

Số: /BC-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

Tình hình công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2024 và phương hướng nhiệm vụ năm 2025

Kính gửi: Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội

Thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ Thành phố lần thứ XVII và các chương trình, kế hoạch công tác năm 2024, 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 công tác năm 2024 cụ thể như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM, TÌNH HÌNH CHUNG

Ngay từ đầu năm 2024, các cấp, các ngành của Thành phố tiếp tục tập trung lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC, đã tạo được sự chuyển biến tích cực, chất lượng giải quyết các vụ việc KNTC được nâng cao. Tuy nhiên, tình hình KNTC vẫn còn tiềm ẩn phức tạp, chủ yếu phát sinh trong quá trình thu hồi đất thực hiện một số dự án phát triển giao thông, đô thị, chuyển đổi mô hình một số chợ thành trung tâm thương mại, giao đất dịch vụ, ... Một số công dân chưa nhất trí, gửi đơn KNTC đến các cấp chính quyền để yêu cầu xem xét, giải quyết. Vẫn còn tình trạng công dân tập trung KNTC đông người, gây ảnh hưởng trật tự công cộng tại trụ sở các cơ quan Đảng, Nhà nước của Trung ương và Thành phố. Ngoài ra, trên địa bàn Thành phố thường xuyên có một số đoàn đông người của các tỉnh, thành phố khác tập trung KNTC tại trụ sở các cơ quan Trung ương.

Vẫn còn tình trạng công dân gửi đơn đến nhiều nơi, vượt cấp, 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

UBND Thành phố và các đơn vị 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 số 35-CT/TW của Bộ Chính trị; Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 06/02/2017 của UBND Thành phố về việc tổ chức thực hiện Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Thành ủy 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”; Kế hoạch số 126/KH-UBND ngày 01/6/2017 của UBND Thành phố “Khắc phục những tồn tại, hạn chế, đổi mới, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội”; Chỉ thị số 07/CT-UBND ngày 24/4/2018 của UBND Thành phố “Nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch UBND quận, huyện, thị xã, giám đốc, thủ trưởng các sở, ban, ngành Thành phố” và văn bản số 3985/UBND-BTCD ngày 28/8/2018 tăng cường trách nhiệm tiếp công dân của Chủ tịch UBND quận, huyện, thị xã, Giám đốc, Thủ trưởng sở, ngành Thành phố; Kế hoạch số 61/KH-UBND ngày 08/3/2019 của UBND Thành phố yêu cầu các đơn vị tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp khắc phục những hạn chế chỉ ra sau Hội nghị kiểm điểm theo tinh thần Nghị quyết TW 4 (khóa XI, XII), gồm: 01 chỉ thị và 23 kế hoạch; Kế hoạch số 299/KH-UBND ngày 23/11/2022 về việc tổ chức thực hiện Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 07/10/2022 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”; Kế hoạch số 113/KH-UBND ngày 11/4/2024 của UBND thành phố Hà Nội về việc thực hiện Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của ban Thường vụ Thành ủy 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 năm 2024; Văn bản số 3043/UBND-BTCD ngày 15/9/2024 của UBND Thành phố về việc tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, tiềm ẩn nguy cơ gây mất an ninh, trật tự trên địa bàn Thành phố;... 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 trong công tác giải quyết KNTC nhằm giữ vững an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội, góp phần thực hiện thắng lợi các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của Thủ đô.

UBND Thành phố đã chỉ đạo các sở, ngành, quận, huyện, thị xã tăng cường tuyên truyền về Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, nhân dân trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về KNTC; yêu cầu các cấp, các ngành, nhất là người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải tăng cường tiếp, đối thoại với công dân; triển khai các biện pháp nhằm nắm chắc tình hình KNTC ngay từ khi mới phát sinh, ngay từ cơ sở; nâng cao chất lượng giải quyết các vụ việc KNTC, tập trung tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, các kết luận giải quyết tố cáo có hiệu lực pháp luật. Thường xuyên phối hợp với Thanh tra Chính phủ và các cơ quan Trung ương để rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc KNTC phức tạp, đông người, kiên quyết không để phát sinh thành “điểm nóng”; tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của thủ trưởng các đơn vị trong việc thực hiện

pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết KNTC,... kịp thời chấn chỉnh, khắc phục các tồn tại, hạn chế.

III. KẾT QUẢ TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT KNTC NĂM 2024

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

a) Về công tác tiếp công dân:

- Năm 2024, các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp thường xuyên 35.086 lượt/42.715 công dân đến KNTC, kiến nghị, phản ánh liên quan đến tổng số vụ việc: 21.150 vụ (trong đó vụ việc tiếp lần đầu: 12.323 vụ, vụ việc tiếp nhiều lần: 8.827 vụ).

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 10.295 lượt công dân (giảm 12,4% so với cùng kỳ), trong đó: lãnh đạo UBND Thành phố tiếp 110 lượt công dân; lãnh đạo các quận, huyện, thị xã, sở, ngành tiếp 10.185 lượt công dân. Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND Thành phố tổ chức tiếp, đối thoại với công dân; nghe các đơn vị báo cáo để kịp thời chỉ đạo giải quyết đối với một số vụ việc KNTC đông người phức tạp.

b) Về công tác xử lý đơn: Các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp nhận 53.980 đơn các loại, đã xử lý 49.671 đơn (trong đó 48.266 đơn đủ điều kiện xử lý) gồm: 9.050 đơn khiếu nại; 7.439 đơn tố cáo và 31.777 đơn kiến nghị, phản ánh, dân nguyện. Trong đó có nhiều đơn trùng, đơn nặc danh, đơn không đủ điều kiện thụ lý. Nội dung KNTC chủ yếu liên quan đến lĩnh vực quản lý, sử dụng đất đai, GPMB,... Nhìn chung, các đơn của công dân 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 244 lượt/1.634 công dân đoàn đông người với 166 vụ việc KNTC (từ 10 người trở lên) tăng 169 vụ việc so với năm 2023. Nội dung KNTC chủ yếu liên quan đến việc thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ tái định cư, giao đất dịch vụ. Lãnh đạo UBND Thành phố đã kịp thời chỉ đạo các sở, ngành, quận, huyện, thị xã có liên quan tập trung giải quyết dứt điểm các vụ KNTC theo đúng quy định, đề xuất phương án giải quyết có lý, có tình, có tính khả thi cao, tạo được sự đồng thuận trong nhân dân, nhất là các vụ phức tạp, đông người.

3. Kết quả giải quyết KNTC.

a) Công tác giải quyết khiếu nại

Toàn Thành phố đã tiếp nhận và thụ lý theo thẩm quyền 4.313 vụ; đã giải quyết 3.224 vụ; đạt tỷ lệ 74,75%. Số vụ còn lại đang trong thời hạn giải quyết theo quy định pháp luật.

- Kết quả giải quyết khiếu nại lần đầu: KN đúng 72 vụ (2,23%); KN sai: 2.398 vụ (74,38%); KN đúng một phần: 137 vụ (4,25%); rút đơn KN: 194 vụ (6,02%).

- Kết quả giải quyết khiếu nại lần hai: 378 vụ công nhận Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (11,72%), 45 vụ phải sửa một phần nội dung Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (1,40%).

Qua thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại đã thu hồi cho Nhà nước: 25,16 triệu đồng, 39m² đất; trả lại cho tổ chức, cá nhân: 23 tổ chức, 14 cá nhân; kiến nghị xử lý hành chính đối với 32 người (trong đó 29 người là cán bộ, công chức, viên chức); chuyển cơ quan điều tra: 02 vụ.

b) Công tác giải quyết tố cáo

Toàn Thành phố đã tiếp nhận và thụ lý theo thẩm quyền 2.111 vụ; đã giải quyết 1.514 vụ (trong đó có 906 vụ tố cáo lần đầu, 491 vụ tố cáo tiếp, 62 vụ công dân rút toàn bộ nội dung tố cáo, 55 vụ đình chỉ không do rút tố cáo); đạt tỷ lệ 71,72 %. Số vụ còn lại đang trong thời hạn giải quyết theo quy định pháp luật.

- Kết quả giải quyết tố cáo lần đầu: 89 vụ tố cáo đúng (6,37%), 702 vụ tố cáo sai (50,25%), 115 vụ tố cáo có đúng có sai (8,23%);

- Kết quả giải quyết tố cáo tiếp: 31 vụ tố cáo đúng (2,22%), 429 vụ tố cáo sai (30,71%), 31 vụ tố cáo có đúng có sai (2,22%).

Tổng hợp Kết luận nội dung tố cáo đã kiến nghị thu hồi cho Nhà nước: 01 triệu đồng; kiến nghị trả lại cho cá nhân: 37 triệu đồng; kiến nghị xử lý trách nhiệm: 296 cá nhân (trong đó 273 người là cán bộ, công chức, viên chức); kiến nghị chuyển cơ quan điều tra: 01 vụ.

c) Đối với các vụ KNTC thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND Thành phố:

Chủ tịch UBND Thành phố giao Thanh tra Thành phố thực hiện 1.086 vụ việc khiếu nại, tố cáo, thẩm tra, rà soát (trong đó: 573 vụ việc khiếu nại, tố cáo; 513 vụ việc thẩm tra, rà soát); Thanh tra Thành phố đã tham mưu giải quyết 877 vụ việc (Gồm 383 vụ việc khiếu nại, tố cáo; 494 vụ việc thẩm tra, rà soát), đạt tỷ lệ 80,76 %.

4. Kết quả thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo.

Tổng số quyết định giải quyết khiếu nại phải thực hiện: 2.398 quyết định; số quyết định đã thực hiện: 2.062 quyết định (đạt 85,98%); còn 336 quyết định.

Tổng số kết luận nội dung tố cáo phải thực hiện: 1.156 kết luận; số kết luận đã thực hiện: 1.027 kết luận (đạt 88,84%); còn 129 kết luận.

5. Kết quả rà soát các vụ KNTC tồn đọng; công tác kiểm tra, đôn đốc

a) Kết quả rà soát các vụ KNTC tồn đọng

UBND Thành phố thường xuyên chỉ đạo các đơn vị rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ KNTC phức tạp, tồn đọng, kéo dài, kết quả cụ thể:

- Nghị quyết số 22/2009/NQ-HĐND ngày 11/12/2009 của HĐND Thành phố: đã thực hiện dứt điểm 174/176 vụ; còn 02 vụ;

- Kế hoạch số 2100/KH-TTCTP ngày 19/9/2013 của Thanh tra Chính phủ: đã thực hiện dứt điểm 08/09 vụ; còn 01 vụ;

- Kế hoạch số 363/KH-TTTP ngày 20/3/2019 của Thanh tra Chính phủ: Đã thực hiện dứt điểm 51/63 vụ; còn 12 vụ.

Nguyên nhân khách quan của việc còn tồn đọng các vụ KNTC trên chủ yếu là do tính chất phức tạp của 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 khi tổ chức thực hiện. Ngoài ra, một số quận, huyện, thị xã chỉ đạo chưa 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.

b) Công tác kiểm tra, đôn đốc

- Căn cứ kết quả kiểm tra việc thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; việc thực hiện nội dung chỉ đạo của Chủ tịch UBND Thành phố về giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh đối với một số đơn vị quận, huyện (các Kết luận kiểm tra của Đoàn Kiểm tra được thành lập theo Quyết định số 618/QĐ-UBND ngày 01/02/2023 của Chủ tịch UBND Thành phố), UBND Thành phố ban hành Văn bản số 451/UBND-BTCD ngày 19/02/2024 về việc rà soát, nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác tiếp, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố.

- Năm 2024, Đoàn Kiểm tra theo Quyết định số 618/QĐ-UBND ngày 01/02/2023 của Chủ tịch UBND Thành phố tổ chức kiểm tra tại 5 đơn vị sở ngành, quận, huyện về công tác chỉ đạo, tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân; việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tình hình, kết quả các vụ việc khiếu nại, tố cáo tồn đọng, phức tạp, kéo dài tại đơn vị được kiểm tra.

- UBND Thành phố ban hành các văn bản đôn đốc các đơn vị thực hiện Kết luận kiểm tra năm 2023 và thực hiện Kết luận kiểm tra năm 2024.

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 Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành, đề nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, nhân dân trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân và giải quyết KNTC. Các đơn vị thường xuyên tổ chức tuyên truyền pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC trên hệ thống loa truyền thanh của các xã, phường, thị trấn và tuyên truyền trên hệ thống trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị,...

Nhằm nâng cao kỹ năng xử lý tình huống trong công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC, UBND Thành phố ban hành các kế hoạch triển khai thực hiện:

- Kế hoạch số 94/KH-UBND ngày 28/3/2024 về tổ chức Hội nghị tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và thực hiện chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2024. Hội nghị được tổ chức theo lịch từ

tháng 5/2024 đến tháng 10/2024 tại Hội trường của các Sở, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã có liên quan.

- Kế hoạch số 325/KH-UBND ngày 29/12/2023 về việc phổ biến giáo dục pháp luật, hoà giải ở cơ sở, chuẩn tiếp cận pháp luật trên địa bàn Thành phố năm 2024. Trong đó, UBND Thành phố giao Thanh tra Thành phố chủ trì, triển khai thực hiện tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội, tăng cường tuyên truyền pháp luật về tiếp công dân. Ngày 12/11/2024, Thanh tra Thành phố đã chủ trì tổ chức Hội nghị tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật – Toạ đàm tháo gỡ vướng mắc trong công tác Thanh tra. Hội nghị có sự tham gia của các đại biểu thuộc các sở, ngành Thành phố, UBND các quận, huyện, thị xã.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

- Nhìn chung, các cấp, các ngành Thành phố đã nghiêm túc triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo của Trung ương và Thành phố về công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC. Các đơn vị thuộc Thành phố xác định đây không chỉ là nhiệm vụ chuyên môn mà còn là nhiệm vụ chính trị quan trọng, 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 các vụ KNTC đông người, phức tạp nhằm giữ vững an ninh trật tự, góp phần thực hiện thắng lợi các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn Thành phố.

- Lãnh đạo UBND Thành phố luôn duy trì lịch tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Ba tuần thứ 3 hàng tháng tại trụ sở Tiếp công dân Thành phố, đồng thời lãnh đạo UBND Thành phố tiếp thu ý kiến của công dân, chỉ đạo xem xét, kết luận, quyết định giải quyết chính xác các vụ việc; yêu cầu các đơn vị tăng cường phối hợp trao đổi thông tin, nhất là trong việc phối hợp giải quyết các vụ KNTC đông người, phức tạp.

- UBND Thành phố đã tích cực chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường tuyên truyền về công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC, triển khai đồng bộ tại cấp Thành phố, Thanh tra Thành phố và các quận, huyện, thị xã, sở, ngành,... tạo sự chuyển biến rõ rệt về chất lượng trong công tác tiếp công dân. Để nâng cao chất lượng giải quyết các vụ việc KNTC, lãnh đạo Thành phố đã chỉ đạo tăng cường tiếp và đối thoại với công dân nhất là vụ việc khiếu kiện đông người, phức tạp, không để phát sinh thành “điểm nóng” gây phức tạp về an ninh, trật tự; nghiêm túc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, kết luận nội dung tố cáo. Việc giải quyết KNTC được thực hiện đúng trình tự, thủ tục, đảm bảo khách quan, chính xác, bảo vệ quyền lợi chính đáng của công dân. Qua giải quyết KNTC, các cơ quan hành chính nhà nước của Thành phố đã kịp thời phát hiện, kiến nghị xử lý một số sai phạm liên quan đến công tác quản lý đất đai, GPMB,... bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của người dân, góp

phần ổn định tình hình và nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên toàn Thành phố.

- 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.

- Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn được quan tâm bồi dưỡng đúng theo Nghị quyết số 03/2017/NQ-HĐND ngày 03/7/2017 quy định một số nội dung, mức chi thuộc thẩm quyền của Hội đồng nhân dân Thành phố và Nghị quyết số 09/2023/NQ-HĐND ngày 06/7/2023 của Hội đồng nhân dân Thành phố quy định về chính sách hỗ trợ đặc thù đối với công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Hà Nội.

2. Hạn chế và nguyên nhân

a) Một số hạn chế

- Trong công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC, một số đơn vị, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền còn chưa quyết liệt chỉ đạo nhằm giải quyết dứt điểm vụ việc ngay từ khi phát sinh, ngay tại cơ sở.

- Một số vụ việc KNTC giải quyết còn chậm, thiếu sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, các cấp có thẩm quyền trong quá trình giải quyết dẫn đến việc người dân tiếp tục gửi đơn KNTC vượt cấp.

- Việc tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo có hiệu lực pháp luật ở một số địa phương còn chậm, còn thiếu kiên quyết gây phát sinh KNTC bức xúc.

- 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. Công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết tố cáo đến các xã, phường, thị trấn, đến trực tiếp người thực hiện quyền khiếu nại, quyền tố cáo vẫn còn hạn chế.

b) Nguyên nhân

- *Nguyên nhân khách quan:* công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết KNTC là những công việc khó khăn, phức tạp. Hệ thống chính sách, pháp luật về đất đai, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư còn có sự bất cập và thay đổi qua các thời kỳ; chưa có các chế tài đủ mạnh để xử lý trách nhiệm đối với việc không thực hiện, chậm thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo có hiệu lực pháp luật. Một số vụ KNTC còn tồn đọng do tính chất phức tạp của vụ việc; một số vụ kéo dài trong nhiều năm, đến nay, cơ chế chính sách, pháp luật có sự thay đổi dẫn đến vướng mắc, khó khăn trong việc tổ chức thực hiện. Mặt khác, nội dung KNTC phần lớn liên quan đến lợi ích kinh tế của người

KNTC nên việc giải quyết mặc dù đúng quy định, đúng pháp luật nhưng người dân vẫn không đồng tình, nhất là mức bồi thường khi bị thu hồi đất, giải phóng mặt bằng.

- *Nguyên nhân chủ quan*: Một số cơ quan, đơn vị chưa thực sự quan tâm và thực hiện đầy đủ trách nhiệm của mình trong công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC, thiếu kiểm tra đôn đốc việc thực hiện của cán bộ dưới quyền dẫn đến để một số vụ việc giải quyết kéo dài. Bên cạnh đó, công tác phối hợp giữa các cấp, các ngành trong việc giải quyết KNTC có lúc còn chưa kịp thời, nên đã ảnh hưởng nhất định đến chất lượng và tiến độ giải quyết. Ngoài ra, nhận thức của một số người dân về KNTC còn hạn chế, còn có hiện tượng bị lôi kéo KNTC đông người, vượt cấp.

V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM NĂM 2025

1. Tổ chức thực hiện có hiệu quả các Chỉ thị, Nghị quyết, Kế hoạch của Trung ương và Thành phố; đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, phát huy sức mạnh tổng hợp của cả hệ thống chính trị trong công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC. Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ giải quyết KNTC thuộc thẩm quyền, chỉ đạo xác minh khách quan, đúng pháp luật, làm rõ nguyên nhân phát sinh, kết luận rõ đúng, sai, đề ra phương án giải quyết phù hợp, có lý, có tình, phấn đấu đạt tỷ lệ trên 85%; tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực pháp luật, phấn đấu đạt tỷ lệ trên 90%.

2. Tập trung giải quyết cơ bản các vụ việc đông người, phức tạp, tiềm ẩn nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, các vụ việc theo Nghị quyết số 22/2009/NQ-HĐND ngày 11/12/2009 của HĐND Thành phố, Kế hoạch số 363/KH-TTCTP ngày 20/3/2019 của Thanh tra Chính phủ, Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Thành ủy, Nghị quyết số 15-NQ/TU ngày 04/7/2017 của Ban Thường vụ Thành ủy. Tập trung chỉ đạo giải quyết những vấn đề dân sinh bức xúc, các vụ việc phức tạp, nhạy cảm về an ninh chính trị - trật tự an toàn xã hội, tích cực giải quyết các mâu thuẫn trong nội bộ nhân dân ngay từ cơ sở, không để phát sinh các “điểm nóng”, các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài, khiếu kiện vượt cấp.

3. Tăng cường tuyên truyền Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành, gắn với việc thực hiện chế độ chính sách của Nhà nước về một số lĩnh vực thường phát sinh KNTC như: đất đai, GPMB, quản lý, sử dụng đất nông nghiệp, trật tự xây dựng,... Hướng dẫn công dân thực hiện đúng quy định về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị...

4. Thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ theo quy định; tăng cường đối thoại với công dân nhằm xử lý dứt điểm các vụ việc ngay từ cơ sở, tránh để kéo dài, vượt cấp; chủ động phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc các cấp và các đoàn thể, các cơ quan nội chính trong công tác giải quyết KNTC. Tăng cường công tác hòa giải ở cơ sở; công tác quản lý nhà nước về tiếp

công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp công dân, xử lý đơn.

5. Tiếp tục triển khai thực hiện công tác chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Tích cực triển khai phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tăng sự tương tác trực tuyến trên môi trường số giữa người dân, doanh nghiệp với các cấp chính quyền Thành phố (iHanoi).

6. Rà soát, xây dựng và thực hiện chế độ, chính sách về đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ, quy hoạch, luân chuyển, chuyển đổi vị trí công tác đối với đội ngũ công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết KNTC tại các cơ quan thanh tra, Ban Tiếp công dân.

7. Cải thiện cơ sở vật chất, hạ tầng của các đơn vị trực tiếp thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để đảm bảo công việc được tiến hành thuận lợi, nhanh chóng.

8. Tăng cường công tác thanh tra trách nhiệm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trong tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Qua thanh tra phát hiện và xử lý kịp thời đối với các cá nhân có hành vi trì hoãn, kéo dài, thực hiện không nghiêm túc chỉ đạo của cấp trên trong giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền và việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, kết luận, quyết định xử lý vi phạm qua giải quyết tố cáo, xử lý kịp thời, nghiêm minh các vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo. Tiếp tục triển khai công tác của Đoàn Kiểm tra được thành lập theo Quyết định số 618/QĐ-UBND ngày 01/02/2023 của Chủ tịch UBND Thành phố kiểm tra việc thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; việc thực hiện nội dung chỉ đạo của Chủ tịch UBND Thành phố về giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn Thành phố. Tổng hợp, đánh giá, triển khai công tác hậu kiểm đối với các đơn vị đã kiểm tra năm 2023, 2024.

Trên đây là Báo cáo về tình hình tiếp công dân, giải quyết KNTC trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2024 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2025.

Ủy ban nhân dân Thành phố trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố; | để b/c
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND TP;
- Thanh tra Thành phố;
- VPUB: CVP, PCVP, NC, TH, BTCĐTP;
- Lưu: VT, BTCD.

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

Lê Hồng Sơn