

Số: 31/TB-HĐND

Hà Nội, ngày 19 tháng 8 năm 2019

THÔNG BÁO

Kết luận của đồng chí Nguyễn Thị Bích Ngọc, Phó Bí thư Thành ủy, Chủ tịch HĐND Thành phố tại Hội nghị giao ban Thường trực HĐND Thành phố với Thường trực HĐND quận, huyện, thị xã và thảo luận chuyên đề “Công tác tiếp công dân và xử lý, đơn đốc giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo của công dân”

Thực hiện chương trình công tác năm 2019, ngày 13/8/2019, Thường trực HĐND Thành phố tổ chức hội nghị giao ban với Thường trực HĐND quận, huyện, thị xã để đánh giá hoạt động HĐND các cấp Thành phố 7 tháng đầu năm 2019, nhiệm vụ trọng tâm các tháng cuối năm 2019 và thảo luận chuyên đề “Công tác tiếp công dân và xử lý, đơn đốc giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo của công dân”. Đồng chí Nguyễn Thị Bích Ngọc, Phó Bí thư Thành ủy, Chủ tịch HĐND Thành phố chủ trì hội nghị. Cùng dự có đồng chí Đào Đức Toàn- Phó Bí thư Thành ủy; các đồng chí đại diện lãnh đạo Ban dân nguyện Quốc hội, Thường trực HĐND Thành phố, Ủy ban MTTQ Thành phố, các Ban Đảng Thành ủy, Văn phòng Thành ủy, Văn phòng HĐND, Văn phòng Đoàn ĐQBH và các sở, ban, ngành liên quan; lãnh đạo chuyên trách các Ban HĐND Thành phố, các đồng chí tổ trưởng tổ đại biểu HĐND Thành phố; Thường trực HĐND, Chánh Thanh tra, Chánh Văn phòng HĐND&UBND, Trưởng Ban Tiếp công dân quận, huyện, thị xã.

Sau khi nghe báo cáo và ý kiến tham luận, trao đổi¹ của các đại biểu tại hội nghị, đồng chí Nguyễn Thị Bích Ngọc, Phó Bí thư Thành ủy, Chủ tịch HĐND Thành phố kết luận các nội dung sau:

1. Về hoạt động của HĐND các cấp Thành phố 7 tháng đầu năm và một số nhiệm vụ trọng tâm các tháng cuối năm 2019

Trong 7 tháng đầu năm 2019, HĐND các cấp thành phố Hà Nội đã bám sát nghị quyết, chỉ đạo của Trung ương, Nghị quyết Đại hội XVI Đảng bộ Thành phố, chỉ đạo của Thành ủy, HĐND, UBND Thành phố để thể chế hóa, ban hành chương trình hoạt động, các quyết định, kế hoạch phù hợp với thực tiễn và yêu

¹ Có 9 ý kiến tham luận, trao đổi tại hội nghị về nội dung công tác tiếp công dân và xử lý, đơn đốc giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo của công dân gồm các quận huyện: Tây Hồ, Ứng Hòa, Nam Từ Liêm, Ba Đình, Hà Đông, Thường Tín, Ban Tiếp công dân Thành phố, Ban dân nguyện Quốc Hội, lãnh đạo Thành ủy.

cầu phát triển của địa phương. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo được tập trung triển khai thường xuyên, kịp thời đảm bảo đúng thời gian, tiến độ và chất lượng².

Công tác tổ chức kỳ họp được thực hiện đúng luật, phát huy trí tuệ của đại biểu HĐND trong quyết định các vấn đề quan trọng của địa phương³.

Thường trực HĐND Thành phố tổ chức phiên giải trình về kết quả thực hiện thông báo kết luận chất vấn và tái chất vấn tại các kỳ họp thứ 3, 4, 5 HĐND Thành phố khóa XV về công tác quản lý trật tự xây dựng, sau giải trình, UBND Thành phố đã tập trung chỉ đạo, ban hành kế hoạch khắc phục những tồn tại hạn chế trong công tác quản lý trật tự xây dựng. Thường trực HĐND quận, huyện, thị xã đã ban hành kế hoạch và tổ chức được 22/42 phiên giải trình theo kế hoạch (đạt 52,4%) về các nội dung quan trọng được cử tri và nhân dân quan tâm.

Hoạt động giám sát, khảo sát của Thường trực HĐND, các Ban, tổ đại biểu HĐND các cấp Thành phố thực hiện tích cực, đúng luật và tiếp tục được đổi mới, nâng cao chất lượng; nội dung, chương trình giám sát đảm bảo đúng trọng tâm, trọng điểm, sát thực tiễn các vấn đề quan trọng, liên quan đến việc dân sinh bức xúc⁴.

Hoạt động tiếp công dân theo định kỳ của Thường trực và đại biểu HĐND các cấp phát huy có hiệu quả, nhiều vụ việc phức tạp, tồn đọng đã được giải quyết dứt điểm; công tác tiếp xúc cử tri được duy trì theo đúng quy định và tiếp tục được đổi mới nhằm nâng cao hiệu quả. Thường trực HĐND Thành phố đã ban hành kế hoạch số 14/KH-HĐND ngày 04/6/2019 nhằm triển khai một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tổng hợp, theo dõi, đôn đốc, giám sát giải quyết kiến nghị cử tri của HĐND thành phố Hà Nội. Việc phối hợp, điều hòa, hướng dẫn hoạt động với các cơ quan có liên quan được duy trì kịp thời, chặt chẽ, rõ trách nhiệm, sáng tạo, chất lượng, hiệu quả cao. Những kết quả nổi bật trọng hoạt động của HĐND các cấp đã góp phần vào việc thực hiện nhiệm vụ kinh tế xã hội trong 7 tháng đầu năm 2019 của toàn Thành phố.

Để tiếp tục thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ, góp phần hoàn thành các chỉ tiêu, kế hoạch năm 2019 đã đề ra, Thường trực HĐND Thành phố nhấn mạnh một số nội dung trong công tác các tháng cuối năm như sau:

(1). Đề nghị HĐND các cấp thực hiện tốt các hoạt động phối hợp với các cơ quan, đơn vị để triển khai có hiệu quả các Nghị quyết của Thành ủy và cấp ủy các cấp, Nghị quyết của HĐND, các chương trình, nhiệm vụ trọng tâm của Thành

² Thường trực, các Ban, Văn phòng HĐND Thành phố đã triển khai thực hiện 168/273 (61,5%) nội dung công việc theo Kế hoạch công tác năm 2019; đồng thời thực hiện tốt 161 nhiệm vụ mới phát sinh theo chỉ đạo của Thường trực, Ban Thường vụ Thành ủy.

³ HĐND Thành phố tổ chức thành công kỳ họp thứ 8 và thứ 9 (trong đó kỳ họp thứ 8 là kỳ họp không thường kỳ); đã ban hành 15 nghị quyết chuyên đề, 3 nghị quyết thường kỳ và 5 nghị quyết về công tác nhân sự. HĐND quận, huyện, thị xã tổ chức 53 kỳ họp, ban hành 370 nghị quyết.

⁴ HĐND đã tổ chức 24 cuộc giám sát, khảo sát; HĐND quận, huyện, thị xã tổ chức 305 cuộc giám sát khảo sát trong 7 tháng đầu năm 2019

phổ, phấn đấu hoàn thành cao nhất các chỉ tiêu, nhiệm vụ kinh tế- xã hội năm 2019 ở mỗi địa phương.

(2). Tiếp tục đổi mới, nâng cao chất lượng các kỳ họp; tăng cường các hoạt động giám sát của Thường trực, các Ban, Tổ đại biểu HĐND các cấp theo hướng giám sát có trọng tâm, trọng điểm, đảm bảo chất lượng và hiệu quả.

(3). Đề nghị 9 đơn vị quận, huyện, thị xã⁵ chưa tổ chức phiên giải trình khẩn trương xây dựng kế hoạch tổ chức phiên giải trình trong năm 2019 đảm bảo chất lượng, hiệu quả. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc chủ động liên hệ với các Ban, Văn phòng HĐND Thành phố để có hướng dẫn kịp thời, cung cấp các văn bản, tài liệu liên quan nếu cần thiết. Việc tổ chức phiên giải trình sẽ là một tiêu chí để đánh giá xếp loại hoạt động của đơn vị trong năm.

(4). Tiếp tục đổi mới các cuộc tiếp xúc cử tri trước và sau kỳ họp của đại biểu HĐND; tăng cường hoạt động tiếp xúc cử tri theo chuyên đề. Phối hợp với Ủy ban MTTQ các cấp tổng hợp đầy đủ ý kiến đóng góp, kiến nghị của cử tri đồng thời chú trọng việc đôn đốc cơ quan có thẩm quyền giải quyết khẩn trương, đúng quy định và thông báo kết quả tới cử tri. Đại biểu HĐND quan tâm hướng hoạt động về cơ sở, bố trí dành thời gian tham dự một kỳ họp của HĐND cấp xã.

(5). Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ hoạt động của HĐND các cấp, nghiên cứu thực hiện việc cung cấp và sử dụng tài liệu điện tử tại các kỳ họp HĐND. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về hoạt động của cơ quan dân cử trên các phương tiện thông tin đại chúng; mở rộng các kênh tiếp nhận, đối thoại, trao đổi, giám sát giữa HĐND với cử tri và các cơ quan, đơn vị.

2. Về chuyên đề “Công tác tiếp công dân và xử lý, đôn đốc giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo của công dân”

Công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo của công dân là một trong những nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên của các cấp, các ngành và của HĐND các cấp đã được quy định tại Điều 95, 107 của Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015; Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013 và được cụ thể hoá tại Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ. Nghị quyết số 759/2014/UBTVQH13 ngày 15/5/2014 của Ủy ban thường vụ Quốc hội quy định chi tiết về hoạt động tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp. Thành ủy Hà Nội cũng đã ban hành Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 về tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội. Thường trực HĐND thành phố Hà Nội ban hành Quyết định số 84/QĐ-HĐND ngày 08/11/2016 về việc ban

⁵ Bắc Từ Liêm, Nam Từ Liêm, Hà Đông, Hai Bà Trưng, Thanh Xuân, Sơn Tây, Ba Vì, Chương Mỹ, Phúc Thọ

hành “*Quy chế tiếp công dân của Thường trực HĐND và đại biểu HĐND thành phố Hà Nội khóa XV, nhiệm kỳ 2016-2021*”.

Căn cứ các quy định của Luật, từ đầu nhiệm kỳ đến nay, công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân được HĐND các cấp thành phố Hà Nội quan tâm thực hiện với trách nhiệm cao; đảm bảo đúng luật và có nhiều tiến bộ, HĐND thực sự là nơi để người dân gửi gắm tâm tư, nguyện vọng của mình.

Từ đầu nhiệm kỳ đến nay, Thường trực HĐND các cấp đã thể hiện tốt vai trò của mình trong việc xây dựng kế hoạch để Thường trực HĐND, đại biểu HĐND tiếp công dân định kỳ tại trụ sở tiếp công dân của Thành phố, quận, huyện, thị xã; thể hiện tinh thần trách nhiệm cao trước cử tri. Thường trực HĐND Thành phố đã tiếp 25 lượt công dân theo vụ việc (trong đó 14 vụ đã giải quyết xong, 11 vụ đang trong thời hạn giải quyết), Thường trực HĐND cấp huyện đã tiếp được 3.070 lượt công dân, Thường trực HĐND cấp xã tiếp được 55.159 lượt công dân. Đại biểu HĐND Thành phố tiếp 1.257 lượt công dân, đại biểu HĐND cấp huyện tiếp 19.177 lượt công dân, đại biểu HĐND cấp xã tiếp 110.768 lượt công dân.

Thường trực HĐND, các đại biểu HĐND đã chủ động tìm hiểu thông tin, nắm bắt tình hình thực tế của địa phương cũng như các quy định của Thành phố trong công tác tiếp công dân; thực hiện nghiêm túc việc xử lý, phân loại đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân; chuyển đơn đến đúng cấp có thẩm quyền và thường xuyên đôn đốc, theo dõi việc giải quyết, đảm bảo quyền, lợi ích hợp pháp của người dân. HĐND Thành phố đã tiếp nhận 5.325 đơn thư khiếu nại, tố cáo, kết quả xử lý đạt 100%; HĐND cấp huyện đã tiếp nhận 2.958 đơn thư khiếu nại, tố cáo, kết quả xử lý đạt 93,5%; HĐND cấp xã đã tiếp nhận 10.359 đơn thư khiếu nại, tố cáo, kết quả xử lý đạt 92,7%.

UBND Thành phố và các quận, huyện, thị xã đã xây dựng kế hoạch, lộ trình để thực hiện Nghị quyết số 14/2018/NQ-HĐND ngày 06/12/2018 của HĐND Thành phố về việc giám sát giải quyết kiến nghị của cử tri; thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, thông báo kết luận tố cáo đã có hiệu lực pháp luật trên địa bàn Thành phố; chủ động xin ý kiến tham vấn của các sở, ngành của Thành phố để tháo gỡ vướng mắc, khó khăn trong quá trình tổ chức thực hiện. Do vậy, một số vụ việc phức tạp đã được xem xét, giải quyết dứt điểm theo thẩm quyền. Theo Nghị số 14/2018/NQ-HĐND của HĐND Thành phố, đến ngày 30/6/2019 đã giải quyết 50/114 vụ việc khiếu nại (đạt 43,8%); 29/180 vụ việc tố cáo (đạt 16%); 31/103 vụ việc (đạt 30%) theo Nghị quyết số 15-NQ/TU của Thành ủy.

Công tác phối hợp giữa Thường trực HĐND, các Ban HĐND, Tổ đại biểu HĐND với UBND, Ủy ban MTTQ trong công tác tiếp công dân; xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo của công dân được thực hiện nghiêm túc.

Tuy nhiên, công tác tiếp công dân và xử lý, đơn đốc giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo của công dân vẫn còn một số hạn chế nhất định: ở một số đơn vị Thường trực HĐND chưa tổ chức để đại biểu HĐND cấp mình tiếp công dân theo quy định (Điều 22 Luật Tiếp công dân)⁶; một số đại biểu HĐND các cấp chưa thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân theo lịch được phân công; việc theo dõi, đơn đốc giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo của công dân còn hạn chế, hiệu quả chưa cao...

Để tiếp tục nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và xử lý, đơn đốc giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo của công dân, Thường trực HĐND các cấp cần quan tâm làm tốt một số nội dung sau:

(1) Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy Đảng về công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân; thường xuyên phối hợp, trao đổi thông tin, nắm tình hình giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân giữa các cấp chính quyền (Thành phố, quận, huyện, xã) và nhất là giữa các kênh (tổ chức tiếp dân, giải quyết đơn thư của Thành ủy - HĐND - UBND - UB MTTQ - Đoàn đại biểu Quốc hội), tránh sự chồng chéo, trùng lặp, mâu thuẫn nhau.

(2). Tiếp tục rà soát, xây dựng quy chế, quy định về việc hướng dẫn, phân công, đơn đốc Tổ đại biểu HĐND, đại biểu HĐND thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân; tăng cường trách nhiệm của Thường trực, của đại biểu HĐND trong việc tiếp nhận, xử lý, rà soát, phân loại đơn thư; đặc biệt là tăng cường theo dõi, đơn đốc việc giải quyết đơn thư của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết dứt điểm.

(3). Tăng cường giám sát việc giải quyết đơn thư kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của các cơ quan có thẩm quyền, đảm bảo thời gian giải quyết theo quy định pháp luật; coi trọng giám sát đối với các quyết định giải quyết khiếu nại, thông báo kết luận tố cáo đã có hiệu lực pháp luật và các vụ việc theo Nghị quyết số 15-NQ/TU ngày 04/7/2017 của Thành ủy, Nghị quyết số 14/2018/NQ-HĐND ngày 06/12/2018 của HĐND Thành phố. Nghiên cứu lựa chọn nội dung này đưa vào các phiên chất vấn, giải trình của HĐND các cấp để nâng cao, chất lượng, hiệu quả.

(4). Bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ, nâng cao kỹ năng cho đại biểu HĐND về công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo; cung cấp thông tin tài liệu kịp thời và kết nối giữa đại biểu với các ngành để công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo đảm bảo có chất lượng và hiệu quả.

(5). Bố trí cán bộ tiếp công dân phải có kinh nghiệm công tác, có trình độ chuyên môn, am hiểu chính sách pháp luật, có kỹ năng giải thích, thuyết phục để thực hiện tốt chuyên môn, giúp đại biểu HĐND thực hiện tốt việc tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị tại nơi ứng cử.

⁶ Huyện Sóc Sơn, huyện Thường Tín

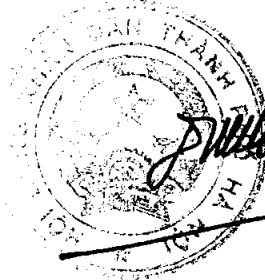
(6) Xây dựng cơ sở dữ liệu, ứng dụng công nghệ thông tin, liên thông các cấp và các đơn vị cùng cấp trong việc theo dõi, quản lý, giải quyết đơn thư của công dân, nhằm thông tin kịp thời đến các cơ quan và cá nhân có thẩm quyền về quá trình xử lý và kết quả giải quyết của các cơ quan chức năng, tránh tình trạng chuyển đơn chông chéo hoặc đã hết thẩm quyền giải quyết.

Thừa lệnh Thường trực HĐND Thành phố, Văn phòng HĐND Thành phố thông báo kết luận của đồng chí Chủ tịch HĐND Thành phố tại Hội nghị giao ban giữa Thường trực HĐND Thành phố và Thường trực HĐND quận, huyện, thị xã để HĐND các cấp Thành phố và các cơ quan, đơn vị liên biết, nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Ủy ban Thường vụ Quốc hội;
- Ủy ban Tư pháp Quốc hội;
- Ban Công tác ĐB Quốc hội;
- Ban Dân nguyện Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Thường trực Thành ủy;
- Đoàn ĐBQH thành phố Hà Nội;
- TT HĐND, UBND, UB MTTQ TP;
- Các Ban Đảng Thành ủy;
- Văn phòng: Thành ủy, HĐND, UBND, Đoàn ĐBQH TPHN;
- Sở Tư pháp, Thanh tra Thành phố, Ban tiếp công dân TP;
- Các Ban HĐND TP;
- Các Tổ đại biểu HĐND TP;
- TT HĐND các Q,H,TX;
- Lưu: VT, TH.

**TL. THƯỜNG TRỰC HĐND THÀNH PHỐ
CHÁNH VĂN PHÒNG**



Lê Minh Đức

Phụ lục
TỔNG HỢP KIẾN NGHỊ CỦA CÁC ĐƠN VỊ QUẬN, HUYỆN, THỊ XÃ
VỀ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ, ĐƠN ĐỐC GIẢI QUYẾT
ĐƠN THƯ, KIẾN NGHỊ, PHẢN ẢNH, KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA CÔNG DÂN

I. KIẾN NGHỊ VỚI TRUNG ƯƠNG VÀ CHÍNH PHỦ

1. Đề nghị Quốc hội nghiên cứu, sửa đổi Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; bổ sung quy định chế tài xử lý đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo nhưng không thực hiện hoặc chậm thực hiện việc trả lời giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân; chậm trả lời, thông báo kết quả giải quyết khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo do Thường trực HĐND, Đại biểu HĐND các cấp chuyển đến trong lĩnh vực tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân (*Đông Anh, Gia Lâm, Hoài Đức, Tây Hồ, Thanh Xuân, Phúc Thọ, Thanh Oai*).

2. Nghiên cứu, hoàn thiện các quy định của pháp luật về quyền hạn và nghĩa vụ của các tổ chức, cá nhân có trách nhiệm phải thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận tố cáo đã có hiệu lực pháp luật vào Luật Thanh tra, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; có chế tài cụ thể xử lý các đối tượng cố tình không thực hiện các kết luận thanh tra, quyết định giải quyết khiếu nại, xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật (*Cầu Giấy, Hà Đông, Hai Bà Trưng, Long Biên, Phú Xuyên, Quốc Oai, Ứng Hòa*).

3. Quốc hội, Chính phủ nghiên cứu, xem xét bổ sung quy định HĐND các xã, phường, thị trấn được thành lập tổ đại biểu HĐND; đồng thời có cơ chế chính sách đảm bảo cho hoạt động của tổ đại biểu HĐND xã, phường, thị trấn (*Đan Phượng*).

4. Tiếp tục rà soát, hoàn thiện các quy định của pháp luật trong lĩnh vực tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo như: quy định cụ thể về việc sử dụng máy ghi âm, quay phim, chụp ảnh; quy định về chế tài xử lý đối với người tố cáo sai, tránh việc khiếu nại không đạt được mục đích chuyển sang tố cáo, gây mất thời gian và công sức của các cơ quan giải quyết; những người cố tình gây rối, mất trật tự tại Trụ sở tiếp công dân hoặc có thái độ, hành vi không đúng mực với cán bộ tiếp công dân. (*Bắc Từ Liêm, Cầu Giấy, Đống Đa, Mê Linh*).

5. Hiện nay, đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo đã được Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành quy định rõ về quy trình giải quyết, thời hạn giải quyết đơn; tuy nhiên với loại đơn kiến nghị, phản ánh (*mà trên thực tế thì số lượng đơn này tại cơ sở là rất lớn*) nhưng chưa có văn bản nào quy định rõ về quy trình giải quyết, thời hạn giải quyết và trả lời đơn của công dân, gây khó khăn cho việc xử lý đơn, giải quyết đơn cũng như việc đôn đốc

các cơ quan chức năng giải quyết và trả lời đơn của công dân. (*Tây Hồ*).

II. KIẾN NGHỊ VỚI THÀNH PHỐ

6. Đề nghị Thành phố chỉ đạo đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng cơ sở dữ liệu chung của thành phố về giải quyết khiếu nại, tố cáo, quản lý hồ sơ đồng bộ từ thành phố đến cơ sở, nhằm đáp ứng yêu cầu của công tác quản lý chỉ đạo giải quyết các trường hợp khiếu nại, tố cáo nhất là các vụ việc phức tạp, kéo dài; thực hiện chế độ thông tin báo cáo nghiêm túc nhanh chóng, giúp cơ chế tổng hợp hiệu quả, chính xác, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. (*Hai Bà Trưng, Long Biên*).

7. Tăng cường công tác quản lý nhà nước, chỉ đạo các Sở, Ban, Ngành Thành phố cần chủ động trao đổi, thống nhất nội dung, hình thức để tổ chức thực hiện dứt điểm các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân tại cơ sở thuộc trách nhiệm được giao (*Cầu Giấy, Hà Đông, Hoàng Mai, Nam Từ Liêm, Sơn Tây, Ba Vì, Chương Mỹ, Hoài Đức, Mỹ Đức, Quốc Oai, Thanh Oai, Thanh Trì, Ứng Hòa*).

8. Tăng cường công tác giám sát của HĐND đối với việc chấp hành pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân đối với các cơ quan, tổ chức và cá nhân có thẩm quyền. Lựa chọn các nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo kéo dài để giám sát, tìm biện pháp tháo gỡ xử lý. (*Thanh Xuân, Sơn Tây, Ba Vì, Chương Mỹ, Hoài Đức, Phú Xuyên, Sóc Sơn, Thanh Trì, Thường Tín, Ứng Hòa*).

9. Đề nghị Thành phố nghiên cứu, xem xét có giải pháp phù hợp để giải quyết các kiến nghị liên quan đến chính sách bồi thường, hỗ trợ GPMB và tái định cư khi triển khai thực hiện các dự án trên địa bàn. (*Hai Bà Trưng*).

10. Quan tâm thực hiện chế độ bồi dưỡng; chế độ trang phục cho cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và chế độ đối với người làm công tác hòa giải ở cơ sở theo quy định. (*Quốc Oai, Ứng Hòa*).

11. Thường xuyên mở các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ cho đại biểu HĐND các cấp về công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân, giúp đại biểu hoàn thành tốt hơn nhiệm vụ của mình, góp phần nâng cao vai trò của HĐND. Đề nghị đại biểu HĐND nhận thức rõ trách nhiệm tiếp công dân, chủ động nghiên cứu các quy định pháp luật, tài liệu liên quan để nâng cao chất lượng. (*Bắc Từ Liêm, Cầu Giấy, Hoàn Kiếm, Ba Vì, Hoài Đức, Phúc Thọ, Quốc Oai, Thạch Thất, Ứng Hòa*).
