

Số: **319** /BC-UBND

Hà Nội, ngày **09** tháng 11 năm 2020

## **BÁO CÁO**

**Tình hình tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo  
trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2020  
và phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm năm 2021.**

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 2020, Ủy ban nhân dân Thành phố đã tập trung chỉ đạo các cấp, các ngành triển khai thực hiện toàn diện các nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Kết quả cụ thể như sau:

### **I. ĐẶC ĐIỂM, TÌNH HÌNH CHUNG**

Ngay từ đầu năm 2020, các cấp, các ngành của Thành phố tập trung chỉ đạo thực hiện các biện pháp đồng bộ về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tuy nhiên, tình hình khiếu nại, tố cáo vẫn còn tiềm ẩn phức tạp, chủ yếu phát sinh trong quá trình giải phóng mặt bằng tại một số dự án phát triển giao thông, đô thị,... 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 gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến các cấp chính quyền để yêu cầu xem xét, giải quyết; vẫn còn tình trạng công dân tập trung đông người khiếu nại, tố cáo, gây ảnh hưởng đến trật tự công cộng tại trụ sở các cơ quan Thành phố. Ngoài ra, 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.

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

Ủy ban nhân dân Thành phố đã chỉ đạo các cấp, các ngành thực hiện tốt công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, phát huy sức mạnh đồng bộ của cả hệ thống chính trị trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo 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. Cụ thể: 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 về 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 Ủy ban nhân dân 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 Ủy ban nhân dân 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”; Chỉ thị số 07/CT-UBND ngày 24/4/2018 của Ủy ban nhân dân 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; 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)...

Tập trung 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 khiếu nại, tố cáo; yêu cầu các cấp, các ngành thường xuyên tăng cường tiếp, đối thoại với công dân; chủ động nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo ngay từ khi phát sinh tại cơ sở; nâng cao chất lượng giải quyết khiếu nại, tố cáo, tập trung tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, các quyết định xử lý tố cáo; phối hợp với Thanh tra Chính phủ và các cơ quan Trung ương để rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, đông người, không để phát sinh thành “điểm nóng” gây mất an ninh, trật tự trên địa bàn Thành phố; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị 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 khiếu nại, tố cáo..., kịp thời chấn chỉnh, khắc phục các hạn chế, yếu kém.

### **III. KẾT QUẢ TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

#### **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 31.493 lượt công dân (tăng 6,4% so với năm 2019) lượt công dân đến khiếu nại, tố cáo. Cụ thể như sau:

+ Cấp Thành phố tiếp:	5.198 lượt công dân;
+ Cấp huyện tiếp:	13.125 lượt công dân;
+ Cấp xã tiếp:	10.791 lượt công dân;
+ Sở, ngành tiếp:	2.379 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 14.597 lượt công dân; trong đó, lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố tiếp 388 lượt công dân; lãnh đạo các quận, huyện, thị xã, sở, ngành tiếp 14.209 lượt công dân (cấp

huyện: 8.047 lượt, cấp xã: 5.892 lượt, sở, ngành: 270 lượt). 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 khiếu nại, tố cáo đông người phức tạp, như:

+ Đoàn các công dân 12 xã trên địa bàn huyện Ba Vì tố cáo cán bộ tại địa phương có hành vi vi phạm liên quan đến công tác quản lý đất đai và điều động cán bộ;

+ Đoàn các công dân ở phường Phúc La, quận Hà Đông đề nghị giải quyết việc giao đất dịch vụ, đất ở cho người dân tại tổ 10, 11 phường Phúc La, quận Hà Đông;

+ Đoàn các công dân công dân ở tiểu khu Đông Đoài, thị trấn Phú Xuyên, huyện Phú Xuyên kiến nghị xem xét cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất nông nghiệp cho các trường hợp (tạm giao) theo Nghị định số 64/NĐ-CP của Chính phủ...

+ Đoàn các công dân xã Tân Triều, huyện Thanh Trì khiếu nại, kiến nghị liên quan việc thực hiện chính sách hỗ trợ chuyển đổi nghề và tạo việc làm bằng hình thức giao đất dịch vụ (đất ở) cho các hộ dân có đất thu hồi để thực hiện Dự án Khu đô thị mới Tây Nam Kim Giang I, xã Tân Triều, huyện Thanh Trì.

+ Đoàn các công dân thôn Giũa, xã Bích Hòa, huyện Thanh Oai đề nghị giải quyết trả lời kiến nghị của công dân liên quan đất dịch vụ khi Nhà nước thu hồi đất thu hồi đất thực hiện dự án cụm công nghiệp Thanh Oai.

+ Đoàn các công dân đường Đê La Thành, phường Ô Chợ Dừa, quận Đống Đa đề nghị điều chỉnh Dự án đầu tư xây dựng tuyến đường Vành đai 2 (đoạn Hoàng Cầu - Voi Phục).

Về công tác xử lý đơn: Các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp nhận và xử lý 41.318 đơn các loại (tăng 16,3%), gồm: 9.553 đơn khiếu nại; 6.718 đơn tố cáo và 25.047 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 khiếu nại, tố cáo chủ yếu liên quan đến lĩnh vực quản lý, sử dụng đất đai, giải phóng mặt bằng,... Nhìn chung, các đơn của công dân 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 118 lượt đoàn đông người/48 vụ việc khiếu nại, tố cáo (từ 10 người trở lên/đoàn). Nội dung khiếu nại, tố cáo 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; công tác quản lý, sử dụng đất nông nghiệp,...

Lãnh đạo Ủy ban nhân dân 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 khiếu nại, tố cáo 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; đồng thời, xử lý theo quy định của pháp luật những trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, 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 về an ninh nông thôn.

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

Năm 2020, toàn Thành phố đã tiếp nhận và thụ lý theo thẩm quyền 3.870 vụ khiếu nại, tố cáo (gồm: 2.610 vụ khiếu nại, 1.260 vụ tố cáo), tăng 12,4% so với năm 2019; đã giải quyết 3.043 vụ (gồm 2.033 vụ khiếu nại, 1.010 vụ tố cáo) tăng 0,8% và đạt tỷ lệ 78,6%. Số vụ 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: 442 vụ (gồm: 268 vụ khiếu nại, 174 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 391 vụ (gồm: 243 vụ khiếu nại, 148 vụ tố cáo).

- Các quận, huyện, thị xã đã tiếp nhận và thụ lý: 2.082 vụ (gồm: 1.464 vụ khiếu nại, 618 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 1.567 vụ (gồm: 1.046 vụ khiếu nại, 521 vụ tố cáo).

- Các sở, ngành đã tiếp nhận và thụ lý: 512 vụ (gồm: 228 vụ khiếu nại, 284 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 434 vụ (gồm: 223 vụ khiếu nại, 211 vụ tố cáo);

- Ủy ban nhân dân Thành phố giao Thanh tra Thành phố xem xét, kết luận: 834 vụ (gồm: 315 vụ khiếu nại, 184 vụ tố cáo và 335 vụ thẩm tra lại báo cáo của sở ngành). Đến nay, Thanh tra Thành phố đã báo cáo, giải quyết được 651 vụ (gồm 225 vụ khiếu nại, 130 vụ tố cáo và 296 vụ thẩm tra lại báo cáo của sở ngành).

Kết quả giải quyết của toàn Thành phố: Khiếu nại đúng 75 vụ (3,6%); Khiếu nại sai: 1.601 vụ (78,8%); Khiếu nại đúng một phần: 252 vụ (12,4%); rút đơn thông qua giải thích, thuyết phục: 105 vụ (5,2%); Tố cáo đúng: 43 vụ (4,2%); Tố cáo sai: 901 vụ (89,2%); Tố cáo đúng một phần: 51 vụ (5,1%); rút tố cáo: 15 vụ (1,5%).

Qua giải quyết khiếu nại, tố cáo đã kiến nghị thu hồi 12m<sup>2</sup> đất và 417 triệu đồng vào ngân sách Nhà nước; trả lại cho công dân 302m<sup>2</sup> đất và 31 triệu đồng; kiểm điểm trách nhiệm 32 tập thể, 27 cá nhân để xảy ra sai phạm; chuyển cơ quan điều tra 04 vụ<sup>1</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 phải thực hiện: 388 quyết định; số quyết định đã thực hiện: 312 quyết định (đạt 80,4%). Còn 76 quyết định.

Tổng số thông báo kết luận nội dung tố cáo, văn bản xử lý tố cáo phải thực hiện: 218 văn bản; số văn bản đã thực hiện: 157 văn bản (đạt 72,0%). Còn 61 văn bản.

<sup>1</sup> Thẩm quyền thuộc: UBND huyện: Thanh Oai 02 vụ, Chương Mỹ 01 vụ, Ứng Hòa 01 vụ.

## **5. Kết quả rà soát các vụ khiếu nại, tố cáo tồn đọng**

Nhằm tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, Chủ tịch UBND Thành phố đã ban hành Quyết định số 6817/QĐ-UBND ngày 17/12/2018 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.

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 1130/KH-TTCP 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-TTCP 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-TTCP ngày 20/3/2019 của Thanh tra Chính phủ: đã thực hiện dứt điểm 40/63 vụ; còn 23 vụ.

Nguyên nhân khách quan của việc còn tồn đọng các vụ khiếu nại, tố cáo 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 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.

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

Ủy ban nhân dân 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, để 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 khiếu nại, tố cáo.

Năm 2020, do ảnh hưởng của dịch Covid-19, chỉ tổ chức được 11 lớp cho hơn 2.458 lượt cán bộ, công chức. Các đơn vị chủ yếu tập trung tổ chức tuyên truyền pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên hệ thống loa truyền thanh của các xã, phường, thị trấn và tuyên truyền trên hệ thống trang thông tin điện tử của các 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 khiếu nại, tố cáo 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 khiếu nại, tố cáo 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 để tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, 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 khiếu nại, tố cáo 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 Tiếp công dân Trung ương và trụ sở làm việc của các Bộ, ngành Trung ương.

Ủy ban nhân dân Thành phố đã tích cực chỉ đạo các đơn vị tăng cường tuyên truyền về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, 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 khiếu nại, tố cáo đảm bảo khách quan, đúng quy trình, quy định.

Để nâng cao chất lượng giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, 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 khiếu nại, tố cáo 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 khiếu nại, tố cáo đã có chuyển biến tích cực, chất lượng giải quyết các vụ việc tại cơ sở được nâng lên.

Qua giải quyết khiếu nại, tố cáo, 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, giải phóng mặt bằng,... 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.

## **2. Hạn chế và nguyên nhân**

### **2.1. Hạn chế**

- Trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, 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 khiếu nại, tố cáo 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 khiếu nại, tố cáo 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 khiếu nại, tố cáo 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 khiếu nại, tố cáo.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết tố cáo vẫn 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 còn hạn chế.

## 2.2. Nguyên nhân

- *Nguyên nhân khách quan*: công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo 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 khiếu nại, tố cáo 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 khiếu nại, tố cáo phần lớn liên quan đến lợi ích kinh tế của người khiếu nại, tố cáo 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 khiếu nại, tố cáo 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 khiếu nại, tố cáo, 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 khiếu nại, tố cáo 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 khiếu nại, tố cáo còn hạn chế, còn có hiện tượng bị lôi kéo khiếu nại, tố cáo đông người, vượt cấp.

## V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM NĂM 2021

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 khiếu nại, tố cáo. Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo 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 khiếu nại, tố cáo như đất đai, giải phóng mặt bằng, 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 khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền, phấn đấu 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, phấn đấu đạt tỷ lệ trên 90%.



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-TTTP ngày 10/5/2012, Kế hoạch số 2100/KH-TTTP ngày 19/9/2013 và Kế hoạch số 363/KH-TTTP 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 khiếu nại, tố cáo. 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.

Các cấp, các ngành của Thành phố đặc biệt quan tâm đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phục vụ Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng và bầu cử Đại biểu Quốc hội khóa XV, bầu cử Đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2021-2026./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Thường trực Thành ủy; *đề*
- Thường trực HĐND Thành phố; *b/c*
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Thanh tra Thành phố;
- VPUB: CVP, PCVP Võ Tuấn Anh, NC, TH;
- Lưu: VT, BTCD.

90



**Chu Ngọc Anh**