

Số: **350** /BC-UBND

Hà Nội, ngày 18 tháng 11 năm 2019

BÁO CÁO

**Tình hình tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại,
tổ cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2019
và phương hướng, nhiệm vụ năm 2020.**

Kính gửi: Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội.

Thực hiện Nghị quyết Đảng bộ Thành phố lần thứ XVI và các chương trình, kế hoạch công tác năm 2019, 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 2019, đạt được như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM, TÌNH HÌNH CHUNG

UBND Thành phố thường xuyên chỉ đạo các cấp, các ngành quan tâm đến công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC; chất lượng giải quyết các vụ việc KNTC đã được nâng cao. Tuy nhiên, tình hình KNTC vẫn còn tiềm ẩn nhiều yếu tố phức tạp,... vẫn còn tình trạng khiếu kiện đông người, công dân gửi đơn vượt cấp lên các cơ quan Trung ương, Thanh tra Chính phủ để đề nghị rà soát, xem xét lại; nhiều vụ việc công dân khiếu nại không đạt mục đích đã làm đơn tố cáo cơ quan tham mưu, tố cáo cán bộ thực hiện nhiệm vụ xác minh có hành vi bao che,... Nội dung KNTC chủ yếu phát sinh trong quá trình thực hiện công tác GPMB tại một số dự án phát triển giao thông, khu đô thị; chuyển đổi mô hình một số chợ; việc quản lý, sử dụng, cấp Giấy chứng nhận quyền sở hữu căn hộ chung cư tại một số khu đô thị,... Một số công dân chưa đồng thuận, gửi đơn KNTC đến các cấp chính quyền để yêu cầu xem xét, giải quyết. Ngoài ra, một số công dân tập trung KNTC đông người, gây mất an ninh trật tự tại trụ sở các cơ quan Đảng, Nhà nước của Trung ương và Thành phố vẫn diễn ra.

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

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 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” và Nghị quyết số 15-NQ/TU ngày 04/7/2017 “Về việc xây dựng tổ chức cơ sở đảng trong sạch, vững mạnh, củng cố cơ sở đảng yếu kém; giải quyết các vấn đề phức tạp về an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn xã, phường, thị trấn thuộc Thành phố” theo chỉ đạo của Ban Chỉ đạo thực hiện Nghị quyết 15 và Chỉ thị 15; Kế hoạch số 126/KH-UBND ngày 01/6/2017 của UBND Thành phố về việc “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” và Kế hoạch số 61/KH-UBND ngày 08/3/2019, 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); Chỉ thị số 07/CT-UBND ngày 24/4/2018 của UBND Thành phố về việc “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 về việc “Tăng cường trách nhiệm tiếp công dân của Chủ tịch UBND quận, huyện, thị xã, giám đốc, thủ trưởng sở ngành 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.

Thực hiện Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị “Về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân”, Thành ủy đã ban hành Kế hoạch số 138-KH/TU ngày 07/5/2019 chỉ đạo người đứng đầu cấp ủy trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo, thực hiện việc tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với công dân và xử lý, giải quyết các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân theo đúng quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước. Đồng thời yêu cầu các quận, huyện, thị ủy, các đảng ủy trực thuộc Thành ủy; các đảng bộ, chi bộ cơ sở xây dựng kế hoạch để thống nhất thực hiện, đạt hiệu quả.

UBND Thành phố đã chỉ đạo các sở, ngành, quận, huyện, thị xã tập trung tuyên truyền về Luật Tiếp công dân, 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 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 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.

III. KẾT QUẢ TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT KNTC

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

Công tác tiếp công dân: Các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp 29.581 lượt công dân đến KNTC. Cụ thể như sau:

- Cấp Thành phố tiếp: 5.811 lượt công dân;
- Cấp huyện: 12.322 lượt công dân;
- Cấp xã: 9.488 lượt công dân;
- Sở, ngành: 1.960 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 16.228 lượt công dân, trong đó, Lãnh đạo UBND Thành phố tiếp 430 lượt công dân, Chủ tịch UBND Thành phố đã tổ chức đối thoại với đại diện công dân của một số đoàn khiếu kiện đông người, phức tạp¹; Lãnh đạo UBND các quận, huyện, thị xã tiếp 8.782 lượt công dân; Lãnh đạo UBND các xã, phường, thị trấn tiếp 6.623 lượt công dân; Lãnh đạo các Sở ngành tiếp 393 lượt công dân.

Lãnh đạo UBND Thành phố thường xuyên chủ trì họp với các đơn vị, nghe báo cáo tình hình, tiến độ, kịp thời chỉ đạo giải quyết đối với một số vụ việc KNTC phức tạp, đông người.

Công tác xử lý đơn: Các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp nhận và xử lý 35.520 đơn các loại, gồm: 5.643 đơn khiếu nại; 4.003 đơn tố cáo và 25.874 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 đơn KNTC chủ yếu liên quan đến lĩnh vực quản lý, sử dụng đất đai, GPMB, cưỡng chế thu hồi đất; quản lý trật tự xây dựng; công tác quản lý, sử dụng đất nông nghiệp tại một số huyện; công tác quản lý, sử dụng nhà chung cư... 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 274 lượt đoàn đông người/78 vụ việc KNTC. Nội dung KNTC chủ yếu liên quan đến việc thu hồi đất, giải phóng mặt bằng, giao đất dịch vụ khi triển khai các dự án trên địa bàn Thành phố, việc cải tạo nâng cấp một số chợ,... Trong số các đoàn KNTC thường xuyên tập trung tại trụ sở UBND Thành phố và khiếu kiện vượt cấp lên Trung ương trong thời gian qua, có một số đoàn đông người, phức tạp như: Đoàn công dân đại diện cho các hộ kinh doanh tại chợ Cầu Thanh Âm, thị trấn Văn Đình, huyện Ứng Hòa không nhất trí với việc cải tạo, nâng cấp chợ Cầu Thanh Âm, đề nghị giữ nguyên hiện trạng chợ để các hộ tiếp tục kinh doanh, ổn định cuộc sống; Đoàn công dân đại diện cho các hộ kinh doanh tại chợ Kim, xã Xuân Nộn, huyện Đông Anh, tố cáo một số vi phạm về thực hiện mô hình chuyển đổi quản lý, kinh doanh khai thác tại Chợ, kiến nghị xử lý vi phạm về đất đai, quy hoạch, trật tự xây dựng trong và ngoài chợ Kim; Đoàn công dân thôn Song Mai, xã Mai Đình, huyện Sóc

¹ Đoàn 138 hộ dân đường Đê La Thành, quận Đống Đa liên quan Dự án đầu tư xây dựng đường Vành đai I (đoạn Hoàng Cầu- Voi Phục); đoàn công dân xã Tân Triều, huyện Thanh Trì liên quan việc thu hồi đất để thực hiện dự án Khu đô thị mới Tây Nam Kim Giang I; đoàn công dân thị trấn Văn Đình, huyện Thanh Trì liên quan việc thu hồi đất thực hiện dự án cải tạo nâng cấp Quốc lộ 1A, đoạn Văn Đình - Ngọc Hồi; đoàn công dân đường Tam Trinh, quận Hoàng Mai liên quan việc thu hồi đất thực hiện dự án xây dựng đường Tam Trinh.

Sơn kiến nghị giải quyết một số tồn tại, vướng mắc trong công tác bồi thường, hỗ trợ GPMB dự án Đầu tư xây dựng hạ tầng kỹ thuật cụm công nghiệp vừa và nhỏ huyện Sóc Sơn,...

Lãnh đạo UBND Thành phố đã kịp thời chỉ đạo các quận, huyện, thị xã, sở, ban, ngành có liên quan tập trung giải quyết dứt điểm các vụ KNTC theo đúng trình tự, thủ tục, 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; đồng thời, xử lý theo quy định của pháp luật những trường hợp lợi dụng quyền KNTC, kích động tập trung đông người, gây mất an ninh, trật tự tại trụ sở các cơ quan hành chính nhà nước và gây tiềm ẩn các vấn đề phức tạp về an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn.

3. Kết quả giải quyết đơn KNTC thuộc thẩm quyền

Năm 2019, toàn Thành phố đã tiếp nhận và thụ lý theo thẩm quyền 3.443 vụ KNTC (gồm 2.589 vụ khiếu nại, 854 vụ tố cáo); đã giải quyết 2.942 vụ (gồm 2.240 vụ khiếu nại, 702 vụ tố cáo), đạt tỷ lệ 85,4%. 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: 520 vụ (gồm: 321 vụ khiếu nại, 199 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 473 vụ (gồm: 299 vụ khiếu nại, 174 vụ tố cáo).

- Các quận, huyện, thị xã đã tiếp nhận và thụ lý: 2.040 vụ (gồm: 1.590 vụ khiếu nại, 450 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 1.736 vụ (gồm: 1.351 vụ khiếu nại, 385 vụ tố cáo).

- Các sở, ngành đã tiếp nhận và thụ lý: 203 vụ (gồm: 137 vụ khiếu nại, 66 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 183 vụ (gồm: 127 vụ khiếu nại, 56 vụ tố cáo).

- UBND Thành phố giao Thanh tra Thành phố xem xét, kết luận: 680 vụ (gồm 329 vụ khiếu nại, 139 vụ tố cáo và 212 vụ thẩm tra lại báo cáo của sở ngành). Đến nay, Thanh tra Thành phố đã kết luận, giải quyết được 550 vụ (gồm 280 vụ khiếu nại, 87 vụ tố cáo và 183 vụ thẩm tra lại báo cáo của sở ngành).

Kết quả giải quyết của toàn Thành phố: KN đúng 195 vụ (8,7%), KN sai: 1.607 vụ (71,7%), KN có đúng có sai: 187 vụ (8,3%), rút đơn KN, hòa giải thành: 251 vụ (11,3%); TC đúng: 82 vụ (11,6%), TC sai: 511 vụ (72,8%), TC có đúng có sai: 91 vụ (12,9%), dừng xét: 18 vụ (2,7%).

Qua giải quyết KNTC đã kiến nghị thu hồi 57 triệu đồng và 20m² đất; trả cho công dân 52 triệu đồng; chỉ đạo kiểm điểm trách nhiệm 45 tập thể và 34 cá nhân để xảy ra sai phạm. Chuyển cơ quan điều tra 02 vụ.

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

Tổng số phải thực hiện: 351 quyết định; đã thực hiện: 269 quyết định (đạt 76,6%); đang tổ chức thực hiện: 82 quyết định.

Tổng phải thực hiện: 193 kết luận nội dung tố cáo; đã thực hiện: 102 kết luận (đạt 52,8%); đang thực hiện: 91 kết luận.

5. Kết quả rà soát các vụ KNTC đông người, phức tạp, kéo dài

UBND Thành phố giao Thanh tra Thành phố phối hợp chặt chẽ với UBND các quận, huyện, thị xã thường xuyên rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ KNTC đông người, phức tạp, kéo dài. Thanh tra Thành phố đã tăng cường hoạt động của các Tổ công tác để đôn đốc việc giải quyết. Kết quả đạt được, cụ thể:

- Nghị quyết số 22/2009/NQ-HĐND ngày 11/12/2009 của HĐND Thành phố: đã thực hiện dứt điểm 173/176 vụ, còn 03 vụ.

- Kế hoạch số 1130/KH-TTCTP ngày 10/5/2012 của Thanh tra Chính phủ: đã thực hiện dứt điểm 25/26 vụ, còn 01 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.

Thực hiện Quyết định số 1849/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Tổ công tác chỉ đạo, giải quyết một số vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài và Kế hoạch số 363/KH-TTCTP ngày 20/3/2019 của Thanh tra Chính phủ về triển khai kiểm tra, rà soát các vụ việc KNTC đông người, phức tạp, kéo dài; Chủ tịch UBND Thành phố đã chủ động nắm tình hình, ban hành Quyết định số 6817/QĐ-UBND ngày 17/12/2018 của UBND Thành phố về việc thành lập Tổ công tác giúp việc Chủ tịch UBND Thành phố chỉ đạo xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tồn đọng; thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo đã có hiệu lực pháp luật; tiếp đó, đã ban hành văn bản số 1973/UBND-BTCD ngày 13/5/2019, Kế hoạch số 191/KH-UBND ngày 29/8/2019 về kiểm tra, rà soát, giải quyết các vụ việc KNTC đông người, phức tạp, kéo dài để chỉ đạo Thanh tra Thành phố phối hợp với Chủ tịch UBND quận, huyện, thị xã, Giám đốc các sở, ngành, tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch của Thanh tra Chính phủ. Nhiệm vụ trọng tâm là lập danh sách vụ việc KNTC đông người, phức tạp, kéo dài, tiến hành kiểm tra, đề xuất phương án giải quyết trình Chủ tịch UBND Thành phố quyết định,...

Thực hiện chỉ đạo của UBND Thành phố về việc tiếp tục rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ KNTC phức tạp, tồn đọng, kéo dài, từ đầu năm đến nay, Chánh Thanh tra Thành phố đã trực tiếp làm việc với quận, huyện, thị ủy và UBND các quận, huyện, thị xã: Ba Đình, Bắc Từ Liêm, Thanh Trì, Đông Anh, Chương Mỹ, Gia Lâm, Sơn Tây,... đề tư vấn cho quận, huyện, thị xã giải quyết một số vụ KNTC tồn đọng, phức tạp, kéo dài.

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

Tiếp tục thực hiện Kế hoạch số 220/KH-UBND ngày 20/10/2017 của UBND Thành phố về tăng cường công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến kiến thức pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC trên địa bàn thành phố Hà Nội (thực hiện từ năm 2017 và các năm tiếp theo), UBND Thành phố đã yêu cầu các

đơn vị liên quan xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện tổ chức thực hiện. Kết quả:

- Thực hiện Luật Tố cáo năm 2018 có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2019, UBND Thành phố ban hành Kế hoạch số 53/KH-UBND ngày 27/02/2019 về việc tổ chức Hội nghị tuyên truyền Luật Tố cáo năm 2018. Cụ thể:

+ UBND Thành phố giao Thanh tra Thành phố chủ trì, phối hợp với Giám đốc các sở ngành, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã đã tổ chức Hội nghị tuyên truyền Luật Tố cáo năm 2018 cho hơn 350 cán bộ, công chức chủ chốt trên địa bàn.

+ Thanh tra Thành phố đã tổ chức Hội nghị tập huấn nghiệp vụ, quy trình giải quyết tố cáo theo Luật Tố cáo năm 2018 và Nghị định số 31/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo cho toàn thể công chức cơ quan; đồng thời chủ động liên hệ với Thanh tra Chính phủ để mời Báo cáo viên, phối hợp với UBND các quận, huyện thị xã tổ chức hội nghị tuyên truyền, quán triệt các quy định của Luật Tố cáo nhằm thực hiện việc giải quyết tố cáo được đồng bộ, thống nhất trên địa bàn Thành phố.

- UBND các quận, huyện, thị xã, các sở ngành đã tổ chức 26 lớp tập huấn, giới thiệu về Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo cho 3.863 lượt cán bộ, công chức.

Ngoài ra, 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,...

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Nhìn chung, các cấp, các ngành Thành phố 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 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” và Nghị quyết số 15-NQ/TU ngày 04/7/2017 “Về việc xây dựng tổ chức cơ sở đảng trong sạch, vững mạnh, củng cố cơ sở đảng yếu kém; giải quyết các vấn đề phức tạp về an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn xã, phường, thị trấn thuộc Thành phố” theo chỉ đạo của Ban Chỉ đạo thực hiện Nghị quyết 15 và Chỉ thị 15 (Thành ủy); Kế hoạch số 126/KH-UBND ngày 01/6/2017 của UBND Thành phố về việc “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” và Kế hoạch số 61/KH-UBND ngày 08/3/2019, 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); Chỉ thị số 07/CT-UBND ngày 24/4/2018 của UBND Thành phố về việc “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 về việc “Tăng cường trách nhiệm tiếp công dân của Chủ tịch UBND quận, huyện, thị xã, giám đốc, thủ trưởng sở ngành Thành phố”,... Công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC được quan tâm, chỉ đạo thực hiện, tổ chức bộ máy thường xuyên được củng cố, kiện toàn. Các đơn vị đã 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 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 duy trì lịch tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Ba tuần thứ 3 hàng tháng để tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền KNTC, 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. Thành phố đã phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân Trung ương trong việc tổ chức tiếp công dân, đảm bảo an ninh trật tự tại trụ sở Ban Tiếp công dân Trung ương và trụ sở làm việc của các Bộ, ngành Trung ương.

UBND Thành phố đã tích cực chỉ đạo các 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, sở ngành,... qua đó đã tạo được sự chuyển biến rõ rệt của cấp ủy, chính quyền các cấp, đưa công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC đảm bảo khách quan, đúng quy trình, quy định.

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, quyết định xử lý tố cáo.

Về cơ bản, việc giải quyết KNTC ở các đơn vị được thực hiện đúng trình tự, 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 được nâng lên.

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.

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.

Thành phố đã quan tâm đến chế độ chính sách bồi dưỡng cho cán bộ làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn theo Nghị quyết số 03/2017/NQ-HĐND ngày 03/7/2017 của HĐND Thành phố, qua đó đã kịp thời động viên, khuyến khích đối với đội ngũ cán bộ làm công tác này.

Đặc biệt, trong năm 2019, UBND Thành phố đã làm việc với 39 tỉnh, thành phố để phối hợp trong công tác tiếp công dân, nhất là với các đoàn đông người về Thủ đô khiếu nại, tố cáo.

Với những kết quả đạt được, tại buổi làm việc với lãnh đạo Thành phố về thực hiện giám sát việc tiếp công dân và giải quyết KNTC, đại diện Ban Dân nguyện thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội đã đánh giá cao công tác lãnh đạo, chỉ đạo và kết quả thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết KNTC của Hà Nội, đặc biệt là việc phối hợp với Ban Tiếp công dân Trung ương và các tỉnh, thành phố trong công tác tiếp công dân đối với các vụ việc KNTC đông người, phức tạp... góp phần quan trọng giữ gìn an ninh trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn Thủ đô.

2. Hạn chế, tồn tại và nguyên nhân

2.1. Một số hạn chế, tồn tại

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 đã có hiệu lực pháp luật, các kết luận, quyết định xử lý về tố cáo ở một số địa phương còn chậm, còn thiếu kiên quyết cũng là nguyên nhân khiến người KNTC bức xúc, tiếp tục gửi đơn kiến nghị hoặc tố cáo.

Một số quận, huyện 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 tuy được quan tâm triển khai đồng bộ song vẫn còn một số tồn tại, như: hình thức tuyên truyền còn chưa đa dạng, phong phú, việc tăng cường tuyên truyền đến các xã, phường, thị trấn, đến trực tiếp người thực hiện quyền khiếu nại, quyền tố cáo vẫn còn hạn chế.

2.2. 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 chồng chéo, có sự thay đổi qua các thời kỳ; chưa có các chế tài đủ mạnh để xử lý trách nhiệm đối với các đối tượng cố ý không thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, quyết định xử lý về tố cáo. Một số vụ KNTC còn tồn đọng là 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 chưa thể chấp nhận ngay, nhất là trong lĩnh vực thu hồi đất, giải phóng mặt bằng, bố trí tái định cư.

- *Nguyên nhân chủ quan*: Nhận thức của một số cấp ủy, lãnh đạo trong công tác giải quyết KNTC còn hạn chế. Số lượng, chất lượng công chức chưa đáp ứng được yêu cầu công việc trong tình hình mới; một số đơn vị chưa quan tâm đến việc kiện toàn, hoàn thiện các cơ quan chuyên môn làm công tác tham mưu giải quyết KNTC, cụ thể là chưa coi trọng tính kế thừa, phát triển và đào tạo cán bộ. 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 2020

Để công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết KNTC tiếp tục được nâng cao, nhất là trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền trong tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất để tiếp nhận thông tin, lắng nghe, đối thoại trực tiếp và xử lý những phản ánh, kiến nghị của công dân; các cấp, các ngành của Thành phố cần tập trung thực hiện tốt một số giải pháp trọng tâm sau:

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.

2. Tăng cường tuyên truyền Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành (tập trung ở khu vực xã, phường, thị trấn), 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,... qua đó, giúp người dân hiểu và đồng thuận với chủ trương, chính sách phát triển kinh tế, xã hội của Thành phố và của địa phương.

3. Nâng cao chất lượng giải quyết các vụ việc KNTC thuộc thẩm quyền, phần đầu đạt tỷ lệ trên 85%; thực hiện tốt các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật, phần đầu đạt tỷ lệ trên 80%.

4. Tiếp tục phát huy vai trò của các Tổ công tác, tập trung giải quyết các vụ việc đông người, phức tạp, tiềm ẩn nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, nhất là các vụ việc theo Nghị quyết số 22/2009/NQ-HĐND ngày 11/12/2009 của HĐND Thành phố, Kế hoạch số 1130/KH-TTCTP ngày 10/5/2012, Kế hoạch số 2100/KH-TTCTP ngày 19/9/2013 và Kế hoạch số 363/KH-TTCTP ngày 20/3/2019 của Thanh tra Chính phủ.

5. 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.

Thủ trưởng các đơn vị thuộc Thành phố đặc biệt quan tâm công tác chuẩn bị và tổ chức thật tốt cho nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết KNTC phục vụ Đại hội Đảng bộ các cấp của Thành phố, tiến tới Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XIII.

Trên đây là Báo cáo về tình hình tiếp công dân, giải quyết đơn KNTC trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2019 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2020. UBND Thành phố trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND TP;
- Thanh tra Thành phố;
- VPUB: CVP, PCVP Võ Tuấn Anh, TKBT, NC, TH;
- Lưu: VT, BTCD.

138

TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Đức Chung