

**UỶ BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: **159** /BC - UBND

Hà Nội, ngày 12/ tháng 6 năm 2020

BÁO CÁO

**Tình hình tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại,
tổ cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội 6 tháng đầu năm
và phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối 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 2020, 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 6 tháng đầu năm 2020 đạt được như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM, TÌNH HÌNH CHUNG

Năm 2020 là năm tổ chức Đại hội Đảng các cấp tiến tới Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng. Ngay từ đầu năm, các cấp, các ngành của Thành phố đã tập trung chỉ đạo công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC, tạo sự chuyển biến tích cực, chất lượng giải quyết các vụ việc KNTC ngày càng được nâng cao; tuy vậy, tình hình KNTC vẫn còn tiềm ẩn phức tạp, chủ yếu phát sinh trong quá trình triển khai giải phóng mặt bằng tại một số dự án phát triển giao thông, đô thị,... 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 mất an ninh trật tự 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 các 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 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 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; 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”; Kế hoạch số 138-KH/TU ngày 07/5/2019 của Thành ủy về việc 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; văn bản số 2228/UBND-BTCD ngày 30/5/2019 về thực hiện Kế hoạch số 138-KH/Tu ngày 07/5/2019 của Thành ủy; 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), gồm: 01 chỉ thị và 23 kế hoạch; Kế hoạch số 219/KH-UBND ngày 30/9/2019 về phối hợp tổ chức tiếp công dân phục vụ Đại hội Đảng bộ các cấp của Thành phố và Đại hội toàn quốc lần thứ XIII của Đảng ... 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 tập trung tuyên truyền về Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, tiếp tục thực hiện kế hoạch tuyên truyền nhằm 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; yêu cầu các cấp, các ngành thường xuyên tăng cường tiếp, đối thoại với công dân; chủ động nắm chắc tình hình KNTC ngay từ khi phát sinh tại cơ sở; nâng cao chất lượng giải quyết KNTC, 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 KNTC 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 KNTC,... qua đó, 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 12.804 lượt công dân đến KNTC. Cụ thể như sau:

+ Cấp Thành phố tiếp:	2.811 lượt công dân;
+ Cấp huyện tiếp:	5.147 lượt công dân;
+ Cấp xã tiếp:	3.770 lượt công dân;
+ Sở, ngành tiếp:	1.076 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 7.060 lượt công dân, trong đó lãnh đạo UBND Thành phố tiếp 209 lượt công dân; lãnh đạo các quận, huyện, thị xã, sở, ngành tiếp 6.851 lượt công dân (cấp huyện: 3.693 lượt, cấp xã: 2.968 lượt, sở, ngành: 190 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, như:

- Đoàn các công dân khiếu nại, kiến nghị liên quan việc thực hiện Dự án xây dựng đường Nguyễn Tam Trinh trên địa bàn quận Hoàng Mai.

- 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 Đa, thị trấn Phú Xuyên, huyện Phú Xuyên kiến nghị xem xét cấp GCN QSD đất nông nghiệp cho các trường hợp (tạm giao) theo Nghị định số 64/NĐ-CP của Chính phủ...

Về công tác xử lý đơn: Các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp nhận và xử lý 25.421 đơn các loại, gồm: 5.213 đơn khiếu nại; 3.740 đơn tố cáo và 16.468 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 86 lượt đoàn đông người/31 vụ việc KNTC (từ 10 người trở lên/đoàn). 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; công tác quản lý, sử dụng đất nông nghiệp,...

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; 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 về an ninh nông thôn.

3. Kết quả giải quyết KNTC

6 tháng đầu năm 2020, toàn Thành phố đã tiếp nhận và thụ lý theo thẩm quyền 2.143 vụ KNTC (gồm 1.444 vụ khiếu nại, 699 vụ tố cáo); đã giải quyết 1.723 vụ (gồm 1.246 vụ khiếu nại, 477 vụ tố cáo), đạt tỷ lệ 80,4%. 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: 257 vụ (gồm: 113 vụ khiếu nại, 144 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 160 vụ (gồm: 76 vụ khiếu nại, 84 vụ tố cáo).

- Các quận, huyện, thị xã đã tiếp nhận và thụ lý: 1.411 vụ (gồm: 1.020 vụ khiếu nại, 391 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 1.231 vụ (gồm: 940 vụ khiếu nại, 291 vụ tố cáo).

- Các sở, ngành đã tiếp nhận và thụ lý: 77 vụ (gồm: 27 vụ khiếu nại, 50 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 64 vụ (gồm: 20 vụ khiếu nại, 44 vụ tố cáo);

- UBND Thành phố giao Thanh tra Thành phố xem xét, kết luận: 398 vụ (gồm: 151 vụ khiếu nại, 114 vụ tố cáo và 133 vụ thẩm tra lại báo cáo của sở ngành). Đến nay, Thanh tra Thành phố đã kết luận, giải quyết được 268 vụ (gồm 116 vụ khiếu nại, 58 vụ tố cáo và 94 vụ thẩm tra lại báo cáo của sở ngành).

Kết quả giải quyết của toàn Thành phố: KN đúng 35 vụ (2,9%), KN sai: 1.118 vụ (89,7%), KN đúng một phần: 51 vụ (4,1%), rút đơn KN, hòa giải thành: 42 vụ (3,3%); TC đúng: 15 vụ (3,1%), TC sai: 421 vụ (88,3%), TC đúng một phần: 41 vụ (8,6%), rút tố cáo: 0 vụ (0,0%).

Qua giải quyết KNTC đã kiến nghị thu hồi 240 triệu đồng vào ngân sách Nhà nước; kiểm điểm trách nhiệm 32 tập thể, 27 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: 200 quyết định; số quyết định đã thực hiện: 121 quyết định (đạt 60,5%). Còn 79 quyết định.

Tổng số thông báo kết luận nội dung tố cáo, văn bản xử lý tố cáo phải thực hiện: 236 văn bản; số văn bản đã thực hiện: 132 văn bản (đạt 55,9%). Còn 104 văn bản.

5. Kết quả rà soát các vụ KNTC tồn đọng

Nhằm tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc KNTC 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 luật 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 173/176 vụ; còn 03 vụ;
- Kế hoạch 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;
- Kế hoạch số 363/KH-TTCTP ngày 20/3/2019 của Thanh tra Chính phủ: đã thực hiện dứt điểm 33/61 vụ; còn 28 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 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.

6 tháng đầu năm 2020, toàn Thành phố đã tổ chức 01 lớp tập huấn, giới thiệu về Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và Luật Tiếp công dân cho hơn 103 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-

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.

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 phối hợp chặt chẽ, chậm giải quyết, chậm thực hiện kết luận, chỉ đạo của Lãnh đạo Thành phố đối với một số vụ việc dẫn đến đơn thư khiếu kiện kéo dài; chế độ báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC chưa được thực hiện nghiêm túc, thường xuyên.

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 6 THÁNG CUỐI 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, 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, 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%.

Nguyễn Đức Chung