

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
ĐOÀN GIÁM SÁT

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

Số: /BC-ĐGS

Đà Nẵng, ngày tháng 7 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả giám sát chuyên đề về “Công tác xử lý, giải quyết đơn thư tồn đọng, kéo dài của tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố” tại UBND thành phố, các sở, ngành và UBND các quận, huyện

Căn cứ Chương trình công tác trọng tâm năm 2024 của Thường trực Hội đồng nhân dân (HĐND) thành phố khóa X, nhiệm kỳ 2021-2026, Thường trực HĐND thành phố ban hành Quyết định số 05/QĐ-HĐND ngày 07 tháng 02 năm 2024 về việc thành lập Đoàn giám sát chuyên đề về “*Công tác xử lý, giải quyết đơn thư tồn đọng, kéo dài của tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố*”.

Trên cơ sở xem xét Báo cáo số 156/BC-UBND ngày 06/5/2024 của UBND thành phố và các báo cáo của các sở: Tài nguyên và Môi trường, Kế hoạch và Đầu tư, Xây dựng, Thanh tra thành phố và UBND các quận, huyện. Đồng thời, qua làm việc trực tiếp với UBND thành phố, các sở: Tài nguyên và Môi trường, Kế hoạch và Đầu tư, Xây dựng, Thanh tra thành phố và UBND các quận Sơn Trà, Liên Chiểu, Đoàn giám sát của Thường trực HĐND thành phố báo cáo kết quả giám sát chuyên đề nêu trên, cụ thể như sau:

I. CƠ SỞ PHÁP LÝ TRONG VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN, THƯ

1. Quy định của cấp Trung ương

- Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;
- Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;
- Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;
- Quyết 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
- 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 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

- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

- Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

- Thông tư số 05/2021/TTTTCTP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Các quy định của UBND thành phố

- Quyết định số 9083-QĐ/TU ngày 11/02/2014 của Thành ủy Đà Nẵng ban hành Quy định giải quyết tố cáo đối với đảng viên là cán bộ thuộc diện Ban Thường vụ Thành ủy quản lý;

- Quy định số 13195-QĐ/TU ngày 18/7/2019 của Thành ủy Đà Nẵng về thẩm quyền, quy trình tiếp công dân và xử lý đơn, thư gửi đến Thường trực Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy;

- 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;

- Quyết định số 17/2017/QĐ-UBND ngày 24/5/2017 của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng quy định về tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng và 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 và 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 Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng;

- Quyết định số 20/2022/QĐ-UBND ngày 12/10/2022 của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng quy định chi tiết quy trình giải quyết khiếu nại của tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng;

- Quyết định số 2609/QĐ-UBND ngày 29/11/2023 của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng ban hành Quy chế quản lý, sử dụng Phần mềm hệ thống 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 Đà Nẵng.

II. CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT ĐƠN, THƯ CỦA CÁC ĐỊA PHƯƠNG, ĐƠN VỊ

1. Công tác tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn, thư

Qua giám sát cho thấy, chất lượng thực hiện công tác tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư của công dân ở các địa phương, đơn vị 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, 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, các địa phương, đơn vị đã chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan 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.

2. Công tác phối hợp trong xử lý và giải quyết đơn, thư

UBND thành phố cũng đã thành lập các Tổ công tác về lĩnh vực tiếp công dân¹, các Tổ công tác có nhiệm vụ thực hiện tiếp công dân trước và trong thời gian diễn ra các kỳ họp Quốc hội, các sự kiện chính trị của đất nước như: Đại hội đảng các cấp, bầu cử đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND các cấp, xử lý có hiệu quả các vụ việc tập trung đông người tham gia khiếu kiện tại Trụ sở cơ quan của thành phố và Trung ương đóng trên địa bàn, đảm bảo an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội; đồng thời phối hợp với Ban Tiếp công dân Trung ương và các cơ quan chức năng để tiếp, tuyên truyền vận

¹ 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 tiếp xúc cử tri của Đoàn địa biểu Quốc hội đơn vị thành phố Đà Nẵng và Kỳ họp Hội đồng nhân dân thành phố Đà Nẵng;

động công dân khiếu kiện, tập trung ở các cơ quan Trung ương về địa phương để xem xét, giải quyết theo quy định.

Bên cạnh đó, UBND thành phố cũng đã thành lập Tổ Kiểm tra, rà soát các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp kéo dài trên địa bàn; đề xuất Chủ tịch UBND thành phố phương án giải quyết dứt điểm các vụ việc, tổ chức thực hiện và công khai kết quả giải quyết².

Ngoài ra, Ban Tiếp công dân của các quận, huyện cũng đã chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan của UBND thành phố và các sở, ban, ngành xử lý tốt các tình huống phát sinh trong quá trình tiếp công dân và xử lý đơn thư tại địa phương mình.

III. THUẬN LỢI VÀ TỒN TẠI, HẠN CHẾ TRONG CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT ĐƠN, THƯ TỒN ĐỘNG, KÉO DÀI CỦA CÁC ĐỊA PHƯƠNG, ĐƠN VỊ

1. Thuận lợi

Trong thời gian qua, công tác xử lý, giải quyết đơn, thư tồn đọng, kéo dài của tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố luôn được Ban Thường vụ Thành ủy chú trọng, quan tâm, đôn đốc và chỉ đạo thực hiện thường xuyên; Thường trực HĐND thành phố tập trung việc đôn đốc, rà soát qua các buổi làm việc giữa Thường trực, các Ban HĐND với các sở, ngành, địa phương liên quan để tháo gỡ, xử lý các vấn đề vướng mắc liên quan trong công tác giải quyết đơn thư, kiến nghị của công dân; hoạt động Phiên Giải trình đơn thư của Thường trực HĐND thành phố được duy trì trong các năm,...; UBND thành phố quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, ban hành nhiều văn bản đôn đốc công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn thư.

Một số Cấp uỷ, lãnh đạo các địa phương, đơn vị quan tâm, bố trí công chức có năng lực, trách nhiệm và đáp ứng yêu cầu về trình độ, chuyên môn nghiệp vụ để đảm nhận nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận, tham mưu xử lý, giải quyết, trả lời đơn khiếu nại, tố cáo của công dân.

Từ những thuận lợi nêu trên đã góp phần rất lớn trong việc giải quyết đơn, thư, qua đó hạn chế rất nhiều đơn, thư tồn đọng, kéo dài trên địa bàn thành phố.

2. Tồn tại, hạn chế và khó khăn

² Quyết định số 2865/QĐ-UBND ngày 07/11/2022 của Chủ tịch UBND thành phố về 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

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 và khó khăn, đó là:

- Công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư ở một số địa phương, đơn vị chưa được coi trọng để lãnh đạo, chỉ đạo tập trung giải quyết tốt; tình trạng bố trí cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ này chưa đảm bảo chuyên môn, nghiệp vụ vẫn còn diễn ra ở một số địa phương, đơn vị nên ảnh hưởng rất lớn đến công tác tham mưu, xử lý, giải quyết đơn, thư.

- Nhiều trường hợp đơn thư, các kết luận tại phiên giải trình đơn, thư của Thường trực HĐND thành phố, các Ban của HĐND thành phố chuyển đến và đơn thư do UBND thành phố giao các sở, ngành tham mưu giải quyết và có ấn định thời gian hoàn thành, đồng thời có đôn đốc nhiều lần nhưng các đơn vị không nghiêm túc thực hiện giải quyết theo thời gian yêu cầu của lãnh đạo thành phố, dẫn đến đơn thư bị trễ hạn, người dân bức xúc và tiếp tục gửi đơn đến nhiều lãnh đạo của UBND thành phố³.

- Một số đơn vị, 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 Thường trực HĐND thành phố, các Ban của HĐND thành phố và UBND thành phố trong việc giải quyết đơn thư (có trường hợp phải đôn đốc nhiều lần)⁴; 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 tòa, đền bù về đất đai.

³ **Sở Tài nguyên và Môi trường** đang được Chủ tịch UBND thành phố giao tham mưu giải quyết các khiếu nại của **bà Huỳnh Thị Bình**, trú tại Phòng 208B, chung cư 493 Trần Cao Vân, phường Xuân Hà, quận Thanh Khê, các khiếu nại đã được Chủ tịch UBND thành phố thụ lý tại Thông báo số 92/TB-UBND ngày 26/12/2022 và Thông báo số 42/TB-UBND ngày 08/6/2023 liên quan đến nhà, đất đối với căn nhà tình nghĩa của Mẹ VNAH Hồ Thị Húy tại số 95 đường Trần Văn Dư, tổ 40, phường Mỹ An, quận Ngũ Hành Sơn, thành phố Đà Nẵng nhưng đến nay chưa có kết quả; **Thanh tra thành phố** được Chủ tịch UBND thành phố giao tham mưu giải quyết kiến nghị của **ông Phạm Phú Thái**, trú tại số 664/29 đường Trưng Nữ Vương, quận Hải Châu, có kiến nghị cơ quan chức năng sớm giải quyết việc lập hồ sơ đền bù, giải tỏa và bố trí tái định cư theo quy định (nhà, đất của gia đình thuộc diện giải tỏa dự án Vệt cây xanh cách ly Khu công nghiệp Hòa Cầm), vụ việc kéo dài gần 20 năm nhưng đến nay chưa được giải quyết dứt điểm...

⁴ **(01)**: Vụ việc của **bà Trần Thị Hòa**, trú tại số 90 đường Mẹ Suốt, quận Liên Chiểu : **Chủ tịch HĐND thành phố** đã tiếp dân và có Kết luận số 68/TB-VP ngày 25/8/2023, đồng thời Trưởng ban Pháp chế đã tổ chức 02 cuộc họp giám sát, ban hành 02 văn bản đôn đốc nhưng đến nay chưa có kết quả cuối cùng; Vụ việc của **bà Mai Thị Ngọc Thanh**, trú tại phường Hòa Hải, quận Ngũ Hành Sơn, Ban Pháp chế đã có Công văn số 269/HĐND-PC ngày 25/10/2022 chuyển UBND quận Ngũ Hành Sơn xem xét, giải quyết, đồng thời đã tổ chức tiếp dân đối với bà Thanh và tổ chức 02 buổi họp giám sát, ban hành 02 văn bản đôn đốc nhưng đến nay vụ việc vẫn chưa được giải quyết; và các trường hợp tương tự như: Kiến nghị của Công ty Khu công nghiệp Hòa Cầm, Công ty Du lịch Công đoàn;...

- Có tình trạng né tránh, đùn đẩy, mâu thuẫn trong quá trình tham mưu giải quyết, do đó phải tổ chức họp và lấy ý kiến giữa các đơn vị nhiều lần, dẫn đến thời gian giải quyết vụ việc kéo dài, đây cũng là một phần nguyên nhân gây bức xúc và phát sinh đơn, thư kiến nghị của nhiều người dân trong thời gian qua⁵.

- Nhiều vụ việc kiến nghị, khiếu nại, tố cáo có nội dung phức tạp, quá trình lịch sử lâu dài, nhất là các vụ việc liên quan đến các dự án bất động sản trên địa bàn thành phố, 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.

- Qua quá trình giám sát, Đoàn giám sát cũng nhận thấy các đơn thư của tổ chức, cá nhân còn tồn đọng, kéo dài rất phổ biến hiện nay liên quan đến các thủ tục hành chính về đất đai và giá đất đối với các trường hợp được giao đất, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cho thuê đất, gia hạn hợp đồng thuê đất (*đối với doanh nghiệp*) và thủ tục hành chính về cấp Giấy chứng nhận lần đầu, cấp lại, cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, tách thửa đất để tặng cho, chuyển nhượng quyền sử dụng đất (*đối với hộ gia đình, cá nhân*), cụ thể:

+ Đối với đơn thư của doanh nghiệp⁶: Hầu hết các doanh nghiệp kiến nghị xin giao đất, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, thuê đất, gia hạn Hợp đồng thuê đất đề kiến nghị tình trạng các cơ quan, đơn vị, địa phương chậm giải quyết thủ tục hành chính về đất đai để đơn vị được sớm ký hợp đồng thuê hoặc gia hạn thời gian thuê để đảm bảo điều kiện pháp lý cho các hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, nhóm nội dung kiến nghị này thuộc

⁵ Trường hợp bà Đặng Thị Thương, trú tổ 40 phường An Hải Tây, quận Sơn Trà, kiến nghị hiện nay thẩm quyền của UBND quận Ngũ Hành Sơn, nhưng quận Ngũ Hành Sơn vẫn có văn bản đề nghị UBND quận Sơn Trà xin ý kiến hướng dẫn của Sở Tài nguyên và Môi trường mới tiếp tục giải quyết; Trường hợp bà Huỳnh Thị Mai, trú tại số 213 đường Nguyễn Công Trứ, quận Sơn Trà, UBND thành phố có nhiều văn bản chỉ đạo, theo đó mỗi văn bản giao cho các đơn vị khác nhau chủ trì, đây là một phần nguyên nhân dẫn đến kiến nghị của người dân bị kéo dài.

⁶ Đơn kiến nghị của các doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Bệnh viện Quốc tế Đà Nẵng; Công ty Cổ phần bệnh viện Đa Khoa Hoa Xuân; Công ty TNHH ALAVI và Công ty TNHH 666 (trụ sở tại số 377 Nguyễn Lương Bằng, quận Liên Chiểu) và các doanh nghiệp tại Khu công nghiệp Hòa Khánh mở rộng,... cùng có nội dung đề nghị sớm xem xét cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Công ty Cổ phần Đầu tư Đà Nẵng - Miền Trung (Công ty DMT GROUP) về việc đề nghị thành phố sớm giải quyết các vướng mắc, thực hiện thủ tục giao đất cho Công ty để tiếp tục triển khai dự án Khu đô thị Phong Nam - Hòa Châu; Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Tổng hợp Hòa Khánh, kiến nghị sớm giải quyết thủ tục liên quan đến việc thuê đất, chuyển mục đích sử dụng đất...

thẩm quyền của các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Kế hoạch - Đầu tư, Xây dựng, Cục Thuế thành phố và UBND các quận, huyện liên quan.

+ Đối với hộ gia đình, cá nhân: Các đơn thư thuộc nhóm hộ gia đình, cá nhân hầu hết kiến nghị liên quan đến việc các địa phương chậm hoặc không giải quyết thủ tục hành chính về đất đai, phổ biến ở quận Liên Chiểu, quận Ngũ Hành Sơn và huyện Hòa Vang. Các trường hợp chậm giải quyết do nguyên nhân chủ quan từ các cán bộ, công chức, cũng có nguyên nhân khách quan do lịch sử trong công tác quản lý đất đai trước đây không được tốt như: Hồ sơ lưu trữ về thông tin, dữ liệu đất đai⁷; Việc chính quyền địa phương trước đây ký xác nhận các hồ sơ "3 lá, 2 lá" và không xử lý dứt điểm tình trạng người dân xây dựng nhà trên đất không phải là đất ở (nông nghiệp, đất nghĩa địa, đất hoang,...) và các loại đất khác do UBND phường, xã quản lý dẫn đến việc xác lập hồ sơ về quyền sử dụng đất bị vướng, phải xin ý kiến nhiều cơ quan, đơn vị nên thời gian giải quyết kéo dài, nhiều trường hợp không đảm bảo pháp lý để giải quyết dẫn đến thiệt hại về kinh tế của các hộ dân vì liên quan đến quyền lợi về giải tỏa, đền bù (nếu có), đây cũng là nguyên nhân phát sinh đơn thư kiến nghị nhiều lần của người dân trong thời gian qua tại các địa phương, nhất là quận Liên Chiểu và huyện Hòa Vang.

- 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 nhưng công dân vẫn tiếp tục kiến nghị, khiếu nại, tố cáo 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.

- Không ít 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;

⁷ Nhiều trường hợp thửa đất đã được cấp Giấy chứng nhận nhưng không có hồ sơ lưu trữ nên các địa phương tiếp tục giao đất và cấp chồng Giấy chứng nhận QSDĐ cho chủ sử dụng khác (đã phát sinh đơn, thư của người dân tại huyện Hòa Vang và quận Liên Chiểu);...

không tham gia các buổi tiếp dân 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

- Công tác 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.

- Hệ thống chính sách pháp luật thường xuyên thay đổi, nhất là chính sách về đất đai, giải tỏa đền bù, việc thay đổi giá đất thường xuyên, vướng mắc hồ sơ thủ tục, nghĩa vụ tài chính phát sinh, xác định giá đất... dẫn đến việc người dân, tổ chức bức xúc, phát sinh đơn, thư. Một số cá nhân khiếu kiện cực đoan, kéo dài đã lợi dụng để gây áp lực cho các cơ quan chức năng trong quá trình tiếp nhận và xử lý đơn, thư.

IV. ĐƠN, THƯ TỒN ĐỌNG, KÉO DÀI CỦA CÁC ĐỊA PHƯƠNG, ĐƠN VỊ (TÍNH ĐẾN THỜI ĐIỂM HIỆN NAY)

Trên cơ sở các báo cáo của các đơn vị và quá trình tổ chức giám sát, đến thời điểm báo cáo, số lượng đơn thư còn tồn đọng, kéo dài thuộc thẩm quyền xử lý, giải quyết của UBND thành phố và một số đơn vị đã quá thời hạn nhưng chưa xử lý, cụ thể:

1. Ủy ban nhân dân thành phố

Tổng số đơn thư đã quá thời hạn nhưng đến nay chưa có kết quả giải quyết: **36** trường hợp (Phụ lục 1).

2. Các sở, ngành thành phố

a) Thanh tra thành phố: 03 trường hợp do UBND thành phố giao tham mưu, đề xuất giải quyết và trả lời (Phụ lục 2);

b) Sở Tài nguyên và Môi trường: 54 trường hợp (Phụ lục 3), trong đó:

- 18 trường hợp được UBND thành phố giao tham mưu giải quyết và trả lời;
- 36 trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường.

c) Sở Kế hoạch và Đầu tư: 05 trường hợp do UBND thành phố giao tham mưu giải quyết và trả lời (Phụ lục 4);

d) Sở Xây dựng: 05 trường hợp do Thường trực HĐND thành phố, các Ban của HĐND thành phố và UBND thành phố giao tham mưu, đề xuất giải quyết và trả lời (Phụ lục 5).

3. Ủy ban nhân dân các quận, huyện:

a) UBND quận Thanh Khê: 03 trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND quận (Phụ lục 6).

b) UBND quận Sơn Trà: 04 trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND quận (Phụ lục 7).

c) UBND quận Liên Chiểu: 10 trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND quận (Phụ lục 8).

d) UBND quận Cẩm Lệ: 05 trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND quận (Phụ lục 9).

e) UBND huyện Hòa Vang:

- 02 trường hợp do UBND thành phố giao tham mưu giải quyết và trả lời

- 08 trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện (Phụ lục 10).

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Đề nghị UBND thành phố chỉ đạo thủ trưởng các sở, ban, ngành, các cơ quan, đơn vị và Chủ tịch UBND các quận, huyện nghiêm túc, khẩn trương thực hiện các nội dung sau:

1. Tiếp tục quán triệt, học tập, tuyên truyền các văn bản của Trung ương và của thành phố về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho cán bộ, công chức, nhất là cán bộ, công chức làm công tác này trên địa bàn thành phố.

2. Chỉ đạo người đứng đầu các cơ quan, đơn vị và chính quyền địa phương khẩn trương kiểm tra, rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc còn tồn đọng, kéo dài được nêu trong các Phụ lục (đính kèm), trong đó tập trung xử lý dứt điểm các vụ việc thuộc thẩm quyền của đơn vị theo đúng thời gian yêu cầu của Đoàn giám sát. Trong quá trình kiểm tra, rà soát, đề nghị làm rõ nguyên nhân để vụ việc tồn đọng, kéo dài. Trường hợp do nguyên nhân chủ quan từ cơ quan, đơn vị và cá nhân thì kịp thời chấn chỉnh, khắc phục.

Đối với các vụ việc phát sinh thủ tục pháp lý và vượt thẩm quyền, thì chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan sớm có báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo UBND thành phố hoặc xin ý kiến hướng dẫn của cơ quan chuyên môn cấp trên để kịp thời xem xét, giải quyết, đảm bảo quyền lợi cho tổ chức và công dân.

3. Chỉ đạo Giám đốc các sở, ngành, Chủ tịch UBND các quận, huyện, phường, xã, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tăng cường tiếp công dân, thường xuyên đối thoại, giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc mới phát sinh từ cơ sở, không để xảy ra bức xúc, bất bình trong Nhân dân, không để các vụ việc tồn đọng, kéo dài; rà soát, bố trí cán bộ, công chức có phẩm chất, đạo đức tốt, có hiểu biết về chuyên môn, nghiệp vụ để đảm nhận công tác này.

4. Đối với các vụ việc kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đã được các cấp, ngành giải quyết đúng quy định pháp luật, qua kiểm tra, soát xét không phát sinh thêm tình tiết mới thì ban hành văn bản thông báo chấm dứt việc giải quyết và thông báo cho các cơ quan, địa phương liên quan biết để phối hợp thực hiện. Ngoài ra, đối với việc mà qua rà soát nhận thấy quá trình giải quyết còn sai sót, thì phải kịp thời khắc phục.

5. Tăng cường thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về tiếp dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị; chú trọng những nơi có nhiều đơn khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng kéo dài. Trường hợp xử lý chậm, quá thời gian quy định thì thủ trưởng đơn vị phải có thư xin lỗi người dân và doanh nghiệp.

6. Tổ chức đối thoại cũng là một nội dung rất quan trọng trong quá trình giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo. Tổ chức đối thoại vừa là quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, vừa đề cao và thể hiện tính công khai, dân chủ trong giải quyết khiếu nại. Qua đối thoại sẽ khắc phục tình trạng chủ quan, kết luận và quyết định thiếu chính xác, làm phức tạp thêm vấn đề và có thể dẫn đến vụ việc khiếu nại kéo dài. Cũng qua đối thoại nếu phát hiện có sai phạm từ phía cơ quan nhà nước hoặc cán bộ công chức gây thiệt hại đến lợi ích hợp pháp của công dân thì phải nhanh chóng có biện pháp chỉ đạo sửa chữa, khắc phục và xử lý trách nhiệm tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định.

7. Thực hiện nghiêm túc việc vận hành, sử dụng Hệ thống CSDL tại các đơn vị, địa phương trên địa bàn thành phố. Thành lập Tổ công tác để thanh tra, kiểm tra đột xuất việc cập nhật phần mềm Hệ thống CSDL thanh tra tại các địa phương, đơn vị để có cơ sở chấn chỉnh, động viên, khen thưởng, kỷ luật phù hợp, nhằm nâng cao hiệu quả việc sử dụng phần mềm này. Đồng thời, công khai trên trang thông tin điện tử thành phố tên các cơ quan, đơn vị không cập nhật kịp thời thông tin trên phần mềm theo quy định.

8. Chỉ đạo các cơ quan, địa phương công khai kết quả giải quyết các vụ việc phức tạp, kéo dài, tồn đọng trên các trang thông tin điện tử của thành phố và gửi đến tất cả các cơ quan, địa phương có liên quan biết để phối hợp thực hiện; đồng thời xem xét việc tiếp nhận, xử lý đơn thư của các trường hợp này theo quy định.

9. Tổ chức kiểm tra, thanh tra việc thực hiện *Chỉ thị số 34-CT/TU* ngày 27/10/2023 của Thành ủy Đà Nẵng về việc tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, khắc phục tình trạng né tránh, đùn đẩy, không làm đúng, đầy đủ chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn của một bộ phận cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức tình hình hiện nay đối với các tổ chức, cá nhân trong việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư để kịp thời khen thưởng tổ chức, cá nhân có thành tích, đồng thời chấn chỉnh, xử lý tổ chức, cá nhân sai phạm (nếu có).

10. Định kỳ tổ chức giao ban chuyên đề về xử lý đơn thư tồn đọng, kéo dài, trong đó nghe các cơ quan, đơn vị báo cáo tiến độ, kết quả xử lý và đề xuất hướng xử lý các vụ việc tồn đọng, kéo dài để Chủ tịch UBND thành phố có chỉ đạo xử lý kịp thời.

11. Giao Thanh tra thành phố lựa chọn các trường hợp đơn thư tồn đọng, kéo dài có tính phổ biến, phức tạp để tổ chức phiên họp giải quyết, trong đó có mời các chuyên gia đầu ngành, các sở, ban, ngành và địa phương, nhất là các Ban tiếp công dân tại các quận, huyện và Thanh tra các đơn vị để nghe và rút kinh nghiệm trong quá trình xử lý các vụ việc nêu trên.

Trên đây là báo cáo kết quả giám sát chuyên đề về “*Công tác xử lý, giải quyết đơn thư tồn đọng, kéo dài của tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố*” của Đoàn giám sát Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, kính trình Thường trực HĐND thành phố xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực HĐND thành phố;
- UBND thành phố;
- Thành viên Đoàn giám sát;
- Sở, ngành thành phố;
- UBND các quận, huyện;
- Lưu: VT, DN.

**TM. ĐOÀN GIÁM SÁT
KT. TRƯỞNG ĐOÀN
PHÓ TRƯỞNG ĐOÀN**

**TRƯỞNG BAN PHÁP CHẾ
Lương Công Tuấn**