

Số: **335** /BC-UBND

Hà Nội, ngày 23 tháng 11 năm 2017

BÁO CÁO

**Tình hình, kết quả tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của
thành phố Hà Nội năm 2017; nhiệm vụ, giải pháp năm 2018.**

Kính gửi: Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội

UBND Thành phố báo cáo tình hình, kết quả tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo (KNTC) năm 2017; nhiệm vụ, giải pháp năm 2018, như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM, TÌNH HÌNH CHUNG

Năm 2017, với sự chỉ đạo sâu sát, quyết liệt của Thành ủy, HĐND, UBND Thành phố, công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo có những chuyển biến tích cực, chất lượng giải quyết các vụ việc KNTC đã được nâng cao. Tuy nhiên, tình hình KNTC vẫn còn tiềm ẩn phức tạp, chủ yếu phát sinh trong quá trình triển khai GPMB tại một số dự án phát triển giao thông, đô thị; công tác dồn điền, đổi thửa trong xây dựng nông thôn mới tại một số huyện, giao đất dịch vụ, đất giãn dân theo chính sách chuyển tiếp, đầu tư, quản lý chợ, chung cư, môi trường. Vẫn còn tình trạng công dân tập trung KNTC đông người, gây mất 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. 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 vẫn còn nhiều. 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

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; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC; Chỉ thị số 04/CT-UBND ngày 08/3/2012 của Chủ tịch UBND Thành phố về “tăng cường, đẩy mạnh công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC”; 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”..., 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, góp phần đảm bảo trật tự, an toàn xã hội, 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 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 KNTC; yêu cầu các cấp, các ngành thường xuyên tiếp, đối thoại với công dân; chủ động nắm chắc tình hình và giải quyết 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 tồn đọng, phức tạp, kéo dài, hạn chế đến mức thấp nhất khả năng phát sinh thành “điểm nóng” về an ninh, trật tự; chỉ đạo 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 yếu kém, 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 thường xuyên: Các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp 28.315 lượt công dân đến KNTC. Cụ thể như sau:

+ Cấp Thành phố tiếp:	3.951 lượt công dân;
+ Cấp huyện tiếp:	13.367 lượt công dân;
+ Cấp xã tiếp:	9.621 lượt công dân;
+ Sở, ngành tiếp:	1.376 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 13.102 lượt công dân, trong đó lãnh đạo UBND Thành phố tiếp 415 lượt công dân; lãnh đạo các quận, huyện, thị xã, sở, ngành tiếp 12.687 lượt công dân. Ngoài ra, lãnh đạo UBND Thành phố thường xuyên tiếp, đối thoại với công dân; kiểm tra việc thực hiện của các địa phương, đơn vị để kịp thời chỉ đạo giải quyết, nhất là đối với một số vụ việc KNTC phức tạp, tồn đọng.

Tổng cộng các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp (thường xuyên, định kỳ, đột xuất) 41.417 lượt công dân, so với năm 2016 tăng 27% (năm 2016 là 32.611 lượt).

- Về công tác xử lý đơn: Các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp nhận và xử lý 40.796 đơn các loại (tăng 32% so với năm 2016; năm 2016 nhận 30.895 đơn). gồm: 7.214 đơn khiếu nại; 5.146 đơn tố cáo và 28.346 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, công tác dồn điền, đổi thửa đất nông nghiệp... Nhìn chung, đơn của công dân đã được phân loại, xử lý theo đúng quy định của pháp luật.

Năm 2017, số lượng công dân của thành phố Hà Nội đến Ban Tiếp công dân Trung ương để khiếu kiện giảm nhiều so với năm 2016. Cụ thể: Ban Tiếp công dân Trung ương đã tiếp 7906 lượt với 2469 người, giảm 43,9% và 51,2% so với năm 2016¹. Các cơ quan Trung ương chuyển 552 đơn vượt cấp của công dân Hà Nội, giảm 13,8% so với năm 2016.

2. Về KNTC của các đoàn đông người

Các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp 502 lượt đoàn đông người đến KNTC (từ 15 người trở lên/đoàn), tăng so với năm 2016 là 17% (năm 2016 là 429 lượt 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 dồn điền, đổi thửa... 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: liên quan đến thực hiện chính sách về đất dịch vụ (đoàn công dân ở thôn 3, xã Lại Yên, huyện Hoài Đức); về bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất (đoàn công dân ở phường Cổ Nhuế 2, quận Bắc Từ Liêm); về việc dồn điền, đổi thửa (đoàn công dân ở xã Phụng Dục, huyện Phú Xuyên); về khiếu nại các quyết định cưỡng chế thu hồi đất (đoàn các công dân ở tổ dân phố số 2 Nguyễn Xá, phường Minh Khai, quận Bắc Từ Liêm; đoàn công ở dân tổ dân phố Quang Minh, phường Dương Nội, quận Hà Đông)... Đặc biệt, một số công dân xã Đồng Tâm, huyện Mỹ Đức tố cáo, khiếu nại liên quan đất quốc phòng; Chủ tịch UBND Thành phố đã chỉ đạo thanh tra toàn diện việc quản lý sử dụng đất khu sân bay Miếu Môn thuộc địa giới hành chính xã Đồng Tâm, huyện Mỹ Đức. Ngày 19/7/2017, Thanh tra Thành phố đã ban hành Kết luận số 2346/KL-TTTP về việc này. Chủ tịch UBND Thành phố đã chỉ đạo thực hiện theo qui định.

Lãnh đạo UBND Thành phố đã kịp thời chỉ đạo các quận, huyện, thị xã, sở, ngành có liên quan tập trung giải quyết dứt điểm các vụ KNTC theo đúng quy trình, 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 vi phạm pháp luật, gây mất trật tự công cộng.

3. Kết quả giải quyết KNTC

Năm 2017, toàn Thành phố đã tiếp nhận và thụ lý theo thẩm quyền 3.561 vụ KNTC (gồm 2.583 vụ khiếu nại, 978 vụ tố cáo), tăng so với năm 2016 là 12% (năm 2016 là 3.178 vụ); đã giải quyết 2.869 vụ (gồm 2.181 vụ khiếu nại, 688 vụ tố cáo); đạt tỷ lệ 80,5%, tỉ lệ giải quyết giảm so với năm 2016 là 8,1% (năm 2016 tỉ lệ giải quyết là 88,6%). Nhìn chung, số còn lại đang trong thời hạn giải quyết theo quy định pháp luật. Cụ thể như sau:

¹ Năm 2016, Ban Tiếp công dân Trung ương tiếp các công dân của thành phố Hà Nội: 14084 lượt với 5056 người.

- Các xã, phường, thị trấn đã tiếp nhận và thụ lý: 432 vụ (gồm: 269 vụ khiếu nại, 163 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 292 vụ (gồm: 158 vụ khiếu nại, 134 vụ tố cáo);

- Các quận, huyện, thị xã đã tiếp nhận và thụ lý: 2.322 vụ (gồm: 1.768 vụ khiếu nại, 554 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 1.902 vụ (gồm: 1.580 vụ khiếu nại, 322 vụ tố cáo);

- Các sở, ngành đã tiếp nhận và thụ lý: 206 vụ (gồm: 161 vụ khiếu nại, 45 vụ tố cáo); đã kết luận, giải quyết được 124 vụ (gồm: 85 vụ khiếu nại, 39 vụ tố cáo);

- Thanh tra Thành phố xem xét, kết luận: 601 vụ (gồm: 385 vụ khiếu nại, 216 vụ tố cáo). Đến nay Thanh tra Thành phố đã kết luận, giải quyết được 551 vụ (gồm: 358 vụ khiếu nại, 193 vụ tố cáo).

Kết quả giải quyết: KN đúng 53 vụ (2,4%); KN sai: 1.822 vụ (83,5%); KN có đúng có sai: 93 vụ (4,3%); rút đơn KN, hòa giải thành: 213 vụ (9,8%); TC đúng: 40 vụ (5,9%); TC sai: 572 vụ (83%); TC có đúng có sai: 76 vụ (11%).

Qua giải quyết KNTC đã kiến nghị thu hồi 3,016 tỷ đồng và 1.900 m² đất; trả cho công dân 6,02 tỷ đồng và 840 m² đất; chỉ đạo kiểm điểm trách nhiệm 73 tập thể và 61 cá nhân để xảy ra sai phạm. Chuyển cơ quan điều tra 04 vụ.

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: 187 quyết định; số quyết định đã thực hiện: 128 quyết định (đạt 68%).

- Tổng số thông báo kết luận nội dung tố cáo, văn bản xử lý tố cáo phải thực hiện: 87 văn bản; số văn bản đã thực hiện: 53 văn bản (đạt 60%).

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

UBND Thành phố tiếp tục chỉ đạo các đơn vị phối hợp chặt chẽ với Tổ công tác Thanh tra Chính phủ rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ KNTC phức tạp, tồn đọng, kéo dài theo Nghị quyết số 22/2009/NQ-HĐND ngày 11/12/2009 của HĐND Thành phố; Kế hoạch số 2100/KH-TTTP ngày 19/9/2013 của Thanh tra Chính phủ và các vụ việc do Cục I, Thanh tra Chính phủ chuyển về. 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-TTTP 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-TTTP ngày 19/9/2013 của Thanh tra Chính phủ: đã thực hiện dứt điểm 06/09 vụ; còn 03 vụ.

Nguyên nhân khách quan của việc còn tồn đọng các vụ KNTC trên chủ yếu là do tính chất phức tạp của các 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 thiếu 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 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.

Năm 2017, toàn Thành phố đã tổ chức 14 lớp tập huấn, giới thiệu về Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo cho 2.359 lượt cán bộ, công chức. UBND Thành phố đã tổ chức 1 lớp tập huấn cho cán bộ lãnh đạo và công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên của các sở, ngành, quận, huyện. 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

Các cấp, các ngành Thành phố đã nghiêm túc 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 của Bộ Chính trị; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC; Kế hoạch số 2100/KH-TTCTP ngày 19/9/2003 của Thanh tra Chính phủ về rà soát các vụ KNTC tồn đọng; Chỉ thị số 04/CT-UBND ngày 08/3/2012 của UBND Thành phố; 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”,... 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. Chế độ chính sách bồi dưỡng cho cán bộ làm công tác tiếp công dân được thực hiện đúng quy định. Các sở, ngành, quận, huyện đã xác định rõ nhận thức, huy động được sức mạnh, sự vào cuộc của hệ thống chính trị để hoàn thành tốt nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, 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 tại 2 địa điểm để tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền KNTC, đồng thời giúp 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. Định kỳ hằng tuần, lãnh đạo UBND Thành phố chủ trì họp chỉ đạo

xử lý, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng. 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. Các cơ quan, đơn vị của 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.

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, nâng cao chất lượng giải quyết KNTC, 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, dồn điền đổi thửa... 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 dân được tiếp, hướng dẫn, giải thích, xử lý đơn thư theo đúng qui định pháp luật nên đã tin tưởng hơn vào các cấp chính quyền Thành phố, giảm khiếu kiện vượt cấp lên các cơ quan Trung ương. Năm 2017, số lượng công dân của thành phố Hà Nội đến Ban Tiếp công dân Trung ương để khiếu kiện giảm nhiều so với năm 2016. Cụ thể: năm 2017, Ban Tiếp công dân Trung ương đã tiếp 7906 lượt với 2469 người, giảm 43,9% và 51,2% so với năm 2016. Các cơ quan Trung ương chuyển 552 đơn vượt cấp của công dân Hà Nội, giảm 13,8% so với năm 2016. 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. Năm 2017, có 213 vụ công dân rút đơn khiếu nại (chiếm 9,8% tổng số vụ việc).

2. Hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được còn có một số tồn tại, hạn chế sau:

- Tại một số đơn vị, người đứng đầu chưa thực sự quan tâm chỉ đạo xử lý, giải quyết, nhất là đối với vụ việc khiếu kiện đông người, phức tạp.
- Một số vụ việc KNTC giải quyết còn chậm; một số đơn vị chưa tập trung, thiếu sự phối hợp chặt chẽ giải quyết vụ việc.
- 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, đơn vị còn chậm; còn thiếu kiên quyết. Từ đó, dẫn đến người KNTC bức xúc, tiếp tục gửi đơn 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.

V. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM NĂM 2018

1. Tiếp tục thực hiện có hiệu quả Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị; 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; 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”... Thường xuyên thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của các cấp, các ngành trong công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC.

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, dồn điền đổi thửa 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 80%.

4. Hoàn thành giải quyết các vụ việc phức tạp, tồn đọng theo Kế hoạch số 2100/KH-TTCTP ngày 19/9/2013 của Thanh tra Chính phủ. Tập trung rà soát, giải quyết các vụ việc đông người, phức tạp, ảnh hưởng đến an ninh, trật tự.

5. 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./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Thành ủy; để
- Thường trực HĐND TP; b/c
- Chủ tịch UBND TP;
- Các Phó Chủ tịch UBND TP;
- Thanh tra Thành phố;
- Các VP: Thành ủy; HĐND TP;
- VP UBND TP: CVP, PCVP Phạm
- Chí Công, TH, NC, BTCĐ;
- Lưu: VT, BTCĐ.

4413

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Đức Chung

