

Số:/BC-HĐND

Đà Nẵng, ngàytháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả giám sát việc giải quyết các kiến nghị của cử tri; tiếp công dân và xử lý đơn thư tại Kỳ họp thứ 15 Hội đồng nhân dân thành phố khóa X, nhiệm kỳ 2021-2026

Thực hiện Luật Tổ chức chính quyền địa phương; Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân (HĐND); Nghị quyết số 119/2020/QH14 ngày 19/6/2020 của Quốc hội về thí điểm tổ chức mô hình chính quyền đô thị và cơ chế, chính sách đặc thù phát triển thành phố Đà Nẵng, Thường trực HĐND thành phố báo cáo kết quả giám sát việc giải quyết các kiến nghị của cử tri, tiếp công dân và xử lý đơn thư tại Kỳ họp thứ 15 HĐND thành phố khóa X, cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VÀ GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT CÁC KIẾN NGHỊ CỦA CỬ TRI

1. Tình hình tiếp nhận kiến nghị của cử tri

- Trước và sau kỳ họp thường lệ của HĐND thành phố, Thường trực HĐND thành phố luôn chú trọng chỉ đạo thực hiện, nâng cao hiệu quả công tác tiếp xúc cử tri, xác định là nhiệm vụ có ý nghĩa quan trọng nhằm kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của cử tri thành phố, những vấn đề bức xúc ở địa phương và các vấn đề về phát triển kinh tế - xã hội mà cử tri quan tâm. Từ đầu năm đến nay, Thường trực HĐND thành phố đã phối hợp chặt chẽ với Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam, chỉ đạo Tổ trưởng các tổ đại biểu HĐND thành phố chuẩn bị, tổ chức tốt công tác tiếp xúc cử tri tại 15 đơn vị bầu cử trên địa bàn thành phố trước, sau Kỳ họp thứ 12 và trước Kỳ họp thứ 15 HĐND thành phố¹; tài liệu tiếp xúc được gửi trực tiếp đến cử tri để theo dõi. Từ Kỳ họp thứ 12 HĐND thành phố đến nay, Thường trực HĐND thành phố đã tổng hợp, phân loại và chuyển đến UBND thành phố xem xét, giải quyết **485** ý kiến, kiến nghị của cử tri².

- Bên cạnh đó, công tác tiếp nhận kiến nghị của cử tri được Thường trực HĐND thành phố thường xuyên đổi mới hình thức phương thức, thông qua nhiều kênh như: Tổ chức các phiên họp thường kỳ hàng tháng với Ủy ban nhân dân (UBND), Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố; giao ban hàng quý với Tổ trưởng

¹ Kỳ họp thứ 13 và Kỳ họp thứ 14 là kỳ họp chuyên đề, không tổ chức tiếp xúc cử tri theo quy định.

² Cụ thể: Trước Kỳ họp thứ 12 có **232** kiến nghị; sau Kỳ họp thứ 12 có **52** kiến nghị và trước Kỳ họp thứ 15 có **201** kiến nghị

các tổ đại biểu HĐND thành phố; tiếp tục duy trì việc tổng hợp các thông tin, ý kiến của cử tri, dư luận từ Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố, Ban Tuyên giáo Thành ủy và các cơ quan truyền thông đóng trên địa bàn; nghiên cứu các hình thức tiếp xúc cử tri theo chuyên đề, theo đối tượng.

Trong năm 2023, Thường trực HĐND thành phố đã phối hợp với Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố, Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố, Liên đoàn lao động thành phố tổ chức Hội nghị tiếp xúc cử tri chuyên đề “Đại biểu dân cử với công nhân lao động thành phố”; phối hợp với Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố, Hội Nông dân thành phố tổ chức Hội nghị tiếp xúc cử tri chuyên đề “Hội đồng nhân dân với nông dân”; Phối hợp với Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố, Đài Phát thanh và Truyền hình Đà Nẵng tổ chức hai Chương trình “Hội đồng nhân dân với cử tri”. Qua các hội nghị trên đã đánh giá kết quả giải quyết các kiến nghị của cử tri từ đầu nhiệm kỳ đến nay; các nội dung liên quan đến chất vấn và trả lời chất vấn tại các kỳ họp HĐND thành phố; kết quả triển khai thực hiện chính sách hỗ trợ doanh nghiệp trên địa bàn thành phố; các cơ chế chính sách và các giải pháp nâng cao công tác chuyển đổi số tại các khu dân cư trên địa bàn thành phố và những vấn đề liên quan đến chính sách xã hội như: Giáo dục, y tế, an sinh xã hội... và đã tiếp nhận **55** ý kiến, kiến nghị của cử tri³.

- Thường trực HĐND thành phố tiếp tục củng cố hoạt động của Đường dây tiếp nhận ý kiến cử tri (0236.3888888). Tính đến nay, Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố đã tiếp nhận, phân loại và tham mưu Thường trực HĐND thành phố chuyển cho các cơ quan chức năng kiểm tra, giải quyết **366** thông tin phản ánh, kiến nghị.

- Hoạt động theo dõi, rà soát, chỉ đạo xử lý thông tin phản ánh của các cơ quan báo, đài liên quan đến các vấn đề tồn tại, bức xúc, nổi cộm trên địa bàn thành phố luôn được Thường trực HĐND thành phố quan tâm, chỉ đạo thực hiện. Trong năm 2023 đã giao Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố tham mưu Thường trực HĐND thành phố chỉ đạo các cơ quan chức năng giải quyết theo thẩm quyền **78** thông tin phản ánh được các cơ quan báo, đài đăng tin; giao các Ban HĐND thành phố giám sát đối với **99** thông tin.

- Thực hiện Nghị định số 34/2021/NĐ-CP ngày 29/3/2021 của Chính phủ quy định chi tiết và biện pháp thi hành Nghị quyết số 119/2020/QH14 ngày 19 tháng 6 năm 2020 của Quốc hội về thí điểm tổ chức mô hình chính quyền đô thị và một số cơ chế, chính sách đặc thù phát triển thành phố Đà Nẵng, Thường trực HĐND thành phố đã chỉ đạo triển khai, đôn đốc các địa phương tổ chức Hội nghị đối thoại giữa Chủ tịch UBND quận, Chủ tịch UBND phường với Nhân dân trước

³ Có **11** kiến nghị tại Hội nghị tiếp xúc cử tri chuyên đề với công nhân lao động; **20** kiến nghị tại Hội nghị tiếp xúc cử tri chuyên đề với nông dân; **24** kiến nghị tại Chương trình “Hội đồng nhân dân với cử tri”.

Kỳ họp thứ 12 và Kỳ họp thứ 15 HĐND thành phố⁴, Chủ tịch UBND 06 quận và 45 phường đã gửi báo cáo kết quả đối thoại về Thường trực HĐND thành phố đúng thời gian quy định. Qua đối thoại, đã có **1.718** kiến nghị của Nhân dân đã được tổng hợp, trong đó có **902** kiến nghị⁵ thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp phường, **613** kiến nghị⁶ thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp quận và **203** kiến nghị⁷ thuộc thẩm quyền giải quyết của thành phố.

2. Kết quả giải quyết kiến nghị cử tri

Qua theo dõi, giám sát, hầu hết các kiến nghị của cử tri do Thường trực HĐND thành phố chuyển đến đều được UBND thành phố chỉ đạo các sở, ban, ngành và UBND các quận, huyện xử lý. Kết quả cụ thể như sau:

- Đối với **284** ý kiến, kiến nghị của cử tri trước và sau Kỳ họp thứ 12⁸: Đến nay UBND thành phố đã chỉ đạo xử lý đối với **217** kiến nghị; giao UBND quận, huyện xử lý đối với **67** kiến nghị. Đến nay, UBND thành phố và các quận, huyện đã chỉ đạo giải quyết đối với tất cả các kiến nghị do Thường trực HĐND thành phố chuyển (chiếm tỷ lệ 100%). Trong đó có 225/284 kiến nghị (chiếm tỉ lệ 79,22%) ý kiến, kiến nghị đã được UBND thành phố và UBND quận, huyện giải quyết dứt điểm; còn 59/284 ý kiến, kiến nghị (chiếm tỉ lệ 20,78%) ý kiến, kiến nghị đang được UBND thành phố tiếp tục chỉ đạo các ngành có liên quan xử lý. Đối với **201** kiến nghị của cử tri trước Kỳ họp thứ 15, Thường trực HĐND thành phố đã tổng hợp chuyển UBND thành phố xem xét, giải quyết theo thẩm quyền, báo cáo kết quả cho Thường trực HĐND thành phố và các đơn vị có liên quan trước ngày 10/3/2024 để thông tin cho cử tri được biết.

⁴ Công văn số 132/HĐND-VP ngày 31/5/2023 và Công văn số 285/HĐND-VP ngày 02/11/2023.

⁵ Trong đó:

- Trước Kỳ họp thứ 12: **471** kiến nghị (các phường thuộc quận Hải Châu: **115** kiến nghị; các phường thuộc quận Thanh Khê: **104** kiến nghị; các phường thuộc quận Liên Chiểu: **29** kiến nghị; các phường thuộc quận Ngũ Hành Sơn: **63** kiến nghị; các phường thuộc quận Sơn Trà: **66** kiến nghị và các phường thuộc quận Cẩm Lệ: **94** kiến nghị).

- Trước Kỳ họp thứ 15: **431** kiến nghị (các phường thuộc quận Hải Châu: **106** kiến nghị; các phường thuộc quận Thanh Khê: **85** kiến nghị; các phường thuộc quận Liên Chiểu: **52** kiến nghị; các phường thuộc quận Ngũ Hành Sơn: **37** kiến nghị; các phường thuộc quận Sơn Trà: **72** kiến nghị và các phường thuộc quận Cẩm Lệ: **79** kiến nghị).

⁶ Trong đó:

- Trước Kỳ họp thứ 12: **299** kiến nghị (quận Hải Châu: **71** kiến nghị; quận Thanh Khê: **57** kiến nghị; quận Liên Chiểu: **30** kiến nghị; quận Ngũ Hành Sơn: **20** kiến nghị; quận Sơn Trà: **35** kiến nghị và quận Cẩm Lệ: **86** kiến nghị)

- Trước Kỳ họp thứ 15: **314** kiến nghị (quận Hải Châu: **41** kiến nghị; quận Thanh Khê: **64** kiến nghị; quận Liên Chiểu: **79** kiến nghị; quận Ngũ Hành Sơn: **41** kiến nghị; quận Sơn Trà: **37** kiến nghị và quận Cẩm Lệ: **52** kiến nghị).

⁷ Trong đó: Trước Kỳ họp thứ 12: **109** kiến nghị; Trước Kỳ họp thứ 15: **94** kiến nghị

⁸ Trong đó có 232 ý kiến, kiến nghị tiếp nhận trước Kỳ họp thứ 12; 52 ý kiến, kiến nghị tiếp nhận sau Kỳ họp thứ 12.

- Đối với **366** thông tin phản ánh qua Đường dây tiếp nhận ý kiến của cử tri: Đến nay, có **364** thông tin đã được cơ quan và các địa phương giải quyết xong và **02** thông tin đang tiếp tục theo dõi, triển khai giải quyết. Qua giám sát cho thấy, các thông tin được người dân phản ánh qua Đường dây tiếp nhận ý kiến cử tri của Thường trực HĐND thành phố đã được các cơ quan, đơn vị liên quan xử lý nhanh chóng, kịp thời, nhất là những vấn đề liên quan đến quản lý đô thị, các chính sách hỗ trợ của địa phương, nhờ đó góp phần giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn thành phố.

- Đối với **177** thông tin báo chí phản ánh các vấn đề trên địa bàn thành phố: Qua theo dõi, các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện nghiêm túc và có phản hồi theo quy định đối với **78** thông tin báo chí chuyển xử lý; đồng thời, các Ban HĐND thành phố đều có báo cáo kết quả cho Thường trực HĐND thành phố đối với các thông tin giao các Ban theo dõi, giám sát.

- Đối với **471** ý kiến, kiến nghị tại Hội nghị đối thoại với Nhân dân trước Kỳ họp thứ 12 thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND các phường, đến nay, Chủ tịch UBND các phường đã tập trung giải quyết xong **395/471** kiến nghị (chiếm tỷ lệ 83,86%); còn **76/471** kiến nghị (chiếm tỷ lệ 16,14%) đang xem xét, giải quyết; đối với **299** ý kiến, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND các quận, đến nay, Chủ tịch UBND các quận đã tập trung giải quyết xong **216/299** kiến nghị (chiếm tỷ lệ 72,24%); còn **83/299** kiến nghị (chiếm tỷ lệ 27,76%) đang xem xét, giải quyết. Đối với kiến nghị còn tồn đọng và các kiến nghị tại Hội nghị đối thoại với Nhân dân trước Kỳ họp thứ 15 thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND các quận, phường, Thường trực HĐND thành phố sẽ giám sát, đề nghị Chủ tịch UBND các quận, phường tập trung giải quyết và thông báo cho Nhân dân biết, theo dõi.

Đối với **109** kiến nghị tại Hội nghị đối thoại với Nhân dân trước Kỳ họp thứ 12 thuộc thẩm quyền giải quyết của thành phố, đến nay, UBND thành phố đã giải quyết xong **98/109** kiến nghị (chiếm tỷ lệ 89,9%); còn **11/109** kiến nghị (chiếm tỷ lệ 10,1%) đang xem xét, giải quyết, Thường trực HĐND tiếp tục giám sát. Đối với **94** kiến nghị tại các buổi đối thoại trước Kỳ họp thứ 15 thuộc thẩm quyền giải quyết của thành phố, Thường trực HĐND thành phố đã tổng hợp chuyển UBND thành phố xem xét, giải quyết theo thẩm quyền, báo cáo kết quả cho Thường trực HĐND thành phố và các đơn vị có liên quan trước ngày 10/3/2024 để thông tin cho cử tri được biết.

3. Công tác giám sát việc giải quyết các kiến nghị cử tri

Công tác giám sát việc giải quyết các kiến nghị cử tri được Thường trực HĐND thành phố quan tâm chỉ đạo; xác định là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, cần được triển khai thực hiện thường xuyên. Trong năm 2023, Thường trực và các Ban HĐND thành phố tổ chức hơn **200** cuộc giám sát, kiểm tra thực tế để

giải quyết kiến nghị của cử tri. Sau khi rà soát, tổng hợp và chuyển ý kiến, kiến nghị đến UBND thành phố, Thường trực HĐND thành phố đã chỉ đạo các Ban HĐND thành phố, Tổ đại biểu HĐND thành phố thực hiện chức năng giám sát, đôn đốc giải quyết, thông qua các hoạt động, như: Giám sát báo cáo trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri; giám sát chuyên đề tại một số cơ quan, đơn vị; gợi ý cho các tổ đại biểu và đại biểu HĐND lựa chọn một số vấn đề được cử tri quan tâm để chất vấn trực tiếp tại kỳ họp; tổ chức phiên họp giải trình yêu cầu các cơ quan, đơn vị giải trình và thông qua Chương trình “HĐND với cử tri”⁹. Bên cạnh đó, để tổ chức giám sát có hiệu quả, Thường trực HĐND thành phố xây dựng kế hoạch cụ thể, chi tiết, trong đó xác định, phân loại từng nội dung, như: Nhóm vấn đề được UBND thành phố giải quyết xong; nhóm vấn đề đang được xem xét giải quyết và lộ trình thực hiện; nhóm vấn đề đã được UBND thành phố trả lời nhưng còn khó khăn về nguồn lực, chưa thực hiện được; đồng thời chỉ đạo các Ban HĐND thành phố cần tập trung kiểm tra thực tế, giám sát đối với những ý kiến, kiến nghị cử tri đã kéo dài nhiều năm, chưa được giải quyết dứt điểm và báo cáo thường xuyên kết quả cho Thường trực HĐND thành phố như việc di dời, giải tỏa các khu chung cư, nhà tập thể xuống cấp trên địa bàn thành phố; tình trạng ngập úng ở một số khu vực trung tâm thành phố; liên quan các cơ sở sản xuất, kinh doanh gây ô nhiễm môi trường trong khu dân cư...

II. CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN THU VÀ GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN THU

1. Công tác tiếp công dân

Thường trực HĐND thành phố luôn quan tâm, duy trì thường xuyên tổ chức công dân theo quy định tại Trụ sở HĐND thành phố. Định kỳ hàng tháng thông báo lịch tiếp công dân của Chủ tịch HĐND thành phố, Thường trực HĐND thành phố, tổ đại biểu và đại biểu HĐND thành phố tại trụ sở tiếp công dân thành phố, các quận huyện và thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Từ đầu năm đến nay, Chủ tịch HĐND thành phố đã tiếp **30** lượt công dân, Thường trực HĐND và các ban của HĐND thành phố đã tổ chức tiếp **50** lượt công dân. Đại biểu HĐND thành phố đã cùng các tổ đại biểu HĐND tổ chức hơn **280** lượt tiếp công dân tại các quận, huyện theo lịch định kỳ hàng tháng. Ngoài ra, Thường trực HĐND thành phố còn giao Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố tiếp nhận đơn công dân tại trụ sở cơ quan Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố để giải thích, hướng dẫn, tiếp nhận các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người dân và doanh nghiệp.

⁹ Được tổ chức trước các kỳ họp thường kỳ của Hội đồng nhân dân thành phố và phát sóng trực tiếp trên Đài Phát thanh và Truyền hình Đà Nẵng.

Tại các buổi tiếp công dân của Chủ tịch HĐND thành phố, Thường trực HĐND thành phố, các ban của HĐND thành phố và đại biểu HĐND thành phố đều có mời lãnh đạo các cơ quan đơn vị có liên quan tham dự để tiếp thu, giải thích cho công dân. Trên cơ sở ý kiến phản ánh của công dân, ý kiến của các cơ quan có liên quan, Thường trực HĐND thành phố đã ban hành thông báo kết luận liên quan đến kiến nghị của **11** hộ công dân¹⁰ và chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền để xem xét giải quyết, trả lời cho công dân và báo cáo Thường trực HĐND thành phố để giám sát. Đến nay, còn **06 vụ việc** đang được các cơ quan xem xét, giải quyết¹¹.

2. Công tác xử lý đơn thư

Công tác dân nguyện, tiếp nhận, xử lý, theo dõi và đôn đốc việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân được Thường trực HĐND thành phố quan tâm chỉ đạo giải quyết. Từ đầu năm đến nay, Thường trực HĐND thành phố đã tiếp nhận và xử lý **952** đơn thư của công dân và tổ chức¹²; tổ chức **02** phiên họp giải trình đơn thư đối với đơn kiến nghị của **08** công dân, tổ chức¹³. Kết quả giải quyết, Thường trực HĐND thành phố đã chuyển các cơ quan chức năng giải quyết **717** đơn; hướng dẫn, trả lời công dân **131** đơn; lưu đơn do đơn trùng và không đủ điều kiện xử lý **63** đơn; công dân xin rút **03** đơn; giao các ban HĐND thành phố giám sát **38** đơn. Đối với các đơn Thường trực HĐND thành phố chuyển đến UBND thành phố, các sở, ngành, địa phương, đến nay đã giải quyết, trả lời **180** đơn; đang giải quyết **537** đơn¹⁴.

Đối với các đơn thư đã chuyển cho UBND thành phố và các cơ quan, đơn vị mà quá hạn chưa xử lý, Thường trực HĐND thành phố đưa vào phiên họp thường kỳ hàng tháng để có ý kiến và đề nghị UBND thành phố chỉ đạo các ngành có liên quan tập trung giải quyết và thường xuyên có văn bản đôn đốc xử lý. Qua công tác xử lý đơn thư, nhiều vấn đề bức xúc của công dân, nhất là trong lĩnh vực giải tỏa, đền bù, bố trí tái định cư; quản lý đất đai; quản lý trật tự đô thị... được giải quyết thỏa đáng, tạo sự đồng thuận của người dân.

¹⁰ Bà Nguyễn Thị Bảy; bà Hà Thị Thanh Xuân; bà Trần Thị Hòa, ông Phan Lương Thái; bà Trần Thị Liễu; ông Mai Anh Quốc Hùng; ông Nguyễn Năm; bà Mạc Thị Tinh; bà Bùi Thị Thom; bà Nguyễn Thị Sinh; ông Nguyễn Ngọc Phương.

¹¹ Kiến nghị của bà Nguyễn Thị Bảy; bà Hà Thị Thanh Xuân; bà Trần Thị Hòa, bà Trần Thị Liễu; ông Nguyễn Năm; bà Mạc Thị Tinh đang xem xét giải quyết

¹² Có 526 đơn thư tập thể. Trong đó, đơn gửi Chủ tịch: **427** đơn; đơn gửi Thường trực: **510** đơn; đơn gửi các Ban: **15** đơn. Đến nay, đã xử lý **952** đơn.

¹³ Đơn ông Tân Cúc; đơn ông Thái Lự; đơn bà Trương Thị Hạ; đơn bà Huỳnh Thị Mai; kiến nghị của Công ty Cổ phần Khu công nghiệp Hòa Cầm; kiến nghị của Công ty TNHH MTV Du lịch Công đoàn Đà Nẵng; kiến nghị của tập thể người dân tại Chung cư Luxury Apartment (số 120 Võ Nguyên Giáp, quận Sơn Trà); kiến nghị của tập thể người dân tại Chung cư thuộc dự án Riverview Complex Đà Nẵng (số 341 Trần Hưng Đạo, quận Sơn Trà).

¹⁴ Trong đó, UBND thành phố: 434 đơn thư (390 đơn thư tập thể); Quận, huyện, sở, ngành: 103 đơn thư.

3. Kết quả giám sát việc giải quyết đơn thư

Đối với việc xử lý, giám sát việc giải quyết đơn thư, thời gian qua được Thường trực HĐND thành phố quan tâm chỉ đạo, thực hiện dưới nhiều hình thức như: Chỉ đạo các Ban HĐND thành phố tổ chức làm việc, kiểm tra thực tế, theo dõi, giám sát việc giải quyết đơn thư của các cơ quan, đơn vị liên quan; cử đại diện tham gia các cuộc họp giải quyết đơn thư của UBND thành phố và các sở, ban ngành; xem xét, có ý kiến đối với các báo cáo về tình hình giải quyết đơn thư của UBND thành phố trình tại các kỳ họp, tại các phiên họp thường kỳ hàng tháng của Thường trực HĐND thành phố với UBND, Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố. Qua công tác giám sát cho thấy, đơn thư chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền cơ bản được tiếp nhận, giải quyết, có văn bản trả lời công dân, tổ chức và báo cáo kết quả về Thường trực HĐND thành phố theo quy định. Kết quả giải quyết đơn thư được Thường trực HĐND thành phố chỉ đạo Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố cập nhật, theo dõi thường xuyên và báo cáo kết quả hàng tuần cho Thường trực và các Ban HĐND thành phố để biết, chỉ đạo xử lý. Bên cạnh đó, để có cơ sở giám sát công tác xử lý đơn thư của UBND thành phố và các cơ quan, đơn vị, tại Kỳ họp giữa năm 2023, HĐND thành phố đã ban hành Nghị quyết số 25/NQ-HĐND ngày 19/7/2023 quy định trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trong công tác xử lý, giải quyết và trả lời đơn thư nói chung và đơn thư do Thường trực HĐND, các Ban của HĐND, Tổ đại biểu và đại biểu HĐND thành phố chuyển đến; trách nhiệm trong việc thực hiện các kết luận của Thường trực HĐND, Chủ tịch HĐND thành phố tại các phiên giải trình giải quyết đơn thư và buổi tiếp công dân.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Nhìn chung, hoạt động tiếp nhận và giám sát việc giải quyết kiến nghị của cử tri, xử lý đơn thư của công dân gửi đến HĐND thành phố được Thường trực HĐND thành phố, các Ban HĐND thành phố, các tổ đại biểu HĐND thành phố, đại biểu HĐND thành phố quan tâm triển khai theo hướng đổi mới, ngày càng đi vào chiều sâu, đảm bảo thực chất, hiệu quả trong thực tế và được Nhân dân ghi nhận, đánh giá cao. Các hình thức, phương pháp và nội dung giám sát phong phú; thời gian, cách thức tổ chức, nội dung giám sát được nghiên cứu, lựa chọn kỹ, mang tính bao quát, tập trung vào những vấn đề lớn của thành phố, ảnh hưởng đến đời sống của người dân. HĐND thành phố đã ban hành Nghị quyết số 25/NQ-HĐND ngày 19/7/2023 quy định trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trong công tác xử lý, giải quyết và trả lời đơn thư; Thường trực HĐND thành phố tiếp tục phối hợp, triển khai thực hiện tốt Quy chế phối hợp số 01/QCPH ngày 20/7/2021 giữa Thường trực HĐND, UBND và Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố về việc phối hợp công tác tiếp xúc cử tri của đại biểu HĐND

thành phố khóa X, nhiệm kỳ 2021-2026; Quyết định số 01/QĐ-HĐND ngày 10/01/2022 của Thường trực HĐND thành phố quy định về tiếp công dân và xử lý đơn của HĐND thành phố. Đây chính là những cơ sở quan trọng để hướng đến mục tiêu nâng cao chất lượng xử lý, giám sát việc giải quyết kiến nghị của cử tri, đơn thư, quy định cụ thể trách nhiệm của các tổ chức, đơn vị, quy trình, thời hạn và chế độ báo cáo để làm cơ sở giám sát. Để công tác giám sát việc giải quyết đơn thư ngày càng đi vào chiều sâu, đảm bảo thực chất, hiệu quả trong thực tế, bên cạnh những hình thức đã thực hiện trước đây, Thường trực HĐND thành phố đã chỉ đạo tổ chức Phiên họp giải trình đơn thư hàng quý để giám sát, làm rõ nguyên nhân, trách nhiệm và thống nhất hướng giải quyết đối với các đơn thư kéo dài, phức tạp, bước đầu mang lại một số kết quả đáng khích lệ, được các cơ quan, người dân đánh giá cao.

Các Ban HĐND thành phố, Tổ đại biểu HĐND thành phố, đại biểu HĐND thành phố và Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố chú trọng công tác giám sát, tham mưu xử lý đơn thư, kiến nghị của cử tri; đồng hành, phối hợp chặt chẽ tăng cường kiểm tra thực tế để tham mưu, đề xuất hướng xử lý đối với nhiều nội dung cử tri bức xúc; tổ chức các cuộc họp nhằm giám sát quá trình xử lý đơn thư của các đơn vị, địa phương và đề xuất các giải pháp tháo gỡ, xử lý, góp phần rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng hoạt động giám sát của HĐND thành phố.

UBND thành phố đã kịp thời chỉ đạo các sở, ban ngành và địa phương nghiên cứu, giải quyết và trả lời các kiến nghị của cử tri và đơn thư của công dân; nội dung trả lời đã đi vào trọng tâm, cơ bản đáp ứng được yêu cầu của cử tri. Trong quá trình giải quyết những vấn đề liên quan đến nhiều lĩnh vực hoặc những vấn đề bất cập, vướng mắc, tồn đọng kéo dài đã có sự phối hợp chặt chẽ hơn giữa các sở, ngành, địa phương.

UBND thành phố, các sở, ban ngành và địa phương, thời gian qua đã thực hiện nghiêm túc, trách nhiệm, tiếp thu, giải quyết, trả lời đầy đủ, tập trung chỉ đạo giải quyết kiến nghị của cử tri và xử lý đơn thư; thực hiện tốt việc đánh giá kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri theo quy định tại Quy chế 01/QC/PH ngày 20/7/2021. Cùng với việc giải quyết kiến nghị của cử tri trước và sau Kỳ họp thứ 12, UBND thành phố cũng đã quan tâm, chỉ đạo rà soát, nghiên cứu, giải quyết các kiến nghị tại các kỳ họp trước chưa giải quyết xong, các kết luận của Thường trực HĐND thành phố tại các phiên họp thường kỳ, các phiên họp giải trình về các vấn đề bức xúc, nổi cộm và các cuộc giám sát chuyên đề của Thường trực HĐND, các Ban HĐND thành phố. Qua đó, các kiến nghị đã được UBND thành phố tiếp thu, giải quyết, giải trình rõ ràng, nội dung trả lời cụ thể, trọng tâm, có đề ra lộ trình xử lý đối với những nội dung cần thời gian, cơ bản đáp ứng yêu cầu của cử tri.

Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố đã chủ động triển khai nhiệm vụ theo quy định của pháp luật, bám sát tình hình thực tế tại địa phương; phối hợp với Thường trực HĐND thành phố trong việc xây dựng kế hoạch tiếp xúc cử tri; hướng dẫn Ủy ban MTTQ Việt Nam các quận, huyện, phường, xã phối hợp với UBND cùng cấp lựa chọn địa điểm, thông báo rộng rãi lịch tiếp xúc cử tri, chuẩn bị các điều kiện để tổ chức Hội nghị tiếp xúc cử tri; phối hợp với Thường trực HĐND thành phố thực hiện tốt xây dựng báo cáo tổng hợp ý kiến, kiến nghị của cử tri; theo dõi, giám sát kết quả giải quyết ý kiến, kiến nghị của cử tri đối với UBND thành phố, các cơ quan liên quan. Đặc biệt, thời gian qua Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố đã phối hợp chặt chẽ với Thường trực HĐND thành phố trong việc tổ chức 02 Chương trình “HĐND với cử tri” và 02 hội nghị tiếp xúc cử tri chuyên đề “Đại biểu dân cử với công nhân thành phố” và “Hội đồng nhân dân với nông dân”, nhận được sự đồng thuận cao của cử tri thành phố.

Chủ tịch UBND các quận, phường thực hiện nghiêm túc việc đối thoại với Nhân dân trước các Kỳ họp HĐND thành phố, tổng hợp nội dung và báo cáo kết quả giải quyết kiến nghị cử tri gửi Thường trực HĐND thành phố theo quy định tại Nghị định số 34/2021/NĐ-CP ngày 29/3/2021 của Chính phủ. Trên cơ sở kết quả báo cáo của các quận, phường, Thường trực HĐND thành phố đã chuyển các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của thành phố đến UBND thành phố, các sở, ngành để giải quyết theo thẩm quyền; tổng hợp đăng toàn bộ thông tin liên quan đến tình hình đối thoại với Nhân dân của UBND các quận, phường trên Trang thông tin điện tử của HĐND thành phố để các cơ quan, đơn vị nghiên cứu, xem xét, giải quyết theo thẩm quyền đối với các ý kiến, kiến nghị của Nhân dân.

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh kết quả đạt được, việc trả lời, giải quyết các ý kiến, kiến nghị của cử tri còn một số hạn chế. Một số nội dung cử tri kiến nghị đã được UBND thành phố chỉ đạo các cơ quan chuyên môn tiếp thu, giải quyết, trả lời nhưng chưa đáp ứng được yêu cầu, nguyện vọng của cử tri, nội dung trả lời chưa trọng tâm, chưa rõ thời gian, lộ trình giải quyết, chưa bám sát với ý kiến, kiến nghị của cử tri. Một số vấn đề cử tri đã có ý kiến nhiều lần nhưng chưa được cấp có thẩm quyền giải quyết dứt điểm. Thành phần tham gia tiếp xúc cử tri của các sở ngành không đầy đủ, không có đại diện trả lời ý kiến của cử tri tại các địa điểm tiếp xúc cử tri. Công tác tổng hợp, phân loại các ý kiến, kiến nghị của cử tri từ các địa phương chuyển về Thường trực HĐND thành phố có một số nội dung ghi nhận chưa đúng, chưa rõ với ý kiến phản ánh của người dân; một số kiến nghị phân loại còn chưa đúng thẩm quyền giải quyết, gây khó khăn trong việc tiếp thu, giải quyết và trả lời cho cử tri. Việc tổng hợp ý kiến, kiến nghị cử tri của các quận, phường sau Hội nghị

đôi thoại của Chủ tịch UBND quận, phường với Nhân dân còn chưa đầy đủ, kịp thời, chưa đảm bảo theo yêu cầu của Thường trực HĐND thành phố¹⁵.

Trong giải quyết đơn thư, công tác phối hợp tham mưu giải quyết ở một số vụ việc còn chưa chặt chẽ, chưa chủ động rà soát, tham mưu và chỉ đạo giải quyết đến cùng để tháo gỡ hoặc kịp thời báo cáo, đề xuất xử lý những vướng mắc, dẫn đến chậm giải quyết, phải đôn đốc nhiều lần, nhất là đối với những đơn thư phức tạp, kéo dài¹⁶. Đối với các vụ việc phức tạp, UBND thành phố đã chỉ đạo thường xuyên các sở, ban ngành, địa phương liên quan khẩn trương tham mưu giải quyết, nhưng vì nhiều nguyên nhân một số vụ việc thời gian giải quyết kéo dài, thậm chí nhiều năm, chưa đảm bảo thời hạn theo quy định. Công tác quản lý, cập nhật thông tin vào 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 Đà Nẵng của một số cơ quan, đơn vị còn chưa được thực hiện thường xuyên, nhất là việc cập nhật kết quả xử lý, giải quyết các đơn do các cơ quan khác chuyển đến, dẫn đến người xử lý đơn không thể tra cứu kết quả nên đề xuất chuyển đơn nhiều lần.

3. Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế

Quá trình tham mưu giải quyết và trả lời đối với một số kiến nghị cử tri của một số cơ quan thời gian qua có lúc chưa kịp thời, công tác phối hợp chưa chặt chẽ, thiếu đồng bộ, do nhiều nguyên nhân như: Một số kiến nghị thể hiện nguyện vọng rất lớn của cử tri như về đầu tư phát triển hạ tầng, khớp nối quy hoạch, các công trình phúc lợi, chính sách an sinh xã hội, quy hoạch treo, dự án treo... là những kiến nghị cần phải có thời gian, nguồn lực, lộ trình cụ thể, có trường hợp vượt thẩm quyền của thành phố, phải báo cáo các cơ quan Trung ương, do đó kết quả giải quyết chưa thể đáp ứng được nguyện vọng và mong muốn của cử tri; việc xem xét, giải quyết, trả lời kiến nghị cử tri chỉ được thực hiện trong một thời gian ngắn, giữa hai kỳ họp HĐND thành phố nên chất lượng giải quyết, trả lời còn những hạn chế nhất định, nhất là những cơ quan nhận được nhiều kiến nghị trong khi kiến nghị của cử tri liên quan đến hầu hết các lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội; một số cơ quan, đơn vị chưa thực hiện tốt việc tham mưu UBND thành phố trong việc nghiên cứu giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri. Công tác tuyên truyền, phổ biến và thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng về trả lời, giải quyết kiến nghị của cử tri còn hạn chế, nên vẫn còn phổ biến tình trạng cùng một kiến nghị đã được trả lời, giải quyết nhưng cử tri vẫn tiếp tục kiến nghị.

¹⁵ UBND quận Liên Chiểu, UBND quận Sơn Trà, UBND quận Ngũ Hành Sơn, UBND phường Vĩnh Trung, UBND phường Mỹ An, UBND phường Hòa Thuận Đông

¹⁶ Trong năm 2021: 08 trường hợp (UBND: 02 trường hợp; sở, ngành, địa phương: 06 trường hợp); Trong năm 2022: 51 trường hợp (UBND: 06 trường hợp; sở, ngành, địa phương: 45 trường hợp) do Thường trực HĐND thành phố chuyển UBND thành phố và các sở, ngành, địa phương giải quyết nhưng chưa được xử lý dứt điểm.

Trong công tác giải quyết đơn thư, một số địa phương, đơn vị chưa thật sự tập trung chỉ đạo quyết liệt và chủ động, nhất là đối với những vụ việc kéo dài, phức tạp. Một số vụ việc thời gian xảy ra đã lâu, việc lưu trữ hồ sơ, tài liệu không đầy đủ, đồng thời quy định pháp luật, nhất là về quản lý đất đai, đền bù, hỗ trợ, bố trí tái định cư, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất còn có nội dung chưa rõ ràng, thiếu đồng bộ, chưa phù hợp với thực tiễn nên khó khăn trong xác minh, đề xuất, xem xét giải quyết. Một số công dân mặc dù đơn thư đã được xem xét, giải quyết, trả lời theo đúng quy định của pháp luật, nhưng vẫn cố tình gửi nhiều nơi gây phức tạp tình hình và kéo dài vụ việc. Số lượng, chất lượng nhân lực trong tham mưu tiếp nhận, xử lý đơn chưa đạt yêu cầu và khó khăn trong tiếp nhận, bố trí do chỉ tiêu biên chế và yêu cầu tinh giản biên chế, trong khi khối lượng công việc ngày càng nhiều, yêu cầu ngày càng cao, áp lực ngày càng lớn nên việc tham mưu giải quyết đơn, tiếp công dân còn chậm trễ. Một số cán bộ, công chức chưa làm hết trách nhiệm trong công tác đề xuất xử lý đơn, theo dõi và cập nhật thông tin vào phần mềm theo dõi xử lý đơn của thành phố.

IV. CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIẢI QUYẾT CÁC KIẾN NGHỊ CỦA CỬ TRI, TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN THƯ THỜI GIAN ĐẾN

Nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết các kiến nghị của cử tri, tiếp công dân và xử lý đơn thư thời gian đến, đáp ứng được sự mong đợi của cử tri thành phố, Thường trực HĐND thành phố đề nghị:

1. Đối với Thường trực HĐND, các Ban HĐND, các tổ đại biểu và đại biểu HĐND thành phố

a) Thường trực HĐND thành phố tiếp tục đổi mới, nâng cao chất lượng giám sát việc giải quyết kiến nghị của cử tri, đơn thư công dân, chỉ đạo rà soát, theo dõi tiến độ giải quyết của các cơ quan liên quan; đưa kết quả giám sát công tác này vào nội dung họp thường kỳ hàng tháng để kịp thời đôn đốc, nhắc nhở trách nhiệm của các sở, ngành liên quan. Chủ động xây dựng chương trình giám sát chuyên đề; duy trì, phối hợp chặt chẽ với Đoàn ĐBQH đơn vị thành phố và Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố trong tiếp nhận, tổng hợp, theo dõi và giám sát việc giải quyết kiến nghị của cử tri và đơn thư.

Đối với những kiến nghị chưa được giải quyết dứt điểm, đề nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết giải trình lý do, nguyên nhân, làm cơ sở để xem xét trách nhiệm và kiến nghị biện pháp giải quyết phù hợp, đồng thời tiếp tục yêu cầu báo cáo tại các Kỳ họp định kỳ tiếp theo của HĐND thành phố, bảo đảm tất cả các kiến nghị cử tri được theo dõi, giám sát đến cùng. Riêng một số kiến nghị bức xúc chậm được giải quyết, để kéo dài, Thường trực HĐND thành phố xem xét, quyết định đưa ra chất vấn trực tiếp tại các Kỳ họp HĐND thành phố; tại Chương trình “HĐND với cử tri” được tổ chức 2 lần/năm.

Đối với công tác giám sát việc giải quyết đơn thư, cần tiếp tục phát huy hiệu quả việc giám sát tại phiên họp định kỳ hàng tháng của Thường trực HĐND thành phố với UBND thành phố và Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố; tổ chức các phiên họp giải trình hàng quý với UBND thành phố, các sở, ban ngành, địa phương, nhất là đối với một số vụ việc tồn đọng, kéo dài. Đồng thời, thường xuyên tổng hợp, theo dõi tiến độ giải quyết; tổ chức giám sát hoặc kịp thời có ý kiến xem xét lại đối với những đơn thư giải quyết chưa phù hợp, chưa có sự thống nhất giữa các ngành liên quan. Tổ chức thường xuyên hơn việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

b) Đề nghị các Ban HĐND thành phố tiếp tục giám sát giải quyết kiến nghị của cử tri; đơn thư công dân theo từng lĩnh vực, địa bàn phụ trách; duy trì hoạt động giám sát thường xuyên, nâng cao chất lượng hậu giám sát; tăng cường kiểm tra thực tế, đồng thời gắn với hoạt động chất vấn và trả lời chất vấn, tập trung những kiến nghị, vấn đề bức xúc, nổi cộm, kéo dài của cử tri chưa được giải quyết dứt điểm; kịp thời phản ánh với Thường trực HĐND thành phố đối với các vụ việc, vấn đề bức xúc, nổi cộm qua thực tiễn giám sát; thực hiện tiếp công dân định kỳ hàng tháng theo quy định.

c) Đề nghị các tổ đại biểu HĐND thành phố tiếp tục phát huy vai trò, trách nhiệm trong tiếp nhận các ý kiến, kiến nghị của cử tri, đồng thời theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết kiến nghị của cử tri ở địa bàn đại biểu ứng cử; thường xuyên khảo sát tình hình, trao đổi với cử tri và Nhân dân để nắm bắt các vấn đề còn vướng mắc, chưa được trả lời để đề nghị giải quyết theo thẩm quyền. Về hình thức tiếp xúc cử tri, cần nghiên cứu, tổ chức thực hiện một cách linh hoạt, khoa học việc tiếp xúc cử tri theo chuyên đề, theo lĩnh vực, tại nơi cư trú, nơi làm việc. Phân công đại biểu tham dự hội nghị đối thoại giữa Chủ tịch UBND quận, Chủ tịch UBND phường với Nhân dân; đánh giá kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri của các cơ quan, đơn vị có liên quan, gửi báo cáo giám sát, đánh giá kết quả về Thường trực HĐND thành phố theo Quy chế phối hợp số 01/QCPH ngày 20/7/2021 của Thường trực HĐND, UBND và Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố về việc phối hợp công tác tiếp xúc cử tri của đại biểu HĐND thành phố khóa X, nhiệm kỳ 2021-2026.

d) Đề nghị đại biểu HĐND thành phố tiếp tục phát huy vai trò trong việc tiếp nhận, nghiên cứu các kiến nghị cử tri, đơn thư công dân; nghiên cứu, nắm vững kế hoạch thực hiện đối với những nội dung kiến nghị cử tri đã được UBND thành phố báo cáo, trả lời rõ để thông báo, giải thích với cử tri được biết; lựa chọn nội dung, những vấn đề liên quan trực tiếp đến cử tri để thông báo tới cử tri đảm bảo ngắn gọn, phù hợp với địa bàn tiếp xúc và đối tượng cử tri; tăng cường kiểm tra thực tế và giám sát đến cùng việc giải quyết các kiến nghị cử tri, đơn thư công dân theo chức năng; định hướng, gợi mở, dành thời gian hợp lý cho cử tri tham

gia ý kiến và kiến nghị các vấn đề cử tri quan tâm, nhất là các nội dung dự kiến trình kỳ họp HĐND thành phố thông qua, để đại biểu có thêm cơ sở xem xét, quyết định tại kỳ họp.

2. Đối với UBND thành phố

a) Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các sở, ngành liên quan đến các kiến nghị của cử tri phản ánh, đơn thư công dân, xem đây là một trong những nội dung để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của sở, ngành trong năm. Đối với các kiến nghị cử tri qua thẩm tra của các Ban HĐND thành phố cho thấy nội dung trả lời chưa được cử tri đồng thuận; các kiến nghị còn tồn đọng, đề nghị UBND thành phố xây dựng kế hoạch, biện pháp, lộ trình, thời gian giải quyết phù hợp, nhất là tập trung chỉ đạo các ngành quan tâm xử lý, giải quyết dứt điểm đối với các vấn đề cử tri bức xúc, kiến nghị nhiều lần. Báo cáo việc giải quyết, trả lời các ý kiến, kiến nghị của cử tri trình tại các kỳ họp của HĐND thành phố cần nêu cụ thể và đưa ra lộ trình, phương hướng giải quyết. Đánh giá kết quả giải quyết, trả lời kiến nghị của cử tri của các sở, ngành, UBND các quận, huyện; gửi báo cáo đánh giá kết quả về Thường trực HĐND thành phố theo Quy chế phối hợp số 01/QCPH ngày 20/7/2021 của Thường trực HĐND, UBND và Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố về việc phối hợp công tác tiếp xúc cử tri của đại biểu HĐND thành phố khóa X, nhiệm kỳ 2021-2026.

b) Rà soát và chỉ đạo giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị có tính chất phức tạp, kéo dài, liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương, nhất là các đơn thư còn tồn đọng trong năm 2021, 2022. Trường hợp đã giải quyết đúng quy định, đề nghị trả lời dứt điểm, công khai qua nhiều hình thức để tạo sự đồng thuận trong xã hội, không để lợi dụng tạo điểm nóng. Chỉ đạo tổng hợp, phân tích, đánh giá đồng bộ, khách quan nguyên nhân phổ biến phát sinh khiếu nại, tố cáo; khó khăn, vướng mắc, tồn tại, hạn chế; kinh nghiệm và các giải pháp khắc phục. Tạo điều kiện tốt nhất cho công tác tiếp dân và giải quyết đơn thư. Thực hiện đánh giá trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trong công tác xử lý, giải quyết và trả lời đơn thư theo Nghị quyết số 25/NQ-HĐND ngày 19/7/2023 của HĐND thành phố.

c) Chỉ đạo các sở, ngành, địa phương thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, công chức cập nhật 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 Đà Nẵng.

3. Đối với Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố

a) Nâng cao hiệu quả phối hợp với Tổ đại biểu, đại biểu HĐND thành phố; thực hiện tốt công tác tổ chức để đại biểu tiếp xúc cử tri, tổng hợp kiến nghị cử tri gửi Thường trực HĐND và UBND thành phố. Phối hợp chặt chẽ với Thường trực

HĐND thành phố trong hoạt động tổng hợp các ý kiến, kiến nghị và giám sát việc giải quyết kiến nghị của cử tri. Tuyên truyền những kết quả tích cực trong giải quyết kiến nghị cử tri và sự nỗ lực, trách nhiệm của các cấp, các ngành, nhằm xây dựng niềm tin, tạo sự đồng thuận của cử tri đối với Đảng, chính quyền địa phương. Đồng thời, đề nghị cử tri theo dõi, giám sát quá trình giải quyết, kịp thời phản ánh với đại biểu HĐND, đề yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền tiếp thu, khắc phục các tồn tại, hạn chế, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động, nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu, nguyện vọng của cử tri trong thời gian đến.

b) Tiếp tục thực hiện hiệu quả chương trình phối hợp giám sát giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của các cơ quan Nhà nước, qua đó kịp thời phát hiện các tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc, các vấn đề cần rút kinh nghiệm để gửi cơ quan chức năng giải quyết, điều chỉnh, bổ sung. Phát huy vai trò của Tổ hòa giải ở khu dân cư, nhằm giải quyết dứt điểm các mâu thuẫn, tranh chấp ban đầu ngay tại địa phương.

4. Đối với UBND các quận, huyện, phường, xã

a) Nâng cao hiệu quả, chất lượng hội nghị đối thoại giữa Chủ tịch UBND quận, Chủ tịch UBND phường với Nhân dân theo quy định tại Nghị định số 34/2021/NĐ-CP ngày 29/3/2021 của Chính phủ; kịp thời tổng hợp, rà soát các ý kiến, kiến nghị của cử tri thuộc thẩm quyền giải quyết của thành phố gửi Thường trực HĐND thành phố, UBND thành phố và Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố để xem xét, giải quyết đảm bảo thời gian và theo yêu cầu của Thường trực HĐND thành phố, trong đó cần lưu ý công tác tổng hợp các ý kiến, kiến nghị của cử tri phải ghi rõ ý kiến phản ánh của người dân và phân loại đúng thẩm quyền, lĩnh vực.

b) Phối hợp chặt chẽ với Ủy ban MTTQ Việt Nam, các ban ngành liên quan kịp thời nắm bắt những kiến nghị và theo dõi thường xuyên tiến độ giải quyết các kiến nghị của cử tri tại địa phương mình, có trách nhiệm phản ánh tại các cuộc giao ban hàng tháng của UBND thành phố. Đồng thời, nghiêm túc chỉ đạo xử lý, giải quyết đơn thư công dân thuộc thẩm quyền xử lý theo đúng thời hạn yêu cầu.

c) Tổ chức tốt công tác tiếp công dân, giải quyết theo đúng quy định của pháp luật đơn thư của công dân, tổ chức. Tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước trên các lĩnh vực, nhất là đất đai, giải tỏa đền bù, trật tự đô thị, môi trường, an sinh xã hội... Thực hiện tốt công tác thông tin, tuyên truyền kết quả, tiến độ giải quyết kiến nghị cử tri để nhân dân biết, giám sát, theo dõi.

d) Đối với các đơn thư do các cơ quan thành phố chuyển đến, đề nghị phân công công chức tổng hợp, theo dõi, báo cáo kết quả giải quyết, đảm bảo thời gian theo yêu cầu, hạn chế đơn đốc nhiều lần. Chủ động chỉ đạo giải quyết dứt điểm các đơn thư thuộc thẩm quyền, những trường hợp phức tạp trên địa bàn cần tích

cực phối hợp với các cơ quan thành phố để kịp thời báo cáo, kiến nghị, đề xuất phương án giải quyết.

Trên đây là báo cáo Kết quả giám sát việc giải quyết các kiến nghị của cử tri; tiếp công dân và xử lý đơn thư tại Kỳ họp thứ 15 HĐND thành phố khóa X, nhiệm kỳ 2021-2026, Thường trực HĐND thành phố kính báo cáo HĐND thành phố./.

Nơi nhận:

- Thường trực Thành ủy;
- Đoàn ĐBQH thành phố;
- UBND, Ủy ban MTTQ Việt Nam;
- Đại biểu HĐND TP;
- Thường trực HĐND huyện Hòa Vang;
- Lưu: VT, DN.

**TM. THƯỜNG TRỰC HĐND
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Anh Thi