

Số: **97** /BC-UBND

Hà Nội, ngày **04** tháng **6** năm **2013**

## **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,  
phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2013**

Kính gửi: Hội đồng nhân dân Thành phố

Tiếp tục thực hiện Nghị quyết Đảng bộ Thành phố lần thứ XV và thực hiện các chương trình, kế hoạch công tác năm 2013, 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 2013 đạt được như sau:

### **I. ĐẶC ĐIỂM, TÌNH HÌNH CHUNG**

6 tháng đầu năm 2013, tình hình KNTC trên địa bàn Thành phố diễn biến phức tạp, số vụ KNTC cũng như số đoàn đông người đều tăng so với cùng kỳ năm 2012<sup>1</sup>. Các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp 16.958 lượt công dân; tiếp nhận và xử lý 11.283 đơn các loại<sup>2</sup>; thụ lý giải quyết theo thẩm quyền 1.392 vụ khiếu nại, tố cáo, trong đó có 216 lượt đoàn đông người (15 người trở lên). Có một số trường hợp KNTC có tổ chức, có sự liên kết giữa các đoàn, lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để kích động, xúi giục, lôi kéo tập trung đông người, mặc áo đỏ có in khẩu hiệu, mang theo băng zôn, biểu ngữ nhằm tạo sức ép với các cơ quan chính quyền, gây mất an ninh, trật tự công cộng.

Tình trạng đơn thư gửi tràn lan, vượt cấp xuất hiện ở một số nơi, có nhiều đơn trùng, đơn khuyết danh, mạo danh hoặc hết thời hiệu xử lý... Nhiều vụ việc phát sinh từ những năm trước, đã được các cấp chính quyền xem xét, giải quyết đúng chính sách pháp luật có lý, có tình nhưng công dân không đồng ý, tiếp tục gửi đơn đến các cơ quan nhà nước đề nghị được xem xét lại.

Bên cạnh đó, trên địa bàn Thành phố thường xuyên có các đoàn đông người của các tỉnh, Thành phố khác tập trung khiếu nại, tố cáo tại trụ sở các cơ quan Trung ương.

<sup>1</sup>: Số vụ KNTC tăng 26%; số đoàn đông người tăng 37% so với 6 tháng đầu năm 2012

<sup>2</sup>: Số lượt tiếp công dân tăng 80%; tiếp nhận và xử lý đơn tăng 26% so với 6 tháng đầu năm 2012

Tình hình KNTC nêu trên đã phần nào làm ảnh hưởng đến an ninh trật tự và tiềm ẩn những nguy cơ làm mất ổn định chính trị xã hội trong một số thời điểm nhất định.

## II. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO

Tiếp tục thực hiện Thông báo số 130-TB/TW ngày 10/01/2008 của Bộ Chính trị về “Tình hình, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo từ năm 2006 đến nay và giải pháp trong thời gian tới”; 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 khiếu nại, tố cáo”, UBND Thành phố đã tập trung chỉ đạo các cấp, các ngành thực hiện tốt công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC, nhất là các vụ việc phức tạp, đông người, tồn đọng.

Tăng cường tổ chức thực hiện Đề án “Đổi mới công tác tiếp công dân” theo Quyết định số 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ; kiện toàn đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân, quan tâm đến chế độ chính sách cho cán bộ làm công tác tiếp công dân (ban hành Quyết định số 634/QĐ-UBND ngày 28/01/2013 về việc quy định chế độ bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của thành phố Hà Nội); gắn công tác tiếp công dân, xử lý đơn với giải quyết KNTC và cải cách hành chính. Lãnh đạo Thành phố đã kịp thời chỉ đạo và trực tiếp đối thoại với công dân, nhất là những vụ đông người, phức tạp như: đoàn công dân phường Dương Nội, quận Hà Đông; đoàn các hộ kinh doanh tại chợ Nghĩa Tân, quận Cầu Giấy...

Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Thanh tra Chính phủ về kiểm tra, rà soát các vụ KNTC tồn đọng, phức tạp, kéo dài theo Kế hoạch số 1130/KH-TTTP ngày 10/5/2012 của Thanh tra Chính phủ, UBND Thành phố đã tập trung và quyết liệt trong chỉ đạo triển khai thực hiện; đã ban hành các văn bản để triển khai thực hiện như: văn bản số 813/UBND-TNMT ngày 24/01/2013 về việc rà thông báo chấm dứt giải quyết KNTC, Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 05/02/2013 tổ chức thực hiện kết quả rà soát các vụ KNTC tồn đọng, văn bản số 1217/UBND-BTCD ngày 07/02/2013 về việc triển khai thực hiện các bước quy trình sau kiểm tra, rà soát các vụ KNTC tồn đọng. Theo đó, UBND Thành phố yêu cầu Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ngành, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã xây dựng Kế hoạch cụ thể để triển khai thực hiện, giải quyết dứt điểm các vụ KNTC tồn đọng đã rà soát theo Kế hoạch số 1130/KH-TTTP của Thanh tra Chính phủ, tăng cường đối thoại với người KNTC, công khai kết quả rà soát và chỉ đạo các đơn vị có biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật đối với các trường hợp công dân cố tình gây mất an ninh trật tự hoặc cố tình lợi dụng quyền KNTC để lôi kéo, kích động tập trung đông người gây mất an ninh trật tự. Chủ tịch UBND Thành phố chủ trì với lãnh đạo một số đơn vị sở, ngành, quận, huyện, thị xã để chỉ đạo giải quyết dứt điểm các vụ KNTC

nổi cộm, phức tạp trên địa bàn; thường xuyên nghe báo cáo tình hình và chỉ đạo tại các cuộc họp giao ban lãnh đạo UBND Thành phố...

UBND Thành phố đã chỉ đạo rà soát, sửa đổi, bổ sung các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến lĩnh vực đất đai, GPMB cho phù hợp với các quy định của pháp luật và tình hình thực tế trên địa bàn Thành phố (Quyết định số 02/2013/QĐ-UBND ngày 07/01/2013 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định ban hành kèm theo Quyết định số 108/2009/QĐ-UBND ngày 29/9/2009 của Ủy ban nhân dân Thành phố về bồi thường, hỗ trợ và tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất trên địa bàn thành phố Hà Nội; Quyết định số 13/2013/QĐ-UBND ngày 24/4/2013 quy định cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất, đăng ký biến động về sử dụng đất, sở hữu tài sản gắn liền với đất cho hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, cá nhân nước ngoài trên địa bàn thành phố Hà Nội); kịp thời ban hành nhiều văn bản chỉ đạo liên quan đến công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực đất đai, GPMB như: Chỉ thị số 09/CT-UBND ngày 25/4/2013 về tăng cường công tác quản lý sử dụng đất tại các công ty nông, lâm nghiệp đã thực hiện cổ phần hóa và các nông, lâm trường, trạm, trại trên địa bàn Thành phố; văn bản số 2434/UBND-TNMT ngày 5/4/2013 chỉ đạo giải quyết KNTC của tổ chức, hộ gia đình, cá nhân liên quan đến giá nhà đất khi nhà nước thu hồi đất để thực hiện các dự án đầu tư trên địa bàn Thành phố; văn bản số 1539/VP-TNMT ngày 16/4/2013 về việc nâng cao hiệu quả thực hiện công tác quản lý nhà nước về tài nguyên môi trường, bồi thường GPMB và giải quyết KNTC của công dân...

Trong tháng 4, 5 năm 2013, Thành phố đã tổ chức Hội nghị giao ban trực tuyến về công tác cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ở và quyền sở hữu nhà ở; công tác GPMB giữa lãnh đạo Thành phố và lãnh đạo các sở, ngành, quận, huyện, thị xã. Qua đó, lãnh đạo Thành phố đã kịp thời nắm bắt tình hình và chỉ đạo giải quyết những khó khăn, vướng mắc trong công tác này.

Đối với một số vụ việc KNTC phức tạp, tồn đọng, lãnh đạo UBND Thành phố chỉ đạo thành lập Tổ công tác để rà soát và tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc nhằm giải quyết dứt điểm như: ngày 10/5/2013, UBND Thành phố có Quyết định số 3036/QĐ-UBND thành lập Tổ công tác liên ngành để giải quyết dứt điểm các vụ KNTC phức tạp, đông người trên địa bàn quận Hà Đông.

### **III. KẾT QUẢ TRONG 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 16.958 lượt công dân đến khiếu nại, tố cáo. Cụ thể như sau:

+ Ban Tiếp công dân Thành phố tiếp: 1.262 lượt công dân;

+ Thanh tra Thành phố tiếp:	222 lượt công dân;
+ Các quận, huyện, thị xã tiếp:	5.951 lượt công dân;
+ Các xã, phường, thị trấn tiếp:	9.000 lượt công dân;
+ Các sở, ngành tiếp:	523 lượt công dân.

Thực hiện việc tiếp công dân định kỳ, lãnh đạo UBND Thành phố đã tiếp 243 lượt/1223 công dân, trong đó có 41 đoàn KNTC đông người tại 2 địa điểm: 34 Lý Thái Tổ, quận Hoàn Kiếm và 20 Hoàng Diệu, quận Hà Đông. Sau tiếp công dân, đã ban hành các thông báo kết luận, chỉ đạo, giao nhiệm vụ cho các sở, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã xem xét, giải quyết các vụ việc.

- Về công tác xử lý đơn: Các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp nhận và xử lý 11.283 đơn các loại, gồm: 758 đơn tố cáo; 2.016 đơn khiếu nại và 8.509 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, giao đất nông nghiệp theo Nghị định 64/NĐ-CP ngày 27/9/1993 của Chính phủ...

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

## **2. Về khiếu nại, tố cáo của các đoàn đông người**

Các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp 216 lượt đoàn đông người đến khiếu nại, tố cáo (từ 15 người trở lên/đoàn)<sup>3</sup>. Nội dung KNTC của các hộ dân chủ yếu liên quan đến việc thu hồi đất, thực hiện chế độ đền bù 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 rối, mất trật tự công cộng tại Trụ sở các cơ quan Nhà nước.

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 KNTC tạo "điểm nóng" gây mất an ninh trật tự trên địa bàn Thành phố.

Nguyên nhân chủ yếu phát sinh KNTC đông người, có tính chất gay gắt, phức tạp là do cơ chế, chính sách pháp luật còn bất cập, chưa đồng bộ; tại một số đơn vị công tác quản lý, sử dụng đất đai còn hạn chế; việc thực hiện chính sách bồi thường, hỗ trợ khi thu hồi đất chưa đảm bảo trình tự, thủ tục quy định. Khi phát sinh KNTC một số đơn vị chưa thực sự quan tâm chỉ đạo giải quyết, còn né tránh, đùn đẩy trách nhiệm; quá trình giải quyết KNTC tại một số địa phương còn kéo dài; việc tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật còn chậm, không dứt điểm. Trình độ hiểu biết, ý thức chấp

<sup>3</sup> Đoàn công dân phường Dương Nội; đoàn công dân phường Kiến Hưng; đoàn công dân phường Phú Lương, quận Hà Đông; đoàn các hộ kinh doanh tại chợ Nghĩa Tân, quận Cầu Giấy, chợ Bưởi, quận Tây Hồ, chợ Cầu Diễn, huyện Từ Liêm và chợ Cầu Âm, huyện Ứng Hòa; đoàn công dân phường Tân Mai, quận Hoàng Mai...

hành pháp luật nói chung và pháp luật về khiếu nại, tố cáo nói riêng của một bộ phận nhân dân còn hạn chế, một số trường hợp lợi dụng dân chủ hoặc bị lôi kéo, xúi giục, kích động đã tập trung KNTC đông người, tạo áp lực đối với chính quyền các cấp và làm mất an ninh trật tự tại trụ sở các cơ quan hành chính của Thành phố.

### **3. Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo**

Sáu tháng đầu năm 2013, toàn Thành phố đã tiếp nhận và thụ lý theo thẩm quyền 1.392 vụ KNTC (gồm: 1.144 vụ khiếu nại, 248 vụ tố cáo); đã giải quyết 1.117 vụ (gồm: 929 vụ khiếu nại, 188 vụ tố cáo); đạt tỷ lệ 80%. 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: 236 vụ (gồm: 171 vụ khiếu nại, 65 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 192 vụ (gồm: 143 vụ khiếu nại, 49 vụ tố cáo); chiếm tỷ lệ 81%.

- Các quận, huyện, thị xã đã tiếp nhận và thụ lý: 788 vụ (gồm: 690 vụ khiếu nại, 98 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 661 vụ (gồm: 586 vụ khiếu nại, 75 vụ tố cáo); chiếm tỷ lệ 84%.

- Các sở, ngành đã tiếp nhận và thụ lý: 195 vụ (gồm: 150 vụ khiếu nại, 45 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 141 vụ (gồm: 107 vụ khiếu nại, 34 vụ tố cáo); chiếm tỷ lệ 72%.

- Các vụ thuộc thẩm quyền UBND Thành phố giao Thanh tra Thành phố xem xét 173 vụ (khiếu nại: 133 vụ, tố cáo: 40 vụ). Đến nay, Thanh tra Thành phố đã kết luận, giải quyết được 123 vụ (gồm: 93 vụ khiếu nại, 30 vụ tố cáo); chiếm tỷ lệ 71%.

Kết quả giải quyết cho thấy: Khiếu nại đúng 41 vụ (4%); khiếu nại sai 599 vụ (64%); khiếu nại có đúng, có sai 87 vụ (10%); rút đơn khiếu nại, hòa giải thành 202 vụ (22%); tố cáo đúng 19 vụ (10%); tố cáo sai 113 vụ (60%); tố cáo có đúng, có sai 56 vụ (30%).

Qua giải quyết KNTC đã kiến nghị thu hồi 668 triệu đồng và 2.058m<sup>2</sup> đất; kiến nghị trả cho dân 326 triệu đồng và 3514 m<sup>2</sup> đất; kiến nghị điều chỉnh 10 phương án bồi thường, hỗ trợ giải phóng mặt bằng; bố trí 01 nhà tái định cư; thu hồi 02 Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; điều chỉnh, bổ sung tăng diện tích của 02 Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; xử lý kỷ luật 7 cán bộ<sup>4</sup>.

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

- Tổng số quyết định giải quyết khiếu nại: 727 quyết định. Trong đó:

+ Số quyết định phải thực hiện: 128 quyết định;

+ Số quyết định đã thực hiện: 85 quyết định (đạt 66%);

<sup>4</sup>: Gồm: 02 cán bộ ở quận Long Biên, 02 cán bộ ở quận Ba Đình, 03 cán bộ ở huyện Ứng Hòa.

- + Số quyết định chưa tổ chức thực hiện xong: 43 quyết định.
- Tổng số thông báo kết luận nội dung tố cáo: 188 thông báo. Trong đó:
- + Số quyết định xử lý tố cáo phải thực hiện: 34 quyết định;
- + Số quyết định xử lý tố cáo đã thực hiện: 12 quyết định (đạt 35%);
- + Số quyết định xử lý tố cáo chưa tổ chức thực hiện xong: 22 quyết định.

**5. Kết quả rà soát các vụ khiếu nại, tố cáo tồn đọng theo Kế hoạch 1130/KH-TTTP ngày 10/5/2012 của Thanh tra Chính phủ và Nghị quyết số 22/2009/NQ-HĐND ngày 11/12/2009 của HĐND Thành phố**

**5.1. Kết quả rà soát các vụ KNTC tồn đọng theo KH số 1130/KH-TTTP của Thanh tra Chính phủ**

Thực hiện Kế hoạch số 1130/KH-TTTP ngày 10/5/2012 của Thanh tra Chính phủ, UBND Thành phố chỉ đạo các đơn vị kiểm tra, rà soát các vụ KNTC tồn đọng, phức tạp, kéo dài trên địa bàn; phối hợp với Tổ công tác của Thanh tra Chính phủ kiểm tra, rà soát và ký biên bản thống nhất phương án giải quyết dứt điểm 26 vụ việc phức tạp, tồn đọng. Ngày 26/2/2013, UBND Thành phố đã tổ chức Hội nghị liên ngành, gồm: đại diện các Bộ, ngành có liên quan, Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố Hà Nội, Ban pháp chế HĐND Thành phố, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Thành phố, Liên đoàn Lao động Thành phố, Ban Tuyên giáo Thành ủy, Văn phòng Thành ủy, UBND các quận, huyện, thị xã, các sở, ngành có liên quan để tạo sự đồng thuận của cả hệ thống chính trị về phương án giải quyết vụ việc. Sau họp liên ngành, UBND Thành phố đã tổ chức đối thoại với người khiếu nại, tố cáo.

Trên cơ sở biên bản thống nhất phương án giải quyết vụ việc giữa Thanh tra Chính phủ với UBND Thành phố, kết quả đối thoại với công dân, UBND Thành phố đã ban hành các thông báo chấm dứt thụ lý giải quyết khiếu nại, thông báo kết quả rà soát giải quyết các vụ việc và công khai kết quả trên các phương tiện thông tin đại chúng theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ.

**5.2. Kết quả thực hiện Nghị quyết số 22/2009/NQ-HĐND của HĐND Thành phố**

UBND Thành phố tiếp tục chỉ đạo các đơn vị giải quyết dứt điểm 176 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 154/176 vụ, chiếm tỷ lệ 88%. UBND Thành phố đang chỉ đạo các đơn vị giải quyết dứt điểm 22 vụ việc còn lại<sup>5</sup>; trường hợp phức tạp, vướng mắc chủ động báo cáo để lãnh đạo Thành

<sup>5</sup> : Thống kê theo địa bàn như sau: Thanh Xuân: 01 vụ; Hoàn Kiếm: 02 vụ; Đống Đa: 01 vụ; Tây Hồ: 01 vụ; Hoàng Mai: 02 vụ; Hà Đông: 02 vụ; Sơn Tây: 02 vụ; Sóc Sơn: 01 vụ; Mê Linh: 01 vụ; Ba Vì: 01 vụ; Ứng Hòa: 01 vụ; Hoài Đức: 01 vụ; Phú Xuyên: 03 vụ; Đan Phượng: 01 vụ; Thường Tín: 01 vụ; Từ Liêm: 01 vụ.

phổ tiếp tục chỉ đạo giải quyết hoặc phối hợp với các bộ, ngành Trung ương để giải quyết dứt điểm.

Nguyên nhân khách quan của việc còn tồn đọng các vụ khiếu nại, tố cáo 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 mặc dù đã có ý kiến chỉ đạo của UBND Thành phố, nhưng việc 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**

UBND Thành phố đã chỉ đạo các sở, ngành, quận, huyện, thị xã tập trung tuyên truyền về Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo 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 pháp luật về khiếu nại, tố cáo. Tính đến nay, toàn Thành phố đã tổ chức 90 lớp tập huấn, giới thiệu về Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo cho hơn 8.522 lượt cán bộ, công chức và nhân dân.

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 Thông báo Kết luận số 130-TB/TW ngày 10/1/2008 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 1130/KH-TTTP ngày 10/5/2012 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 này được quan tâm, chỉ đạo thực hiện quyết liệt, ngày càng đi vào nề nếp, tạo được chuyển biến tốt từ cơ sở đến Thành phố. 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 đối với việc xử lý, giải thích 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, quyết định, kết luận chính xác vụ việc.

Để nâng cao chất lượng giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, 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 khiếu nại, tố cáo, 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 và bảo vệ quyền lợi chính đáng của công dân.

Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có chuyển biến tích cực, chất lượng giải quyết các vụ việc tại cơ sở dần được nâng lên, 64% các vụ khiếu nại công dân khiếu nại sai; tỷ lệ cải sửa trong giải quyết các vụ khiếu nại lần hai giảm đáng kể.

Qua giải quyết khiếu nại, tố cáo, 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 2013, có 202 vụ việc công dân tự nguyện rút đơn (chiếm 22% 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:

- Một số đơn vị thiếu tập trung chỉ đạo công tác giải quyết KNTC, chưa nghiêm túc, kịp thời thực hiện chỉ đạo của UBND Thành phố, còn để thời hạn giải quyết KNTC kéo dài, không dứt điểm, có nơi có biểu hiện đùn đẩy trách nhiệm, thiếu thống nhất; chưa thực hiện đủ quy trình đối thoại khi giải quyết khiếu nại lần hai theo quy định của Luật Khiếu nại.

- Công tác kiểm tra, đôn đốc việc tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo có hiệu lực pháp luật còn chậm, không dứt điểm, gây bức xúc cho người dân và phát sinh KNTC vượt cấp.

- 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 154/176 vụ việc (đạt 88%), 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 6 THÁNG CUỐI NĂM 2013

1. Tiếp tục chỉ đạo việc đôn đốc, kiểm tra các quận, huyện, sở, ban, ngành trong triển khai thực hiện Thông báo kết luận số 130/TB-TW ngày 10/1/2008 của Bộ Chính trị về “tình hình, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo từ năm 2006 đến nay và giải pháp trong thời gian tới”; 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; 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 khiếu nại, tố cáo”.

Tiếp tục thực hiện giai đoạn II Kế hoạch số 1130/KH-TTCP ngày 10/5/2012 của Thanh tra Chính phủ về rà soát các vụ khiếu nại, tố cáo tồn đọng.

Chỉ đạo 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.

2. Tiếp tục thực hiện Đề án Đổi mới công tác tiếp công dân theo Quyết định số 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ với mục tiêu kiện toàn về tổ chức, chức năng, nhiệm vụ quyền hạn của các cơ quan tiếp công dân nhằm nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân từ Thành phố đến cơ sở. Lãnh đạo các đơn vị nghiêm túc thực hiện quy định về tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất đối với các vụ phức tạp; giải quyết kịp thời các vụ việc KNTC theo thẩm quyền và theo chỉ đạo của UBND Thành phố, nhất là các vụ đông người.

Xây dựng quy chế phối hợp tiếp công dân giữa các Văn phòng: Thành ủy, Đoàn đại biểu Quốc hội và HĐND Thành phố, UBND Thành phố.

3. Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các Nghị định hướng dẫn thi hành trong cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân nhằm đưa các quy định của Luật đi vào cuộc sống; nâng cao ý thức, trách nhiệm của từng cá nhân, cơ quan, tổ chức trong việc thực thi pháp luật.

Triển khai thực hiện Đề án “Tiếp tục tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo ở xã, phường, thị trấn giai đoạn 2013-2016”.

4. Tăng cường thanh tra, kiểm tra công vụ đối với các cơ quan hành chính nhà nước theo Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 04/01/2013 của Chủ tịch UBND Thành phố về “năm kỷ cương hành chính – 2013”. Chỉ đạo triển khai thanh tra trách nhiệm người đứng đầu trong việc thực hiện Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo tại các đơn vị.

Thanh tra các cấp, ngành tích cực chủ động tham mưu cho chính quyền các cấp, Thủ trưởng các ngành trong việc ban hành các văn bản chỉ đạo, đồng thời tăng cường công tác kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện các quyết định giải quyết có hiệu lực pháp luật.

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. Xây dựng phần mềm và cơ sở dữ liệu chung của toàn thành phố để nối mạng từ Trụ sở tiếp công dân Thành phố tới các quận, huyện, thị xã và các sở, ngành.

6. Các sở, ngành, quận, huyện, thị xã nghiêm túc thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Trên đây là báo cáo tình hình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn Thành phố 6 tháng đầu năm, phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2013. 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;
- C/PCVP UBND TP;
- Thanh tra TP;
- TH, NC, TNMT, BTCĐ TP;
- Lưu: VT, NCh.

Đề  
b/c

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



Vũ Hồng Khanh

7