: thuộc thẩm quyền: 53 vụ việc.

- Tại Ủy ban nhân dân thành phố: Lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố tiếp định kỳ (ngày 10 và 22 của tháng)¹: 07 người/07 vụ việc. Số đoàn đông người: 0. Phân loại theo nội dung: Khiếu nại: 0; Tố cáo: 0; Kiến nghị, phản ánh: 07 vụ việc, về các lĩnh vực: đất đai: 05 vụ việc, lĩnh vực khác: 02 vụ việc. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết: thuộc thẩm quyền: 07 vụ việc.

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

2.1. Tiếp nhận: Tại Ủy ban nhân dân thành phố và các xã phường đã tiếp nhận 419 đơn các loại², giảm 108 đơn, tương ứng giảm 20,5% so với cùng kỳ năm 2023, trong đó có 293 đơn thuộc thẩm quyền và 126 đơn không thuộc thẩm quyền.

2.2. Phân loại:

- Theo loại đơn: đơn khiếu nại: 12 đơn³; đơn tố cáo: 0 đơn; đơn kiến nghị, phản ánh: 407 đơn⁴.

- Theo nội dung: đất đai: 287 đơn; bồi thường, hỗ trợ, tái định cư: 13 đơn; lĩnh vực khác: 119 đơn⁵. Cụ thể như sau:

+ Nội dung khiếu nại: Đất đai: 09 đơn; lĩnh vực khác: 03 đơn;

+ Nội dung kiến nghị, phản ánh: Đất đai: 278 đơn; bồi thường, hỗ trợ, tái định cư: 13 đơn; lĩnh vực khác: 116 đơn.

- Theo thẩm quyền:

+ Đơn thuộc thẩm quyền: 293 đơn, chiếm tỷ lệ 69,9% tổng số đơn nhận được, gồm: 07 đơn khiếu nại và 286 đơn kiến nghị, phản ánh⁶.

+ Đơn không thuộc thẩm quyền, đơn gửi vượt cấp: 126 đơn, chiếm tỷ lệ 30,1% tổng số đơn nhận được, gồm 05 đơn khiếu nại và 121 đơn kiến nghị, phản ánh⁷.

- Theo trình tự giải quyết: số đơn chưa được giải quyết lần nào là 384 đơn, số đơn đã được giải quyết lần đầu là 35 đơn⁸.

2.3. Kết quả xử lý đơn thư:

- Số đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền: 07 đơn: Đã ban hành văn bản thụ lý

¹. Thông báo số 374/TB-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2023 của Ủy ban nhân dân thành phố về thời gian và địa điểm tiếp công dân của Lãnh đạo thành phố Kon Tum trong năm 2024

². Tại Ủy ban nhân dân 21 xã phường tiếp nhận 156 đơn, tại Ủy ban nhân dân thành phố tiếp nhận 263 đơn.

³. Tại Ủy ban nhân dân 21 xã phường tiếp nhận 02 đơn, tại Ủy ban nhân dân thành phố tiếp nhận 10 đơn.

⁴. Tại Ủy ban nhân dân 21 xã phường tiếp nhận 154 đơn, tại Ủy ban nhân dân thành phố tiếp nhận 253 đơn.

⁵. Tại Ủy ban nhân dân 21 xã, phường: về đất đai: 116 đơn, nội dung khác: 40 đơn. Tại Ủy ban nhân dân thành phố: về đất đai: 171 đơn; bồi thường, hỗ trợ: 13 đơn; lĩnh vực khác: 79 đơn.

⁶. Tại Ủy ban nhân dân 21 xã, phường: 02 đơn khiếu nại và 143 đơn kiến nghị, phản ánh. Tại Ủy ban nhân dân thành phố: 05 đơn khiếu nại và 143 đơn kiến nghị, phản ánh.

⁷. Tại Ủy ban nhân dân 21 xã, phường: 11 đơn kiến nghị, phản ánh. Tại Ủy ban nhân dân thành phố: 05 đơn khiếu nại và 110 đơn kiến nghị, phản ánh.

⁸. Tại Ủy ban nhân dân 21 xã, phường: 156 đơn tiếp nhận giải quyết lần đầu. Tại Ủy ban nhân dân thành phố: đơn chưa được giải quyết lần nào là 228 đơn, số đơn đã được giải quyết lần đầu là 35 đơn.

và giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại theo quy định.

- Số đơn tố cáo thuộc thẩm quyền là 0 đơn.

- Số đơn thư kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền là 186 đơn:

- + Tại Ủy ban nhân dân các xã, phường: Đơn thuộc thẩm quyền: 143 đơn, đã giải quyết xong 131 đơn, còn 12 đơn mới tiếp nhận, hiện đang trong thời gian xem xét, giải quyết.

- + Tại Ủy ban nhân dân thành phố: Đơn thuộc thẩm quyền: 143 đơn, Ủy ban nhân dân thành phố đã chuyển các cơ quan chức năng tham mưu. Đến nay đã có kết quả 104 đơn, còn 39 đơn hiện đang trong thời gian các phòng ban chuyên môn thành phố xác minh, xem xét, giải quyết.

- Số đơn không thuộc thẩm quyền: 126 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 quyết⁹. Đối với các vụ việc Ủy ban nhân dân 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 Ủy ban nhân dân thành phố đầy đủ, nghiêm túc.

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

3.1. Giải quyết đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền:

- Tại Ủy ban nhân dân các xã, phường: đã giải quyết xong 02/02 đơn (*ban hành 01 Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, kết quả: khiếu nại sai¹⁰; đình chỉ giải quyết khiếu nại đối với 01 đơn do công dân xin rút lại khiếu nại¹¹*).

- Tại Ủy ban nhân dân thành phố:

- + Đơn năm 2023 chuyển sang: Đã giải quyết xong 01/01 đơn (*ban hành 01 Quyết định giải quyết khiếu nại, kết quả: khiếu nại sai: 01 đơn¹²*).

- + Đơn mới nhận trong kỳ: 05 đơn, đã giải quyết xong 05/05 đơn (*Đình chỉ giải quyết đối với 01 đơn do công dân xin rút khiếu nại¹³; khiếu nại đúng: 01 đơn¹⁴; khiếu nại sai: 03 đơn¹⁵*).

⁹. Tại Ủy ban nhân dân 21 xã, phường: 11 đơn kiến nghị, đã ban hành 11 văn bản hướng dẫn gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Tại Ủy ban nhân dân thành phố: 115 đơn: đã ban hành 24 văn bản hướng dẫn gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; 91 văn bản chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

¹⁰. Quyết định số 19/QĐ-UBND ngày 04 tháng 5 năm 2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Ngô Mây, về việc giải quyết khiếu nại của bà Trần Thị Oanh (lần đầu)

¹¹. Khiếu nại của ông Nguyễn Văn Ninh tại Ủy ban nhân dân phường Quang Trung.

¹². Khiếu nại lần đầu của ông Đinh Xuân Kinh. Ngày 18 tháng 10 năm 2024, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định số 613/QĐ-UBND về việc giải quyết khiếu nại của ông Đinh Xuân Kinh (lần hai), yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố hủy bỏ Quyết định số 59/QĐ-UBND ngày 22 tháng 01 năm 2024 về việc giải quyết khiếu nại của ông Đinh Xuân Kinh (lần đầu) liên quan đến phê duyệt phương án bồi thường, hỗ trợ Dự án Đầu tư cơ sở hạ tầng khu tái định cư kết hợp với mở rộng, phát triển khu dân cư phía Bắc phường Duy Tân, thành phố Kon Tum, do trình tự thủ tục về đầu tư và xây dựng để triển khai Dự án chưa đảm bảo quy định pháp luật.

¹³. Khiếu nại lần đầu của ông Nguyễn Quốc Hưng.

¹⁴. Tại Quyết định số 1020/QĐ-UBND ngày 25 tháng 10 năm 2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Kon Tum, về việc giải quyết khiếu nại của bà Trần Thị Oanh (lần hai): Công nhận nội dung của bà Trần Thị Oanh. Yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Ngô Mây: Thu hồi, hủy bỏ Quyết định, văn bản trả lời đơn kiến nghị của bà Trần Thị Oanh; thu hồi hủy bỏ nội dung xác nhận nguồn gốc đất, thời điểm sử dụng đất đề nghị

3.2. Giải quyết đơn tố cáo thuộc thẩm quyền: Trong năm 2024, tại Ủy ban nhân dân 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:

Qua kết quả kiểm tra, rà soát, trong năm 2024, trên địa bàn thành phố không phát sinh các vụ việc KNTC đông người, phức tạp đã được các cơ quan hành chính giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật; quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng công dân vẫn tiếp tục khiếu nại; vụ việc tố cáo đã được cơ quan hành chính giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục nhưng công dân vẫn tiếp tục tố cáo.

Đối với các vụ việc tiềm ẩn nguy cơ phát sinh điểm nóng về an ninh trật tự trên địa bàn thành phố Kon Tum¹⁶, Ủy ban nhân dân thành phố đã giao các cơ quan chuyên môn phối hợp với các tổ chức có liên quan rà soát, đánh giá tình hình, tính chất, quy mô, vấn đề kiến nghị của người dân, tổ chức các buổi đối thoại để lắng nghe ý kiến của người dân về các chủ trương, chính sách của chính quyền địa phương, từ đó, có phương án đề xuất xử lý kịp thời, không để kéo dài, lan rộng¹⁷.

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

Theo Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 12 tháng 01 năm 2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum, về việc phê duyệt Kế hoạch thanh tra năm 2024 của tỉnh Kon Tum, trong năm 2024, Thanh tra thành phố không tiến hành thanh tra trách nhiệm thủ trưởng trong việc thực hiện pháp luật về KNTC và tiếp công dân.

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 năm 2024, Ủy ban nhân dân thành phố đã ban hành 08 văn bản

cấp Giấy CNQSD đất và các hồ sơ có liên quan; Kiểm điểm, làm rõ trách nhiệm của tập thể, cá nhân có liên quan trong việc xác nhận nguồn gốc đất đai giải quyết hồ sơ cấp Giấy CNQSD đất; giải quyết đơn khiếu nại của bà Trần Thị Oanh chưa đúng quy định của pháp luật.

¹⁵. Khiếu nại lần đầu của ông Nguyễn Quốc Hưng, bà Nguyễn Thị Tám, ông Nguyễn Xuân Hiếu - bà Lê Thị Tâm.

¹⁶. Các vụ việc theo Công văn số 2959-CV/TU ngày 25 tháng 9 năm 2024 của Thành ủy Kon Tum, gồm: (1) Vụ việc của các hộ nhận khoán (trú tại Thôn 2 và Thôn 4 xã Hòa Bình, thành phố Kon Tum) đề nghị làm rõ nguồn gốc đất tại Nông trường Cao su Hòa Bình (thuộc Công ty TNHH MTV Cao su Kon Tum) liên quan đến Dự án đầu tư xây dựng Doanh trại các đơn vị thuộc Sư đoàn 10, Quân đoàn 3 tại xã Hòa Bình, thành phố Kon Tum; (2) Vụ việc của các hộ dân xã Đăk Rơ Wa, Đăk Blă, phường Thắng Lợi, phường Trường Chinh, thành phố Kon Tum không hợp tác kiểm đếm để thực hiện Dự án Đầu tư chỉnh trang đô thị, tạo quỹ đất để thực hiện quy hoạch Khu du lịch - đô thị sinh thái nghỉ dưỡng kết hợp thể thao tại xã Đăk Rơ Wa, thành phố Kon Tum; (3) Vụ việc ông Thái Ngọc Kim (trú tại thôn Phương Quý 2, xã Vinh Quang, thành phố Kon Tum) đề nghị cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất tại khu vực Km7, thôn Thanh Trung, xã Vinh Quang; (4) Vụ việc của các hộ dân Tổ 3 và Tổ 4 phường Trần Hưng Đạo khiếu nại UBND thành phố Kon Tum cưỡng chế sai quy định; (5) Vụ việc các hộ dân sống tại thôn Plei Rơ Hai, phường Lê Lợi, thành phố Kon Tum gửi đơn đến cơ quan chức năng liên quan đến Dự án Khai thác quỹ đất phát triển kết cấu hạ tầng đường bao khu dân cư phía Nam thành phố Kon Tum; (6) Vụ việc của bà Trịnh Thị Liễu (trú tại Thôn 2 xã Đăk Cẩm, thành phố Kon Tum) khiếu nại liên quan đến việc chồng bà là ông Hà Văn Dương (chết năm 2011) bị buộc thôi việc trái pháp luật.

¹⁷. Hoàn thành, báo cáo Thường trực Thành ủy để xem xét, cho ý kiến trước ngày 30 tháng 12 năm 2024 để xem xét, cho ý kiến theo chỉ đạo tại Công văn số 3078-CV/TU ngày 13 tháng 11 năm 2024 của Thành ủy Kon Tum.

chỉ đạo¹⁸ nhằm triển khai thực hiện kiến nghị của Ban Pháp chế HĐND thành phố về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư KNTC, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Kon Tum; triển khai thực hiện kiến nghị của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC năm 2023 và tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC, nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài phục vụ các kỳ họp của Quốc hội khóa XV, hướng tới phục vụ Đại hội Đảng các cấp, Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng, bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026 - 2031.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật được các cơ quan, đơn vị thực hiện bằng cách lồng ghép qua các cuộc họp giao ban hằng tuần và qua hoạt động tiếp công dân tại cơ quan, đơn vị mình. Qua công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật đã từng bước nâng cao nhận thức của nhân dân về các quy định pháp luật khiếu nại, tố cáo nói riêng, các văn bản quy phạm pháp luật nói chung, từ đó ý thức chấp hành pháp luật của nhân dân ngày càng được nâng cao.

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:

- Các quy định của pháp luật về đất đai, xây dựng, chế độ chính sách... còn nhiều vướng mắc, bất cập nên trong quá trình thực hiện có nhiều sai sót dẫn đến phát sinh đơn thư của công dân.

- Công tác lập quy hoạch, điều chỉnh quy hoạch và lập kế hoạch sử dụng đất còn có mặt hạn chế, chông chéo, việc giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến đất đai còn chậm, dẫn đến số lượng đơn thư kiến nghị, yêu cầu điều chỉnh quy hoạch và đề nghị sớm giải quyết thủ tục hành chính phát sinh nhiều.

- Một số vụ việc đã được giải quyết nhiều lần, đúng quy định pháp luật, nhưng có trường hợp cố tình không chấp hành văn bản giải quyết, trả lời của cơ quan có thẩm quyền, liên tục gửi đơn đến cơ quan cấp trên để mong có sự chỉ

¹⁸. Công văn số 545/UBND-NC ngày 07 tháng 02 năm 2024 của Ủy ban nhân dân thành phố, về việc triển khai thực hiện kiến nghị của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2023; Công văn số 58/UBND-NC ngày 26 tháng 4 năm 2024, về việc triển khai các giải pháp xử lý tình trạng khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài; Công văn số 1915/UBND-TD ngày 22 tháng 5 năm 2024 của UBND thành phố, về tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phục vụ Kỳ họp thứ 7, Quốc hội khóa XV; Công văn số 97/UBND-NC ngày 07 tháng 6 năm 2024, về việc triển khai thực hiện Kế hoạch của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc tăng cường công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng, tiêu cực; Kế hoạch số 191/KH-UBND ngày 08 tháng 8 năm 2024 của UBND thành phố 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, bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026 - 2031; Công văn số 217/UBND-NC ngày 16 tháng 10 năm 2024 của Ủy ban nhân dân thành phố, về việc triển khai thực hiện chỉ đạo của Ban Thường vụ Thành ủy về thực hiện Kết luận số 2028-KL/TU ngày 17 tháng 9 năm 2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài; đấu tranh, xử lý đối tượng lợi dụng khiếu kiện gây ảnh hưởng đến tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 242/KH-UBND ngày 08 tháng 11 năm 2024, về phối hợp tiếp công dân phục vụ kỳ họp thứ 8 Quốc hội khóa XV; Công văn số 6292/UBND-TD ngày 13 tháng 11 năm 2024, về việc xây dựng lịch trực, tiếp công dân trên địa bàn thành phố phục vụ kỳ họp thứ 8 Quốc hội khóa XV.

đạo và sớm được xem xét giải quyết lại, cũng như yêu cầu được giải quyết những vấn đề không đúng quy định của pháp luật. Nhiều trường hợp trước đây liên kết, nhận khoán với Công ty TNHH MTV Cao su Kon Tum, đến nay gửi đơn để các cơ quan chức năng yêu cầu trả lại đất cho các hộ gia đình.

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:

a. Ưu điểm:

- Công tác tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường tiếp tục được duy trì và thực hiện nghiêm túc. Việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của công dân cơ bản đảm bảo về trình tự, thủ tục.

- Các cơ quan chuyên môn được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết KNTC có sự phối hợp chặt chẽ. 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.

b. Hạn chế, tồn tại:

- Một số kiến nghị của công dân trong lĩnh vực đất đai giải quyết còn chậm. Nhiều trường hợp công dân nhiều lần kiến nghị nhưng chưa thể giải quyết dứt điểm do vướng mắc về cơ chế, quy định của pháp luật; nhận thức, hiểu biết về pháp luật của một số người dân còn hạn chế, còn tình trạng kiến nghị nhưng thiếu căn cứ hoặc không có căn cứ gây khó khăn cho cơ quan chức năng nhà nước; cố tình không chấp hành văn bản giải quyết, trả lời của các cơ quan có thẩm quyền khi thấy nội dung khiếu nại, yêu cầu của mình không được chấp nhận nên liên tục gửi đơn khiếu nại, kiến nghị kéo dài.

- Đội ngũ cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tham mưu trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư đều là kiêm nhiệm, phải thực hiện thêm nhiều nhiệm vụ khác, có năng lực, kỹ năng không đồng đều, một số chưa nắm rõ các quy định của pháp luật và thiếu kinh nghiệm nên việc tiếp nhận, xử lý bước đầu và phân loại đối với những nội dung công dân đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh chưa kịp thời, còn sai sót, nhất là nhất là các đơn vị cấp cơ sở, để công dân bức xúc, khiếu kiện vượt cấp.

- Công tác quản lý Nhà nước và việc thực thi pháp luật của công chức còn có thiếu sót, đặc biệt là trong việc giải quyết các hồ sơ, thủ tục hành chính về đất đai, lập phương án bồi thường, hỗ trợ, xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực xây dựng trong thời gian qua.

- Do số lượng đơn thư nhiều, lực lượng làm công tác chuyên môn còn mỏng, một số vụ việc phức tạp, liên quan đến việc quản lý, sử dụng đất từ những năm 1995 trở về trước nhưng hồ sơ không còn lưu trữ... nên cần nhiều thời gian để thu thập, củng cố hồ sơ để đảm bảo cơ sở pháp lý, nhất là đang trong giai đoạn chuyển tiếp khi Luật Đất đai năm 2024 có hiệu lực thi hành, dẫn đến thời gian giải quyết còn kéo dài.

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:

a. Ưu điểm:

- Ủy ban nhân dân thành phố đã triển khai thực hiện nhiều giải pháp tích cực trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân. Công tác chỉ đạo, phối hợp giữa các cơ quan chức năng trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo được thực hiện thường xuyên, qua đó nâng cao hiệu lực hiệu quả các Quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

- Tại Ủy ban nhân dân 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 đối với đội ngũ cán bộ làm công tác này.

b. 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 định kỳ về tình hình KNTC, kết quả tiếp công dân, giải quyết KNTC một số đơn vị không thực hiện hoặc thực hiện nhưng 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, nhất là Ủy ban nhân dân phường Quang Trung, Trường Chinh, Đắk Blà, Vinh Quang, Đoàn Kết, Kroong, Ia Chim, Đắk Rơ Wa...

- Việc triển khai sử dụng Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo vẫn còn một số khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện, chưa đạt được mục tiêu, yêu cầu đề ra¹⁹.

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 Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố trong quản lý nhà nước về công tác giải quyết KNTC.

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

- Chú trọng phát huy tốt vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, thủ trưởng cơ quan hành chính trong thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC; kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế đã chỉ ra qua các đợt thanh tra, kiểm tra, giám sát, nâng cao chất lượng, hiệu quả trong công tác này.

¹⁹. Trong thời gian qua, Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bị sự cố mất an toàn, an ninh thông tin mạng dẫn đến tình trạng không truy cập được, mất dữ liệu tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo được cập nhật từ năm 2019 đến thời điểm Hệ thống hoạt động trở lại. Hiện nay, các tài khoản được cấp không đăng nhập được do lỗi Hệ thống.

- 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.

- Chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước trên các lĩnh vực, nhất là quản lý đất đai, xây dựng, tài chính ngân sách, chế độ chính sách... Thực hiện nghiêm quy định của pháp luật về thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ và tái định cư; đảm bảo công khai, minh bạch, dân chủ, công bằng, giải quyết đầy đủ quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của công dân; nâng cao chất lượng công tác tuyên truyền, giải thích chế độ, chính sách pháp luật, tạo sự đồng thuận trong triển khai, thực hiện các dự án đầu tư phát triển kinh tế - xã hội, hạn chế khiếu kiện phát sinh ở lĩnh vực này.

- 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.

2. 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 nại về việc cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, về phương án bồi thường, hỗ trợ khi Nhà nước thu hồi đất thực hiện các dự án đầu tư xây dựng cơ bản, về việc xử phạt vi phạm hành chính.

B. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2025.

I. PHƯƠNG HƯỚNG:

Tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết kịp thời, có hiệu quả đúng quy định của pháp luật, phù hợp với thực tế đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền ngay từ khi mới phát sinh tại cơ sở, địa phương; thực hiện tốt các quyết định giải quyết khiếu nại, 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.

II. NHIỆM VỤ:

- Tiếp tục 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 tháng 5 năm 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 tháng 5 năm 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; Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về 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...

- Thực hiện tốt công tác tiếp công dân phục vụ Đại hội Đảng các cấp, Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng, bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026 - 2031. Trong đó chú trọng việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ngay từ cơ sở; tập trung giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài, không dễ phát sinh “điểm nóng”; hạn chế tối đa các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, bức xúc đến Thủ đô Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh và trong dịp diễn ra Đại hội Đảng và Bầu cử; đặc biệt là trong thời gian diễn ra Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng và bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI.

- 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.

- Tập trung giải quyết có chất lượng các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Chú trọng việc tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

- Tiếp tục quan tâm bồi dưỡng cán bộ, công chức có đủ trình độ, năng lực, kinh nghiệm công tác, nắm vững các quy định của pháp luật làm công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Chú trọng hơn nữa công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn về nghiệp vụ, kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, công chức tham mưu, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, nhất là ở xã, phường để nâng cao chất lượng, hiệu quả tham mưu, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn; đồng thời quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và thực hiện đầy đủ chế độ chính sách đối với cán bộ làm công tác này. 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.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông vào hoạt động

tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật trên các lĩnh vực dễ phát sinh khiếu nại, tố cáo; nâng cao hiệu quả tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tập trung ở xã, phường. Tranh thủ số già làng, thôn trưởng, người có uy tín trong thôn để tuyên truyền, vận động quần chúng nhân dân trên địa bàn chấp hành các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước.

- Tăng cường công tác thanh tra trách nhiệm thủ trưởng trong việc chấp hành pháp luật về khiếu nại, tố cáo. Qua thanh tra và giải quyết khiếu nại tố cáo phải xác định rõ trách nhiệm, có biện pháp xử lý nghiêm minh theo quy định của pháp luật những cá nhân, tổ chức thực hiện hành vi, ban hành quyết định trái pháp luật.

- 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 trên địa bàn tỉnh để thống nhất về quản lý, khử trùng lặp đơn thư, tăng cường công khai minh bạch hoạt động của cơ quan Nhà nước.

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 năm 2024 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2025, trình Kỳ họp thứ 9 HĐND thành phố, khóa XII./.

Nơi nhận:

- Như trên (b/c);
- Thường trực Thành ủy (b/c);
- Thường trực HĐND TP (b/c);
- Đ/c Chủ tịch UBND TP;
- Các đ/c PCT UBND TP;
- Các vị Đại biểu HĐND TP;
- Thanh tra TP;
- Trang TTĐT TP;
- Đ/c CVP, các đ/c PCVP;
- Lưu: VT, NC₁.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thanh Môn