

Số: /BC-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2023

BÁO CÁO

Tình hình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tổ cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2023 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2024

Kính gửi: Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội

Thực hiện Nghị quyết Đảng bộ Thành phố lần thứ XVII và các chương trình, kế hoạch công tác năm 2023, 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, tổ cáo (KNTC). Kết quả công tác năm 2023 cụ thể như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM, TÌNH HÌNH CHUNG

Ngay từ đầu năm 2023, 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 108/KH-UBND ngày 27/3/2023 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 2023,... 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 đề 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

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 22.858 lượt công dân (giảm 5,7% so với cùng kỳ năm 2022). Cụ thể như sau:

+ Cấp Thành phố tiếp:	2.372 lượt công dân;
+ Cấp huyện tiếp:	11.155 lượt công dân;
+ Cấp xã tiếp:	7.916 lượt công dân;
+ Sở, ngành tiếp:	1.415 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 11.751 lượt công dân (tăng 6,5% so với cùng kỳ), trong đó: lãnh đạo UBND Thành phố tiếp 134 lượt công dân; lãnh đạo các quận, huyện, thị xã, sở, ngành tiếp 11.617 lượt công dân (cấp huyện: 6.898 lượt, cấp xã: 4.570 lượt, sở, ngành: 149 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 KNTC đông người phức tạp. Cụ thể, Phó Chủ tịch Thường trực UBND Thành phố Lê Hồng Sơn chủ trì cùng đại diện các đơn vị chức năng tiếp đột xuất hơn 100 công dân là cán bộ, nhân viên của Công ty TNHH Thương binh nặng Hòa Bình, gồm các ông: Tạ Quốc Cường, Nguyễn Văn Dũng, Thái Tiến Vượng, Trần Xuân Cường, là các Phó Tổng GD Công ty TNHH Hòa Bình và ông Ngô Xuân Chiến, thành viên Công ty TNHH Hòa Bình,... với nội dung: đề nghị giải quyết cấp chủ trương đầu tư dự án nhà ở xã hội cao tầng tại địa chỉ số 393 Lĩnh Nam, phường Vĩnh Hưng, quận Hoàng Mai và số 4-6-8 ngõ 321, phố Vĩnh Hưng, phường Thanh Trì, quận Hoàng Mai. Tại các buổi tiếp dân định kỳ, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND Thành phố tổ chức tiếp, đối thoại một số vụ việc KNTC đông người phức tạp, như:

- Các công dân Chu Thị Anh Hoa, Chu Thị Lạc, Chu Văn Bạch, Chu Thị Thanh ở phường Cổ Nhuế 1, quận Bắc Từ Liêm: Kiến nghị giải quyết một số nội dung liên quan đến việc thu hồi đất, việc áp dụng chế độ bồi thường, hỗ trợ khi Nhà nước thu hồi đất để thực hiện một số dự án trên địa bàn quận Bắc Từ Liêm.

- Công dân Đặng Văn Phòng ở xã Phú Túc, huyện Phú Xuyên: Liên quan đến việc cưỡng chế đối với các hộ tiểu thương chợ Phú Túc; đề nghị hỗ trợ kinh phí, bố trí sắp xếp nơi kinh doanh mới.

- Công dân Nguyễn Thị Tuyết ở xã Bích Hòa, huyện Thanh Oai: Liên quan đến việc giao đất dịch vụ cho các hộ dân.

...

* Về công tác xử lý đơn: Các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp nhận và xử lý 44.440 đơn các loại: gồm: 7.058 đơn khiếu nại; 4.226 đơn tố cáo và 33.156 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 75 lượt đoàn đông người với 37 vụ việc KNTC (từ 10 người trở lên) tăng 20 vụ việc so với năm 2022. Nội dung KNTC chủ yếu liên quan đến việc thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ tái định cư, giao đất dịch vụ, đầu tư trái phiếu và chuyển đổi mô hình, xây dựng một số chợ.

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

Năm 2023, toàn Thành phố đã tiếp nhận và thụ lý theo thẩm quyền 4.079 vụ KNTC, tăng 21,3%, (gồm 2.628 vụ khiếu nại, 1.451 vụ tố cáo); đã giải quyết 2.517 vụ (gồm 1.615 vụ khiếu nại, 902 vụ tố cáo), đạt tỷ lệ 61,7%. 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: 388 vụ (gồm: 229 vụ khiếu nại, 159 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 282 vụ (gồm: 164 vụ khiếu nại, 118 vụ tố cáo).

- Các quận, huyện, thị xã đã tiếp nhận và thụ lý: 2.938 vụ (gồm: 1.922 vụ khiếu nại, 1.016 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 1.686 vụ (gồm: 1.097 vụ khiếu nại, 589 vụ tố cáo).

- Các sở, ngành đã tiếp nhận và thụ lý: 170 vụ (gồm: 104 vụ khiếu nại, 66 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 142 vụ (gồm: 94 vụ khiếu nại, 48 vụ tố cáo);

- Chủ tịch UBND Thành phố giao Thanh tra Thành phố xem xét, kết luận: 583 vụ KNTC (khiếu nại: 373 vụ; tố cáo: 210 vụ); thẩm tra, rà soát 495 vụ việc. Thanh tra Thành phố đã tham mưu giải quyết được 407 vụ KNTC (khiếu nại: 260 vụ; tố cáo: 147 vụ) và hoàn thành, báo cáo UBND Thành phố 445 vụ việc thẩm tra, rà soát.

Kết quả giải quyết: KN đúng 49 vụ (3,0%); KN sai: 1.330 vụ (82,4%); KN đúng một phần: 89 vụ (5,5%); rút đơn KN: 147 vụ (9,1%); TC đúng: 83 vụ (9,2%); TC sai: 654 vụ (72,5%); TC đúng một phần: 165 vụ (18,3%).

Qua giải quyết KNTC đã kiến nghị xử lý hành chính 9 tổ chức, 67 cá nhân để xảy ra sai phạm.

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: 174 quyết định; số quyết định đã thực hiện: 101 quyết định (đạt 58,0%). Còn 73 quyết định.

Tổng số thông báo kết luận nội dung tố cáo, văn bản xử lý tố cáo phải thực hiện: 275 văn bản; số văn bản đã thực hiện: 90 văn bản (đạt 32,7%). Còn 185 văn bản.

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

UBND Thành phố 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 09/09 vụ;
- Kế hoạch số 363/KH-TTCTP ngày 20/3/2019 của Thanh tra Chính phủ: đang thực hiện 12 vụ việc.

Nguyên nhân khách quan 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.

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, 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 KNTC. Nhằm nâng cao kỹ năng xử lý tình huống trong công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC, UBND Thành phố tổ chức hội nghị tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật về tiếp công dân và các quy định có liên quan, nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về tiếp công dân. Hội nghị được tổ chức trong 4 ngày (24/10, 25/10, 01/11, 02/11) với sự tham gia của đại diện các sở, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, Ủy ban mặt trận tổ quốc các quận, huyện, thị xã.

Trong năm 2023, toàn Thành phố đã tổ chức 20 lớp tập huấn, giới thiệu về Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và Luật Tiếp công dân cho hơn 3.019 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 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 Ban 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, quyết định xử lý 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

2.1. 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 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.

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 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. Một số đơn vị chưa quan tâm đến việc kiện toàn, hoàn thiện bộ phận, cán bộ 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 2024

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, quyết định xử lý 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 nảy 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. 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.

6. 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.

Trên đây là Báo cáo về tình hình tiếp công dân, giải quyết KNTC trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2023 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2024.

Ủy ban nhân dân 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 C.N.Trang,
NC, TH, BTCDDTP;
- Lưu: VT, BTCD.

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

Lê Hồng Sơn