

## BÁO CÁO

### Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2023

Kính gửi: Hội đồng nhân dân thành phố

Thực hiện Luật hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân, trên cơ sở ý kiến của Thường trực HĐND thành phố về nội dung trình tại Kỳ họp HĐND thành phố cuối năm 2023, UBND thành phố báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2023, cụ thể như sau:

#### I. KẾT QUẢ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

##### 1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo

Năm 2023, bên cạnh việc tập trung khơi thông các nguồn lực, thu hút đầu tư, giữ vững tăng trưởng kinh tế và bảo đảm an sinh xã hội, Chủ tịch UBND thành phố luôn quan tâm, chỉ đạo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, xem đây là một trong những nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên. Trong năm qua, Chủ tịch UBND thành phố, UBND thành phố tiếp tục thực hiện nghiêm túc quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành luật; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; 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; Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; Chỉ thị số 28/CT-TTg ngày 30/6/2017 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường an ninh, trật tự trong tình hình mới; 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.

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thành ủy tại Thông báo số 78-TB/TU ngày 26/3/2021 về Kết luận của Thường trực Thành ủy tại cuộc họp với các cơ quan, đơn vị có liên quan về tình hình công tác tiếp công dân, giải quyết đơn, thư trên địa bàn thành phố trong thời gian qua, Công văn số 203-CV/BCSD ngày 05/4/2021 của Ban cán sự đảng UBND thành phố về triển khai Thông báo số 78-TB/TU ngày 26/3/2021 của Thành ủy, trong đó đề hoàn thiện pháp luật, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo,

UBND thành phố đã ban hành Quyết định số 02/2023/QĐ-UBND ngày 08/02/2023 sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định về tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng ban hành kèm theo Quyết định số 17/2017/QĐ-UBND ngày 24/5/2017 của UBND thành phố.

Nhằm tăng cường công tác tiếp công dân, đảm bảo tình hình an ninh trật tự phục vụ các kỳ họp của Quốc hội và kỳ họp Hội đồng nhân dân thành phố, UBND thành phố ban hành Công văn số 103/UBND-TTTP ngày 09/01/2023 của UBND thành phố về phối hợp tiếp công dân phục vụ Kỳ họp bất thường lần thứ 2, Quốc hội khóa XV và Quyết định số 880/QĐ-UBND ngày 26/4/2023 về việc thành lập Tổ tiếp công dân thường trực tại địa điểm tổ chức các cuộc tiếp xúc cử tri của Đoàn Đại biểu Quốc hội đơn vị thành phố Đà Nẵng và Kỳ họp Hội đồng nhân dân thành phố Đà Nẵng.

Bên cạnh đó, để đánh giá những thuận lợi, khó khăn trong việc triển khai Luật Tiếp công dân, qua đó ghi nhận, biểu dương, tôn vinh đối với cá nhân, tập thể có thành tích đóng góp trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn trên địa bàn thành phố, ngày 02/3/2023, UBND thành phố đã tổ chức Hội nghị tổng kết 08 năm thực hiện Luật Tiếp công dân và tổ chức khen thưởng chuyên đề đối với tập thể, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn trên địa bàn thành phố. Hội nghị đã đánh giá khách quan, toàn diện thực tiễn thực hiện Luật Tiếp công dân, tạo động lực mạnh mẽ trong toàn ngành thanh tra và lực lượng thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn, phấn đấu nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn, góp phần ổn định tình hình trật tự xã hội của thành phố.

## **2. Công tác tiếp công dân**

Trong năm 2023, các cơ quan hành chính nhà nước các cấp, các ngành và các cơ quan thanh tra trên địa bàn thành phố đã tiếp 4.508 lượt/4.724 người.

Trong đó, Ban Tiếp công dân thành phố tiếp: 685 lượt/685 người; lãnh đạo UBND thành phố tiếp dân định kỳ và đột xuất 60 lượt/60 người; thủ trưởng các cấp, các ngành tiếp 829 lượt/978 người; các cơ quan thanh tra tiếp 2.934 lượt/3.001 người. Số đoàn đông người: 23 đoàn với 273 người<sup>1</sup>.

Nội dung tiếp công dân chủ yếu liên quan đến công tác giải tỏa đền bù, bố trí đất tái định cư, thủ tục hành chính về đất đai, tranh chấp đất đai, ô nhiễm môi trường, về chính sách lao động, chế độ lương, thưởng của người lao động, chế độ BHXH, chế độ có công với cách mạng, chính sách hỗ trợ nhà đất đối với người có công,...

<sup>1</sup> Ban Tiếp công dân thành phố: 03 đoàn/80 người, Sở Xây dựng: 06 đoàn/33 người, UBND quận Sơn Trà: 02 đoàn/11 người, UBND quận Liên Chiểu: 06 đoàn/90 người, UBND huyện Hòa Vang: 02 đoàn/11 người, Sở Công Thương: 01 đoàn/30 người, Sở Kế hoạch và Đầu tư: 03 đoàn/18 người

### **3. Tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

a) Tình hình chung về tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư

- Tiếp nhận: 7.059 đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh.

- Phân loại đơn: 250 đơn khiếu nại, 250 đơn tố cáo, 6.559 đơn kiến nghị phản ánh.

- Số đơn đã xử lý: 7.057 đơn

- Số đơn đủ điều kiện xử lý: 6.478 đơn

- Số vụ việc thuộc thẩm quyền đã thụ lý giải quyết: 3.637 vụ việc (87 vụ việc khiếu nại, 76 vụ việc tố cáo, 3.474 vụ việc kiến nghị, phản ánh); 2.841 vụ việc không thuộc thẩm quyền không thụ lý giải quyết hoặc chuyển đơn, hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

b) Kết quả giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền

- Tổng số: 87 vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền phải giải quyết.

- Số vụ đã giải quyết: 76 vụ.

- Kết quả giải quyết: 03 vụ việc khiếu nại đúng; 49 vụ việc khiếu nại sai; 02 vụ việc khiếu nại đúng một phần; 22 vụ việc rút, đình chỉ giải quyết khiếu nại.

- Số vụ đang giải quyết: 11 vụ.

c) Kết quả giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền:

- Tổng số: 76 vụ việc tố cáo thuộc thẩm quyền phải giải quyết.

- Số vụ việc đã giải quyết: 62 vụ.

- Kết quả giải quyết: 29 vụ tố cáo sai; 11 vụ tố cáo đúng; 16 tố cáo có đúng có sai; 06 vụ rút, đình chỉ tố cáo.

- Số vụ việc đang giải quyết: 14 vụ.

d) Kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh:

- Tổng số: 3.474 vụ việc kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền phải giải quyết.

- Số vụ việc đã giải quyết: 2.790 vụ việc.

- Số vụ việc đang giải quyết: 684 vụ việc.

### **4. Về các vụ việc khiếu nại đông người, phức tạp, kéo dài**

UBND thành phố đã nhiều lần kiểm tra, rà soát đối với 03 nhóm khiếu nại đông người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn thành phố và có nhiều báo cáo cho Thanh tra Chính phủ khẳng định không có tình tiết mới làm thay đổi bản chất vụ việc. Tuy nhiên, một số trường hợp vẫn tiếp tục thường xuyên ra Trung ương để tiếp khiếu, tình hình, kết quả, rà soát 03 nhóm này đến nay như sau:

- Nhóm các hộ dân khu vực Cồn Dầu thuộc Dự án Khu đô thị sinh thái Hòa Xuân, quận Cẩm Lệ: Nhóm này thường xuyên tập trung đông người khiếu nại tại các cơ quan Trung ương, UBND thành phố cùng với địa phương và các ngành tiếp dân nhiều lần để vận động, xem xét giải quyết một số yêu cầu của các hộ trên cơ sở quy định của pháp luật và mặt bằng chung của dự án. Tuy nhiên, vẫn còn 12 hộ<sup>2</sup> tiếp tục kiến nghị, phản ánh (trong đó có 02 hộ là Huỳnh Phúc và Phan Thị Nhân, hộ Nguyễn Hữu Minh và Huỳnh Thị Phụng đã đồng ý việc bố trí đất và nhận tiền đền bù, hỗ trợ nhưng vướng pháp lý về việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho người định cư ở nước ngoài). Gần đây, một số công dân trong số các hộ dân khu vực Cồn Dầu<sup>3</sup> đã nhiều lần tập trung ra Hà Nội để khiếu kiện (cả những nội dung cũ và thêm những nội dung phát sinh mới), đại diện cơ quan chức năng thành phố và UBND quận Cẩm Lệ phối hợp cùng với đại diện Ban Tiếp công dân Trung ương đã tiếp và vận động các công dân này về địa phương. Đồng thời, lãnh đạo UBND thành phố, UBND quận Cẩm Lệ cũng đã nhiều lần tiếp các hộ dân này sau khi về địa phương (các buổi tiếp công dân ngày 07/7/2023, 21/7/2023, 14/8/2023, 15/9/2023), tuy nhiên công dân vẫn tiếp tục kiến nghị vượt quá quy định của pháp luật nên lãnh đạo UBND thành phố ghi nhận và yêu cầu Chủ tịch UBND quận Cẩm Lệ và các cơ quan liên quan rà soát báo cáo cụ thể để lãnh đạo Thành phố xem xét, quyết định theo quy định.

- Nhóm vụ việc 13 hộ dân khiếu kiện nội dung riêng lẻ nhưng tập trung thành đoàn đông người: Đã được Thanh tra Chính phủ rà soát, kết luận (UBND thành phố rà soát và đề xuất phương án giải quyết với Thanh tra Chính phủ theo Công văn số 482/TTCP-BTCĐTW ngày 04/4/2019 của Thanh tra Chính phủ). Đến nay, 03/13 hộ dân<sup>4</sup> thuộc nhóm này không còn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo về việc giải quyết của UBND thành phố (trong đó phát sinh trường hợp tái khiếu của hộ ông Mai Đăng Tứ, trường hợp này đã có cam kết không còn khiếu nại nhưng ngày 31/10/2023 ông Mai Đăng Thanh con ông Mai Đăng Tứ có ra Trung ương để kiến nghị lại các nội dung cũ, UBND thành phố đang xem xét để trả lời đơn công dân theo quy định).

Riêng trường hợp hộ ông Lý Việt Trung có ra Hà Nội trong khoảng thời gian từ trước ngày 09/9/2023 đến ngày 16/9/2023 sau khi được Tổ công tác của thành phố vận động mới về địa phương. Ngày 31/10/2023, ông Lý Việt Trung tiếp tục ra Trung ương cùng với 04 công dân khác trong nhóm này (ông Mai Đăng Thanh, bà Phan Thị Đỗ, bà Nguyễn Thị Nhân, ông Trương Văn Ngò) để

<sup>2</sup> Hộ ông Lê Văn Tâm và bà Ngô Thị Ngọc Liên; hộ ông Nguyễn Linh và bà Nguyễn Thị Tâm; hộ ông Nguyễn Diệp và bà Phạm Thị Thu Hương; hộ ông Nguyễn Đình Bông và bà Nguyễn Thị Nhị; hộ bà Nguyễn Thị Mộng Hoàng; hộ ông Nguyễn Hữu Tài và bà Nguyễn Thị Thanh; hộ bà Nguyễn Thị Mua và ông Văn Đình Tịnh; hộ ông Trần Thanh Chuyên và bà Nguyễn Thị Trang; hộ ông Nguyễn Tá, đại diện Nguyễn Đình Liêm; hộ ông Nguyễn Can Trường; hộ ông Nguyễn Hữu Minh và bà Huỳnh Thị Phụng; Huỳnh Phúc và Phan Thị Nhân.

<sup>3</sup> Huỳnh Ngọc Trường (đại diện hộ Huỳnh Ngọc Đề, Lê Thị Trọng); Nguyễn Thị Tâm; Nguyễn Diệp, Nguyễn Trung Hiếu; Trần Quang Anh; Ngô Thị Ngọc Liên; Nguyễn Thị Mộng Hoàng.

<sup>4</sup> Hộ bà Nguyễn Thị Kim Cúc; hộ bà Trương Thị Thủy; hộ bà Phạm Thị Lành.

tiếp tục kiến nghị, khiếu nại các nội dung cũ (không có tình tiết mới), UBND thành phố đang xem xét để trả lời đơn công dân theo quy định.

- Nhóm vụ việc 11 hộ dân khiếu nại, tố cáo riêng lẻ phức tạp, kéo dài (UBND thành phố tự rà soát và kết luận theo hướng dẫn tại Kế hoạch 363/KH-TTTP ngày 20/3/2020): Đến nay, 03/11 hộ<sup>5</sup> này không còn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo về việc giải quyết của UBND thành phố.

### **5. Việc triển khai Hệ thống Cơ sở dữ liệu quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Đà Nẵng**

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thành ủy, Ban cán sự đảng UBND thành phố<sup>6</sup>, UBND thành phố yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai, sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố (CSDL), cập nhật thường xuyên, đầy đủ, kịp thời kết quả tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thư của công dân theo đúng yêu cầu của hệ thống phần mềm CSDL đồng thời phối hợp với các cơ quan, đơn vị khối Đảng cập nhật, bổ sung phần mềm Hệ thống CSDL để triển khai cho các cơ quan tham mưu, giúp việc của Thành ủy, Đảng ủy trực thuộc Thành ủy, các Ban của HĐND thành phố, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố, các cơ quan tư pháp và các cơ quan, đơn vị có liên quan phục vụ việc quản lý công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn theo yêu cầu.

Hiện nay, UBND thành phố giao Thanh tra thành phố chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan nghiên cứu, cập nhật, bổ sung, nâng cấp phần mềm Hệ thống CSDL để đáp ứng yêu cầu sử dụng của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Trong đó, xây dựng mới chức năng ứng dụng hỗ trợ App mobile để phục vụ việc theo dõi chỉ đạo, tra cứu đơn thư công dân. Đồng thời đã xây dựng tài liệu, hướng dẫn cài đặt và sử dụng phần mềm Hệ thống CSDL trên thiết bị điện thoại thông minh.

Đến nay, việc triển khai quá trình nâng cấp phần mềm Hệ thống CSDL đã hoàn thành đảm bảo phục vụ việc quản lý đồng bộ về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên toàn địa bàn thành phố. Thanh tra thành phố thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, hướng dẫn sử dụng phần mềm CSDL trên cho cán bộ công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên toàn địa bàn thành phố.

<sup>5</sup> Hộ ông Nguyễn Như Kim; hộ ông Nguyễn Văn Thắng; hộ ông Hoàng Minh Cảnh.

<sup>6</sup> Thông báo số 78-TB/TU ngày 26/3/2021 về Kết luận của Thường trực Thành ủy tại cuộc họp với các cơ quan, đơn vị có liên quan về tình hình công tác tiếp công dân, giải quyết đơn, thư trên địa bàn thành phố trong thời gian qua, Công văn số 2204-CV/TU ngày 11/8/2022 của Thành ủy Đà Nẵng về tiếp tục thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị, Công văn số 203-CV/BCSD ngày 05/4/2021 của Ban cán sự đảng UBND thành phố về triển khai Thông báo số 78-TB/TU ngày 26/3/2021 của Thành ủy,

Ngoài ra, sau quá trình xây dựng và sử dụng trên phiên bản phần mềm mới được nâng cấp, cập nhật, bổ sung, Thanh tra thành phố đã xây dựng, tham mưu UBND thành phố xem xét, ban hành Quyết định về việc ban hành Quy chế quản lý, sử dụng Phần mềm Hệ thống CSDL thay thế Quyết định số 2003/QĐ-UBND ngày 08/6/2021 của UBND thành phố về việc ban hành Quy chế quản lý, sử dụng Hệ thống CSDL.

## **II. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ**

### **1. Kết quả đạt được**

Trong thời gian qua với sự lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt của UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố, công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo không ngừng được chú trọng, củng cố, tăng cường.

Cấp uỷ, lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương đã quan tâm chỉ đạo về công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, nhất là tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị. Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai; các trụ sở, địa điểm tiếp công dân đã được đầu tư phục vụ tốt hơn cho công tác tiếp công dân; đa số cán bộ làm công tác tiếp công dân có tinh thần trách nhiệm, thái độ nghiêm túc.

Việc tiếp nhận, thụ lý và giải quyết đơn thư về cơ bản đảm bảo trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật, chất lượng giải quyết các vụ việc ở cơ sở được nâng lên. Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo được thực hiện khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời; trong quá trình giải quyết khiếu nại, các cơ quan được giao tham mưu giải quyết đã tổ chức làm việc với công dân, các cơ quan, đơn vị có liên quan, tổ chức đối thoại trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại. Đối với các vụ việc phức tạp, có vướng mắc trong quá trình giải quyết, cơ quan tham mưu giải quyết đã chủ động tổ chức hoặc đề xuất tổ chức cuộc họp các ngành để cùng thảo luận, trao đổi, đưa ra phương án giải quyết phù hợp, đảm bảo sự chặt chẽ về cơ sở pháp lý, tính khả thi trong đề xuất hướng giải quyết khiếu nại, tố cáo nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của công dân, góp phần ổn định tình hình an ninh, trật tự của địa phương.

Công tác vận động, thuyết phục công dân được các cấp, các ngành chú trọng trong giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thông qua tuyên truyền, vận động, giải thích pháp luật nhiều công dân đã hiểu và tự giác chấp hành các quy định, tự nguyện rút nội dung khiếu nại, tố cáo.

Việc giữ bí mật thông tin và bảo vệ người tố cáo được thực hiện nghiêm túc. Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo được công khai theo đúng quy định của pháp luật.

Thanh tra thành phố, với vai trò là cơ quan tham mưu, giúp UBND thành phố thực hiện chức năng quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đã nghiêm túc triển khai thực hiện chỉ đạo của Thanh tra Chính phủ, Thường trực Thành ủy, Bí thư Thành ủy, UBND thành phố và Chủ tịch UBND thành phố; hướng dẫn thanh tra quận, huyện, thanh tra các sở, ngành trong công tác chuyên môn; phối hợp với các cấp, các ngành tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; đồng thời tập trung rà soát và phối hợp để giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo tồn đọng, phức tạp, kéo dài; khiếu nại, kiến nghị đông người.

## **2. Những hạn chế, tồn tại**

Bên cạnh kết quả đạt được, trong thời gian qua công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố còn một số tồn tại, hạn chế, đó là:

- Một số vụ việc khiếu nại, tố cáo có nội dung phức tạp, quá trình lịch sử lâu dài, nội dung liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành và có nhiều quan điểm khác nhau nên thời gian kiểm tra, xác minh và giải quyết kéo dài so với quy định.

- Một số địa phương chưa phát huy hết thẩm quyền, vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu; chậm triển khai hoặc chưa nghiêm túc trong việc triển khai chỉ đạo của UBND thành phố trong việc giải quyết đơn thư (có trường hợp phải đơn đốc nhiều lần); chưa chủ động xử lý hoặc báo cáo, đề xuất xử lý những vướng mắc, bất cập phát sinh trong quá trình triển khai thực hiện, nhất là trong công tác giải tỏa, đền bù về đất đai.

- Một số trường hợp, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị không phối hợp tốt với cơ quan thẩm tra, xác minh hoặc người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo trong việc tham gia các buổi làm việc, cung cấp hồ sơ; không tham gia các buổi tiếp để làm rõ nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị nên gây khó khăn trong quá trình xác minh, thụ lý và giải quyết.

## **3. Nguyên nhân của hạn chế, tồn tại**

Nguyên nhân của những hạn chế, tồn tại có cả những nguyên nhân khách quan và chủ quan, bao gồm:

- Một số vụ việc khiếu nại, tố cáo đã được các cấp chính quyền thành phố giải quyết theo thẩm quyền và các Bộ, ngành Trung ương đã kiểm tra, rà soát kết luận thống nhất kết quả giải quyết của thành phố, đề nghị chấm dứt việc xem xét, giải quyết song công dân vẫn tiếp tục khiếu, tố kéo dài và được một số cơ quan Trung ương tiếp tục chuyển đơn về thành phố để giải quyết. Vấn đề này gây lúng túng cho chính quyền thành phố trong việc xử lý.

- Việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo của công dân ngày càng được phát huy; song trình độ nhận thức pháp luật nói chung và pháp luật về khiếu nại, tố cáo trong nhân dân chưa đồng đều; còn tình trạng cố tình khiếu nại, tố cáo kéo

dài không có căn cứ mặc dù vụ việc đã được các cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

- Tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ khó khăn, phức tạp. Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư phải mất nhiều thời gian, công sức để nghiên cứu, theo dõi, đôn đốc, thực hiện các biện pháp nghiệp vụ xác minh để tham mưu giải quyết. Số lượng cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư ít, khối lượng công việc lớn nên việc tham mưu xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo còn chậm trễ.

### **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CHỦ YẾU TRONG KỲ TIẾP THEO**

Để thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo góp phần vào việc giữ vững ổn định chính trị - xã hội, phục vụ phát triển kinh tế - xã hội của thành phố, UBND thành phố tiếp tục chỉ đạo các sở, ngành và địa phương trên địa bàn thành phố tập trung vào một số nội dung, nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Triển khai thực hiện nghiêm quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành luật.

2. Tiếp tục quán triệt, học tập, tuyên truyền gắn với việc 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; Nghị quyết số 39/2012/QH13 ngày 23/11/2012 của Quốc hội về tiếp tục nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với các quyết định hành chính về đất đai; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; Chỉ thị số 28/CT-TTg ngày 30/6/2017 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường an ninh, trật tự trong tình hình mới.

3. Nghiêm túc thực hiện các nội dung chỉ đạo của Chủ tịch UBND thành phố nêu tại Công văn số 6126/UBND-TTTP ngày 10/11/2022 về việc tiếp tục thực hiện Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị, Công văn số 6851/UBND-TTTP ngày 14/12/2022 về việc 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; Tăng cường thực hiện Quyết định số 2865/QĐ-UBND ngày 07/11/2022 của UBND thành phố về thành lập tổ công tác phục vụ tiếp công dân, kiểm tra, rà soát các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn thành phố Đà Nẵng theo tinh thần chỉ đạo của Chủ tịch UBND thành phố nêu tại Công văn số 386/UBND-TTTP ngày 02/6/2023.

4. Tổ chức tốt công tác tiếp công dân; chủ động theo dõi, nắm tình hình khiếu nại, tố cáo ngay từ khi mới phát sinh để kịp thời chỉ đạo giải quyết dứt



điểm tại cơ sở, không để xảy ra “điểm nóng”; tiếp tục kiểm tra, rà soát, giải quyết các vụ việc tồn đọng, phức tạp, kéo dài, tập trung đông người. Coi đây là nhiệm vụ chính trị thường xuyên, đặc biệt quan trọng, là trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương nhằm đạt được mục tiêu giảm khiếu kiện phức tạp, đông người, vượt cấp.

5. Tăng cường và có giải pháp nâng cao hiệu lực, hiệu quả thanh tra, kiểm tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tập trung ở những địa bàn, lĩnh vực xảy ra khiếu nại, tố cáo đông người, vượt cấp.

6. Thực hiện nghiêm túc việc vận hành, sử dụng Hệ thống CSDL tại các đơn vị, địa phương trên địa bàn thành phố, ban hành Quyết định về việc ban hành Quy chế quản lý, sử dụng Phần mềm Hệ thống cơ sở dữ liệu quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố.

7. Sắp xếp, bố trí cán bộ có đủ phẩm chất, năng lực, trình độ làm nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; đồng thời tiếp tục quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và thực hiện đầy đủ chế độ, chính sách đối với cán bộ làm công tác này.

Trên đây là báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố năm 2023 và phương hướng, nhiệm vụ trong kỳ tiếp theo, UBND thành phố kính báo cáo HĐND thành phố. /.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Thường trực Thành ủy (để b/c);
- Thường trực HĐND TP (để b/c);
- BTT UBMTTQVNTP;
- Đại biểu HĐND thành phố;
- Thanh tra TP;
- Lưu: VT, NC.

g + 10

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Lê Trung Chinh**