

Số: **97** /BC-UBND

Hà Nội, ngày **15** tháng **6** năm 2015

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn thành phố Hà Nội 6 tháng đầu năm 2015; nhiệm vụ, giải pháp 6 tháng cuối năm 2015**

Kính gửi: Hội đồng nhân dân Thành phố

Tiếp tục thực hiện Nghị quyết Đảng bộ Thành phố lần thứ XV và các chương trình, kế hoạch công tác năm 2015, UBND Thành phố đã tập trung chỉ đạo các cấp, các ngành triển khai thực hiện toàn diện các nhiệm vụ chính trị và chuyên môn của Thành phố, trong đó có công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (KNTC). Kết quả 6 tháng đầu năm 2015 đạt được như sau:

#### **I. ĐẶC ĐIỂM, TÌNH HÌNH CHUNG**

6 tháng đầu năm 2015, chất lượng giải quyết các vụ việc KNTC đã được nâng cao tuy nhiên tình hình KNTC chưa có chiều hướng giảm, số lượt tiếp công dân tăng 3%, số vụ KNTC thuộc thẩm quyền tăng 11% so với cùng kỳ năm 2014. Các vụ KNTC tập trung tại một số đơn vị có nhiều dự án GPMB, xây dựng nông thôn mới như Ba Đình, Long Biên, Hoàng Mai, Bắc Từ Liêm, Sơn Tây, Thanh Trì, Phú Xuyên... Bên cạnh đó, trên địa bàn Thành phố cũng thường xuyên có các đoàn đông người của các tỉnh, Thành phố khác tập trung KNTC tại trụ sở các cơ quan Trung ương hoặc một số trường hợp bị các phần tử chính trị kích động tập trung đông người biểu tình nhằm gây sức ép với chính quyền địa phương.

Tình trạng đơn thư gửi tràn lan, vượt cấp xuất hiện ở một số nơi, trong đó có nhiều đơn trùng, đơn khuyết danh, mạo danh hoặc hết thời hiệu xử lý. Một số vụ việc đã được các cấp, các ngành giải quyết hết thẩm quyền, có lý có tình nhưng công dân vẫn tiếp tục KNTC.

#### **II. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO**

Tiếp tục 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”; Kế hoạch số 123-KH/TU ngày 25/6/2014 của Thành ủy; Kế hoạch số 167/KH-UBND ngày 15/9/2014 của UBND Thành phố triển khai thực hiện Chỉ thị của Bộ Chính trị; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về kiểm tra rà soát các vụ KNTC tồn đọng; Chỉ thị số

04/CT-UBND ngày 08/3/2012 của Chủ tịch UBND Thành phố về “tăng cường, đẩy mạnh công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC”, UBND Thành phố đã tập trung chỉ đạo các cấp, các ngành thực hiện tốt công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC; phát huy sức mạnh đồng bộ của cả hệ thống chính trị, huy động sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị trong công tác giải quyết KNTC, nhất là các vụ phức tạp, đông người.

Thực hiện Luật Tiếp công dân, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ, ngày 10/2/2015, UBND Thành phố đã ban hành Quyết định số 02/2015/QĐ-UBND quy định về việc tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Hà Nội. Đồng thời, đã kiện toàn tổ chức bộ máy tiếp công dân, bố trí trụ sở để Ban Tiếp công dân Thành phố hoạt động theo đúng quy định của pháp luật. Đến nay, 100% các quận, huyện, thị xã đã kiện toàn Ban Tiếp công dân và triển khai hoạt động tiếp công dân theo quy định.

Thực hiện Quyết định số 81/2014/QĐ-TTg ngày 31/12/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc phối hợp giữa các Bộ, ngành, UBND các cấp với các cấp Hội nông dân Việt Nam trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của nông dân, ngày 20/01/2015, UBND Thành phố có văn bản số 410/UBND-BTCD triển khai thực hiện.

UBND Thành phố đã chỉ đạo các sở, ngành, quận, huyện, thị xã tập trung tuyên truyền về Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân và các văn bản quy định chi tiết, hướng dẫn thi hành để nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức cũng như nhân dân trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về KNTC.

Bên cạnh đó, UBND Thành phố đã tập trung chỉ đạo các cấp, các ngành tăng cường tiếp, đối thoại với công dân; theo dõi, nắm chắc tình hình KNTC ngay từ khi phát sinh tại cơ sở. Đồng thời tăng cường phối hợp với Trụ sở Tiếp công dân của Trung ương Đảng và nhà nước, các cơ quan chức năng của Thành phố trong việc tổ chức tiếp và đưa các đoàn KNTC đông người của các tỉnh, thành phố khác về địa phương để đảm bảo an ninh trật tự trên địa bàn Thủ đô, nhất là trong dịp Tết Nguyên Đán, Đại hội Đảng các cấp, đặc biệt trong thời gian diễn ra Đại hội đồng liên minh nghị viện Thế giới lần thứ 132.

### **III. KẾT QUẢ TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT KNTC**

#### **1. Kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn**

- Về công tác tiếp công dân: Các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp 19.577 lượt công dân đến KNTC. Cụ thể như sau:

- + Ban tiếp công dân Thành phố tiếp: 2.280 lượt công dân;
- + Thanh tra Thành phố tiếp: 156 lượt công dân;
- + Khối quận, huyện tiếp: 8.977 lượt công dân;
- + Khối xã, phường, thị trấn tiếp: 7.845 lượt công dân;
- + Khối sở, ngành tiếp: 319 lượt công dân.

Thực hiện quy định về việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Thủ trưởng đơn vị, lãnh đạo các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp: 5.430 lượt công dân, trong đó lãnh đạo UBND Thành phố tiếp 302 lượt công dân; lãnh đạo các quận, huyện, sở, ngành tiếp 5.128 lượt công dân.

- Về công tác xử lý đơn: Các cơ quan hành chính của thành phố Hà Nội đã tiếp nhận và xử lý 12.378 đơn các loại, gồm: 515 đơn tố cáo; 1.235 đơn khiếu nại và 10.628 đơn kiến nghị, phản ánh, dân nguyện. Nội dung KNTC chủ yếu liên quan đến lĩnh vực quản lý sử dụng đất đai, GPMB, quản lý trật tự xây dựng, chuyển đổi mô hình một số chợ...

Nhìn chung, số đơn nói trên đã được phân loại, xử lý theo đúng quy định của pháp luật.

## **2. Về KNTC của các đoàn đông người**

Các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp 262 lượt đoàn đông người đến KNTC (từ 15 người trở lên/đoàn). Nội dung KNTC của các hộ dân chủ yếu liên quan đến việc thu hồi đất, giải phóng mặt bằng khi triển khai các dự án trên địa bàn Thành phố; việc chuyển đổi mô hình chợ ở một số quận, huyện... Các đoàn đông người này thường tập trung gây áp lực tại các khu vực Trụ sở các cơ quan nhà nước, gây mất trật tự công cộng.

Lãnh đạo UBND Thành phố đã kịp thời chỉ đạo các quận, huyện, sở ngành có liên quan nghiêm túc, tập trung giải quyết dứt điểm các vụ KNTC theo đúng quy trình, khách quan, có tình, có lý nhất là các vụ phức tạp, đông người, tránh không để công dân khiếu kiện tạo “điểm nóng” gây mất an ninh trật tự trên địa bàn Thành phố.

## **3. Kết quả giải quyết KNTC**

Trong 6 tháng đầu năm 2015, toàn Thành phố đã tiếp nhận và thụ lý theo thẩm quyền 1.348 vụ KNTC (gồm 1.003 vụ khiếu nại, 345 vụ tố cáo); đã giải quyết 1.048 vụ (gồm 814 vụ khiếu nại, 234 vụ tố cáo); đạt tỷ lệ 78%. Nhìn chung, số còn lại đang trong thời hạn giải quyết theo quy định pháp luật. Cụ thể như sau:

- Các xã, phường, thị trấn đã tiếp nhận và thụ lý: 110 vụ (gồm: 45 vụ khiếu nại, 65 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 66 vụ (gồm: 29 vụ khiếu nại, 37 vụ tố cáo); chiếm tỷ lệ 60%.

- Các quận, huyện, thị xã đã tiếp nhận và thụ lý: 978 vụ (gồm: 798 vụ khiếu nại, 180 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 760 vụ (gồm: 643 vụ khiếu nại, 117 vụ tố cáo); chiếm tỷ lệ 78%.

- Các sở, ngành đã tiếp nhận và thụ lý: 35 vụ (gồm: 13 vụ khiếu nại, 22 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 27 vụ (gồm: 8 vụ khiếu nại, 19 vụ tố cáo); chiếm tỷ lệ 77%.

- Thanh tra Thành phố xem xét, kết luận: 225 vụ<sup>1</sup> (khiếu nại: 147 vụ, tố cáo: 78 vụ). Đến nay Thanh tra Thành phố đã kết luận, giải quyết được 195 vụ (gồm: 134 vụ khiếu nại, 61 vụ tố cáo); chiếm tỷ lệ 87%.

Kết quả giải quyết: KN đúng 47 vụ (6%); KN sai: 597 vụ (73%); KN có đúng có sai: 59 vụ (7%); rút đơn KN, hòa giải thành: 111 vụ (14%); TC đúng: 31 vụ (13%); TC sai: 127 vụ (54%); TC có đúng có sai: 76 vụ (33%).

Qua giải quyết KNTC đã kiến nghị điều chỉnh bổ sung 6 phương án hỗ trợ, bồi thường GPMB; kiến nghị thu hồi cho Nhà nước 68.198 triệu đồng, 20.000 m<sup>2</sup> đất; trả cho công dân 3.435 triệu đồng và 50m<sup>2</sup> đất; kiến nghị kiểm điểm trách nhiệm 18 cán bộ.

#### **4. Kết quả thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo**

Thực hiện chỉ đạo của UBND Thành phố, Ban Tiếp công dân Thành phố đã tăng cường, rà soát, đôn đốc các đơn vị tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, các quyết định xử lý tố cáo. 6 tháng đầu năm 2015, Ban đã thành lập các đoàn công tác kiểm tra, rà soát, đôn đốc việc thực hiện các quyết định có hiệu lực tại một số đơn vị như Đông Đa, Ba Vì, Phú Xuyên, Sóc Sơn, Mê Linh... Qua đó đã kịp thời tổng hợp, báo cáo lãnh đạo UBND Thành phố để tháo gỡ một số khó khăn vướng mắc trong quá trình thực hiện của đơn vị.

Kết quả thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo trên địa bàn Thành phố như sau:

- Tổng số quyết định giải quyết khiếu nại: 482 quyết định. Trong đó: số quyết định phải thực hiện: 106 quyết định; số quyết định đã thực hiện: 79 quyết định (đạt 74%).

- Tổng số thông báo kết luận nội dung tố cáo: 234 thông báo. Trong đó: số văn bản xử lý tố cáo phải thực hiện: 107 văn bản; số văn bản xử lý tố cáo đã thực hiện: 78 văn bản (đạt 73%).

#### **5. Kết quả rà soát các vụ KNTC tồn đọng**

UBND Thành phố tiếp tục chỉ đạo các đơn vị giải quyết dứt điểm các vụ KNTC tồn đọng theo Nghị quyết số 22/2009/NQ-HĐND ngày 11/12/2009 của HĐND Thành phố. Đến nay, đã giải quyết dứt điểm 169/176 vụ (đạt tỷ lệ 96%). UBND Thành phố đang chỉ đạo các đơn vị tiếp tục giải quyết dứt điểm 07 vụ việc còn lại (trên địa bàn thị xã Sơn Tây: 02 vụ; Thanh Xuân: 01 vụ; Hoàng Mai: 01 vụ; Ba Vì: 01 vụ; Đan Phượng: 01 vụ; Nam Từ Liêm: 01 vụ). Đồng thời, chỉ đạo các đơn vị tiếp tục rà soát, kiểm tra, giải quyết dứt điểm các vụ KNTC phức tạp, tồn đọng, kéo dài theo Kế hoạch số 2100/KH-TTTP của Thanh tra Chính phủ và Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 06/01/2014 của UBND Thành phố.

<sup>1</sup>: Trong đó có 216 vụ việc UBND Thành phố giao xem xét, kết luận; 9 vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra Thành phố.

Nguyên nhân khách quan của việc còn tồn đọng các vụ KNTC trên chủ yếu là do tính chất phức tạp của các vụ việc. Một số vụ việc kéo dài theo thời gian, cơ chế chính sách pháp luật có sự thay đổi nên khó tổ chức thực hiện hoặc không có tính khả thi cao khi tổ chức thực hiện. Ngoài ra, một số quận, huyện chỉ đạo thiếu quyết liệt, không phân công rõ trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân nên việc giải quyết, tổ chức thực hiện các vụ việc còn chậm.

## **6. Kết quả công tác tuyên truyền phổ biến, giáo dục pháp luật về Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân**

UBND Thành phố đã chỉ đạo các sở, ngành, quận, huyện, thị xã tiếp tục tập trung tuyên truyền về Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành, để nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức cũng như nhân dân trong việc thực hiện các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân.

6 tháng đầu năm 2015, toàn Thành phố đã tổ chức 10 lớp tập huấn, giới thiệu về Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân cho hơn 897 lượt cán bộ, công chức.

Ngoài ra, một số đơn vị đã tổ chức tuyên truyền Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo trên hệ thống loa truyền thanh tại các xã, phường, thị trấn hoặc tuyên truyền trên hệ thống trang tin điện tử của đơn vị...

## **IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Kết quả đạt được**

Nhìn chung, các cấp, các ngành đã nghiêm túc triển khai 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”; Kế hoạch số 123-KH/TU ngày 25/6/2014 của Thành ủy; Kế hoạch số 167/KH-UBND ngày 15/9/2014 của UBND Thành phố triển khai thực hiện Chỉ thị của Bộ Chính trị; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC; Kế hoạch số 2100/KH-TTCT của Thanh tra Chính phủ về rà soát các vụ KNTC tồn đọng; Chỉ thị số 04/CT-UBND ngày 08/3/2012 của UBND Thành phố. Công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC được quan tâm, chỉ đạo thực hiện dần đi vào nề nếp. Các quận, huyện, sở, ban, ngành đã nghiêm túc triển khai thực hiện chỉ đạo của Thành phố, xác định đây không chỉ là nhiệm vụ chuyên môn mà còn là nhiệm vụ chính trị trọng tâm cần tăng cường đẩy mạnh; đã huy động được sức mạnh, sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị từ Thành phố đến cơ sở, nhất là việc xử lý, giải quyết đối với các đoàn đông người, phức tạp.

Việc duy trì lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo UBND Thành phố vào ngày thứ ba tuần thứ 3 hàng tháng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền KNTC, đồng thời giúp lãnh đạo Thành phố xem xét, kết luận, quyết định chính xác vụ việc.

Để nâng cao chất lượng giải quyết các vụ việc KNTC, lãnh đạo Thành phố đã chỉ đạo chính quyền cơ sở tăng cường tiếp và đối thoại với công dân,

nâng cao chất lượng giải quyết KNTC, nghiêm túc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, quyết định xử lý tố cáo. Về cơ bản, việc giải quyết KNTC ở các đơn vị được thực hiện đúng quy trình, thủ tục, đảm bảo khách quan, chính xác, bảo vệ quyền lợi chính đáng của công dân. Công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC đã có chuyển biến tích cực, chất lượng giải quyết các vụ việc tại cơ sở dần được nâng lên, 73% các vụ khiếu nại là khiếu nại sai; tỷ lệ cải sửa trong giải quyết các vụ khiếu nại giảm đáng kể.

Qua giải quyết KNTC, các cơ quan hành chính nhà nước của Thành phố đã kịp thời phát hiện, xử lý những sai phạm liên quan đến công tác quản lý đất đai, bảo vệ quyền lợi chính đáng của người dân, góp phần ổn định tình hình và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn Thành phố.

Bên cạnh đó, công tác hòa giải tại cơ sở cũng đã được các cấp chính quyền quan tâm, thực hiện. Thông qua tuyên truyền, vận động và giải thích pháp luật, nhiều công dân đã hiểu và tự giác chấp hành quy định của các cơ quan có thẩm quyền, rút đơn khiếu nại. 6 tháng đầu năm 2015, có 111 vụ việc qua giải thích pháp luật công dân đã hiểu, tự nguyện chấp hành và rút đơn khiếu nại (chiếm 14% tổng số vụ việc).

Thành phố đã quan tâm đến chế độ chính sách bồi dưỡng cho cán bộ làm công tác tiếp công dân, qua đó đã kịp thời động viên, khích lệ đối với cán bộ làm công tác này.

## **2. Hạn chế**

Bên cạnh những kết quả đạt được còn có một số tồn tại, hạn chế sau:

- Trong công tác tiếp công dân, tại một số ít các đơn vị chưa thực hiện đầy đủ việc tiếp công dân định kỳ; chưa thực sự quan tâm chỉ đạo xử lý, giải quyết, nhất là đối với vụ việc khiếu kiện đông người, phức tạp, tồn đọng.

- Một số vụ việc KNTC giải quyết còn chậm; một số đơn vị chưa quan tâm giải quyết dứt điểm vụ việc, gây bức xúc cho người dân, phát sinh KNTC vượt cấp.

- Việc tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, các kết luận, quyết định xử lý về tố cáo ở cấp huyện còn chậm. Từ đó, dẫn đến người KNTC bức xúc, tiếp tục gửi đơn hoặc tố cáo chính quyền cố tình bao che sai phạm, làm giảm lòng tin của người dân vào bộ máy chính quyền.

- Một số vụ KNTC chưa có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, các cấp có thẩm quyền, do đó chậm giải quyết hoặc không giải quyết dứt điểm được vụ việc, gây KNTC tồn đọng, kéo dài.

- Việc triển khai Nghị quyết số 22/NQ-HĐND của HĐND Thành phố tại một số đơn vị còn chậm, đến nay mới thực hiện xong 169/176 vụ việc (đạt 96%), trong đó có những vụ kéo dài qua 2 đến 3 Nghị quyết của HĐND Thành phố vẫn chưa tổ chức thực hiện xong dứt điểm.

- Một số quận, huyện, thị xã và sở, ngành chưa thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC.

## V. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Tiếp tục thực hiện có hiệu quả Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị, Kế hoạch số 123-KH/TU ngày 25/6/2014 của Thành ủy, Kế hoạch số 167/KH-UBND ngày 15/9/2014 của UBND Thành phố về “Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC”. Tăng cường trách nhiệm của các cấp, các ngành trong công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC. Thực hiện tốt công tác giải quyết KNTC để phục vụ Đại hội Đảng các cấp năm 2015.

2. Tăng cường tuyên truyền Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và Luật Tiếp công dân; các Nghị định và Thông tư hướng dẫn, gắn với triển khai Hiến pháp, Luật Thủ đô, Luật Đất đai, các Nghị quyết của HĐND Thành phố. Tiếp tục thực hiện Đề án “tăng cường phổ biến, giáo dục pháp luật về KNTC cho xã, phường, thị trấn giai đoạn 2012-2016”.

3. Nâng cao chất lượng giải quyết các vụ việc KNTC. Phần đầu đạt tỷ lệ giải quyết trên 80% số vụ việc thuộc thẩm quyền. Tiếp tục thực hiện Kế hoạch số 2100/KH-TTTP ngày 19/9/2013 của Thanh tra Chính phủ về rà soát các vụ khiếu nại, tố cáo tồn đọng. Tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc còn tồn đọng theo Nghị quyết 22/2009/NQ-HĐND ngày 11/12/2009 của HĐND Thành phố.

4. Quan tâm tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, các quyết định xử lý tố cáo.

5. Tăng cường công tác hòa giải ở cơ sở; công tác quản lý nhà nước về khiếu nại, tố cáo. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp công dân, xử lý đơn.

Trên đây là báo cáo về tình hình giải quyết quyết đơn thư KNTC của công dân trên địa bàn thành phố Hà Nội 6 tháng đầu năm và nhiệm vụ, giải pháp 6 tháng cuối năm 2015. UBND Thành phố trân trọng báo cáo./.

### Nơi nhận:

- Như trên;
- Thanh tra Chính phủ;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND TP;
- Chủ tịch UBND TP;
- Các Phó Chủ tịch UBND TP;
- Các VP: Thành ủy; Đoàn ĐBQH và HĐND TP;
- VPUBNDTP: CVP, đ/c Phạm Chí Công PCVP, TH, TNMT, NC, BTCĐ;
- Thanh tra TP;
- Lưu: VT, BTCĐ.

Đề  
b/c

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH



Vũ Hồng Khanh