

BÁO CÁO

Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2023
(Từ ngày 01 tháng 12 năm 2020 đến ngày 31 tháng 5 năm 2023)

Kính gửi: Thanh tra thành phố

Thực hiện Văn bản số 1335/TTTP-VP ngày 14 tháng 8 năm 2023 của Thanh tra Thành phố về báo cáo tình hình thi hành pháp luật về trách nhiệm người đứng đầu cơ quan trong công tác tiếp công dân (từ ngày 01 tháng 12 năm 2020 đến ngày 31 tháng 5 năm 2023), Ủy ban nhân dân quận báo cáo kết quả như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Về công tác tuyên truyền, quán triệt Luật Tiếp công dân năm 2013, các văn bản quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành

Tiếp tục quán triệt, thực hiện nghiêm Chi thị số 15-CT/TU ngày 28 tháng 12 năm 2021 của Thành ủy và Văn bản số 275-CV/QU ngày 24 tháng 01 năm 2022 của Quận ủy về lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; xác định công tác tiếp công dân gắn với việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh là nhiệm vụ thường xuyên của cả hệ thống chính trị nhằm tăng cường, nâng cao trách nhiệm của Thủ trưởng các phòng ban, đơn vị, cán bộ công chức trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ. Ủy ban nhân dân quận đã xây dựng văn bản, kế hoạch tuyên truyền, phổ biến pháp luật trong đó có nội dung tuyên truyền pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho cán bộ, công chức và nhân dân trên địa bàn quận.

Trong kỳ báo cáo, Ủy ban nhân dân quận tổ chức Hội nghị triển khai, hướng dẫn quy trình tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 và Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ với 150 người tham dự (Kế hoạch 890/KH-UBND ngày 25/3/2022 của Ủy ban nhân dân quận).

2. Về tổ chức triển khai, chỉ đạo các cơ quan, tổ chức trực thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện các quy định pháp luật về tiếp công dân

Ủy ban nhân dân quận tổ chức 03 Đoàn thanh kiểm tra đối với 34 lượt đơn vị, gồm: 01 đoàn tra trách nhiệm thực hiện pháp luật tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo đối với Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường 10, 14; 02 đoàn kiểm tra, chấm điểm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng năm 2021, 2022 đối với Ủy ban nhân dân 16 phường. Qua đó giúp các đơn vị thực hiện đúng quy

định, nâng cao hiệu quả công tác; góp phần giữ vững an ninh trật tự, không phát sinh trường hợp khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài trên địa bàn.

II. TÌNH HÌNH VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Tình hình công tác tiếp công dân

Trong kỳ báo cáo, Ủy ban nhân dân quận tổ chức tiếp công dân như sau:

- + Tiếp thường xuyên của Ban tiếp công dân quận: 1.557 lượt/ 1.687 người.
- + Lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận tiếp định kỳ, đột xuất 63 buổi/130 lượt/154 người.
- + Tổng số đơn tiếp nhận qua công tác tiếp công dân thường xuyên: 552 đơn (đơn nhận qua công tác tiếp công dân định kỳ không có) gồm, 06 đơn tố cáo; 19 đơn khiếu nại; 533 đơn có nội dung tranh chấp, kiến nghị, phản ánh.

Trong đó: 01/06 đơn tố cáo không có cơ sở để xác định hành vi vi phạm pháp luật; 03/19 đơn khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý và 533 đơn kiến nghị, phản ánh đủ điều kiện.

Đánh giá kết quả công tác tiếp công dân: Công tác tiếp công dân định kỳ và thường xuyên được lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận quan tâm, thực hiện nghiêm, hiệu quả cao, không để phát sinh điểm nóng, đông người góp phần ổn định an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội trên địa bàn quận. Bên cạnh đó, Ủy ban nhân dân quận triển khai đầy đủ, kịp thời các văn bản chỉ đạo của cấp trên liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Tình hình chấp hành pháp luật của công dân: Luật Tiếp công dân quy định cán bộ tiếp công dân có quyền yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định pháp luật. Tuy nhiên, hiện nay pháp luật chưa quy định cụ thể xử lý các trường hợp vi phạm nội quy tiếp công dân hoặc một số người dân do hạn chế trong hiểu biết pháp luật hoặc lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để cố tình gây khó khăn cho cơ quan có thẩm quyền. Vì vậy, khi công dân có biểu hiện quá khích, gây rối, cố tình không chấp hành quy định về tiếp công dân thì cán bộ tiếp công dân chỉ dừng lại ở việc nhắc nhở thuyết phục.

2. Tình hình thi hành các quy định về trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân

a) Trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị

- Ủy ban nhân dân quận luôn quan tâm, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thông qua các văn bản chỉ đạo công tác hàng năm. Trong kỳ báo cáo, Ủy ban nhân dân quận ban hành 06 văn bản chỉ đạo thực hiện, gồm:

+ Văn bản số 06/UBND-TTQ-M ngày 27/01/2021 chỉ đạo Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc quận, Ban Chỉ huy Công an quận và Chủ tịch UBND 16 phường tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2021;

+ Văn bản số 1378/UBND ngày 26/4/2021 về triển khai thực hiện Thông tư số 02/2021/TT-TTCT ngày 22/3/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng;

+ Văn bản số 3548/UBND-TTQ ngày 27/10/2021 về triển khai thực hiện các Thông tư mới có hiệu lực của Thanh tra Chính phủ;

+ Văn bản số 435/UBND-TTQ ngày 14/02/2022 về tăng cường công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2022;

+ Văn bản số 1756/UBND-TTQ ngày 19/5/2022 về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2023;

+ Văn bản số 459/UBND-TTQ ngày 14/02/2023 về tăng cường công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị năm 2023.

- Trụ sở tiếp công dân được bố trí trong khuôn viên Ủy ban nhân dân quận và phường, vị trí thuận lợi cho công dân đến liên hệ; trang bị phương tiện làm việc, cơ sở vật chất và ứng dụng công nghệ thông tin đảm bảo hoạt động tiếp công dân; thực hiện nghiêm việc niêm yết lịch tiếp công dân của Lãnh đạo, Nội quy tiếp công dân và các văn bản pháp luật có liên quan tại nơi tiếp công dân.

- Ban Tiếp công dân và Ủy ban nhân dân 16 Phường có trách nhiệm tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung. Ngoài ra, Ủy ban nhân dân quận ban hành Quyết định số 4209/QĐ-UBND ngày 03/12/2022 kiện toàn Tổ Công tác xử lý, giải quyết các vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo xảy ra trên địa bàn để kịp thời tiếp và xử lý trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp, tránh phát sinh điểm nóng.

- Ủy ban nhân dân quận thường xuyên chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện đúng quy định pháp luật và nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Định kỳ, tổ chức thanh tra trách nhiệm Thủ trưởng trong thực hiện pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo; thường xuyên chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị nhằm phát huy nhân tố tích cực và kịp thời chấn chỉnh những thiếu sót, đưa công tác tiếp công dân ngày một chất lượng, hiệu quả.

- Hàng năm, Ủy ban nhân dân quận ban hành văn bản chỉ đạo các đơn vị tăng cường nâng cao trách nhiệm công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trong đó giao Ban Chỉ huy Công an quận đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội tại Trụ sở tiếp công dân của quận.

- Ủy ban nhân dân quận thực hiện nghiêm chế độ báo cáo về kết quả tiếp công dân và công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo theo Thông tư 02/2021/TT-TTCT ngày 22/3/2021 của Thanh tra Chính phủ, trong đó tập trung nâng cao chất lượng việc phân tích kết quả thực hiện trong kỳ, việc đáng giá và dự báo tình hình khiếu nại tố cáo.

b) Việc thực hiện trách nhiệm tiếp công dân định kỳ của người đứng đầu

Chủ tịch UBND quận trực tiếp tiếp công dân định kỳ hàng tuần và đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân. Lịch tiếp công dân được thông báo, niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân.

3. Nhận định, đánh giá về tình hình thi hành pháp luật về trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân

Người đứng đầu tiếp công dân đã giải quyết trực tiếp nhiều vụ việc, đáp ứng yêu cầu, nguyện vọng của công dân; công chức tiếp công dân luôn lắng nghe, tận tình hướng dẫn, giải thích những chủ trương, chính sách, quy định pháp luật của Nhà nước cho người dân biết, hiểu để chấp hành và nhiều trường hợp sau khi được giải thích công dân đã không gửi đơn, từ đó kéo giảm lượng đơn đáng kể. Bên cạnh đó, công tác xử lý, giải quyết đơn được Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 16 phường quan tâm thực hiện, kết quả giải quyết đạt tỷ lệ cao, đảm bảo trình tự, thủ tục.

Thực trạng tại đơn vị nhận thấy, các nội dung của công dân hầu hết đều liên quan đến lĩnh vực đất đai, xây dựng, do đó mặc dù lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận được niêm yết công khai theo quy định, tuy nhiên công dân chỉ có nhu cầu đăng ký tiếp xúc với Phó Chủ tịch phụ trách lĩnh vực quản lý đô thị, tài nguyên môi trường nên buổi tiếp công dân của Chủ tịch và các Phó Chủ tịch khác không có công dân đăng ký.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Qua công tác tiếp công dân, giải quyết đơn không ít trường hợp người dân cố tình gửi đơn tố cáo, khiếu nại, kiến nghị phản ánh nhiều lần, mặc dù đã được Ủy ban nhân dân quận kiểm tra, xác minh và ban hành nhiều văn bản trả lời theo đúng quy định, đồng thời đã tiếp xúc, giải thích nhiều lần nhưng vẫn cố tình cho rằng kết quả giải quyết chưa thỏa đáng nên không đồng ý mà tiếp tục đến Trụ sở tiếp công dân, các buổi tiếp công dân định kỳ của Ủy ban nhân dân quận hoặc gửi đơn đến nhiều nơi và cả cơ quan dân cử. Ủy ban nhân dân Thành phố cũng như cơ quan dân cử tiếp tục chuyển vụ việc về Ủy ban nhân dân quận để giải quyết và qua kiểm tra không phát sinh mới nội dung nên Ủy ban nhân dân quận tiếp tục ban hành văn bản trả lời và công dân tiếp tục gửi đơn. Việc này lặp đi lặp lại nhiều lần, dẫn đến công dân bức xúc cho rằng Ủy ban nhân dân quận không thực hiện chỉ đạo cấp trên hoặc gây mất nhiều thời gian của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận khi tiếp công dân.

Qua thực trạng trên, Ủy ban nhân dân quận kiến nghị:

+ Ban hành Quy định về trình tự xử lý, giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn Thành phố do số lượng lớn các đơn là kiến nghị, phản ánh với nhiều nội dung khác nhau nhưng hiện nay chưa có quy định cụ thể hướng dẫn về thời hạn giải quyết, trình tự giải quyết...; dẫn đến có vụ việc kéo dài hoặc giải quyết chiếu lệ, gây bức xúc cho người dân, khó xử lý.

+ Một số vụ việc đã được giải quyết nhiều lần, đúng chính sách, pháp luật nhưng công dân vẫn không chấp nhận kết quả và gửi đơn đến các cơ quan cấp cao hơn..... Ủy ban nhân dân quận đã có văn bản báo cáo kết quả cho cơ quan cấp trên nhưng các cơ quan vẫn chuyển đơn và chỉ đạo Ủy ban nhân dân quận tiếp tục xem xét, dẫn đến tình trạng công dân thường xuyên gửi đơn và yêu cầu Ủy ban nhân dân quận giải quyết theo văn bản chuyển đơn. Do đó, kiến nghị sớm hoàn thiện và triển khai phần mềm dùng chung “Tiếp công dân” và “Xử lý đơn thư” để giúp các cơ quan dân cử và cơ quan hành chính các cấp thực hiện công tác xử lý đơn được liên thông, chính xác và hiệu quả hơn.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ TRONG KỲ TIẾP THEO

1. Tiếp tục thực hiện nghiêm Chỉ thị 15-CT/TU ngày 28/12/2021 của Thành ủy về đẩy mạnh lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 20/12/2021 của UBND Thành phố về tăng cường và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc quận và Chủ tịch UBND 16 phường thực hiện nghiêm trách nhiệm người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tăng cường đối thoại trực tiếp với tổ chức, công dân để tiếp nhận thông tin, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng; chỉ đạo giải quyết và tập trung xử lý có kết quả các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, bức xúc của Nhân dân ngay từ cơ sở, không để kéo dài, vượt cấp.

3. Xử lý 100% các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đảm bảo theo quy định.

4. Tổ chức Hội nghị giao ban về công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo cho công chức tư pháp Ủy ban nhân dân 16 phường, công chức thuộc phòng, ban chuyên môn thuộc quận.

5. Đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả, hiệu lực công tác quản lý Nhà nước, tăng cường công tác dân vận chính quyền, chú trọng thực hiện tốt công tác hòa giải ở cơ sở, vận động nhân dân chấp hành chủ trương, chính sách của Nhà nước, đặc biệt trong triển khai thực hiện các dự án đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng trên địa bàn quận (dự án Mở rộng đường Dương Quảng Hàm; dự án nạo vét, cải tạo rạch Xuyên Tâm ...), nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, bức xúc trong Nhân dân./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND Thành phố;
- Văn phòng TCD thành phố;
- Các PCT UBND quận;
- C/PCVP UBND quận;
- Các phòng, ban thuộc quận;
- Ban tiếp công dân quận;
- UBND 16 phường;
- Lưu: VT, TCD_{Thg} ✓



CHỦ TỊCH

Nguyễn Trí Dũng



CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ TIẾP CÔNG DÂN

Số liệu tính từ ngày 01/12/2020 đến ngày 31/5/2023

Số thứ tự	Công tác ban hành văn bản quản lý, chỉ đạo công tác tiếp công dân			Công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật tiếp công dân	
	Văn bản ban hành mới	Văn bản được sửa đổi, bổ sung	Số văn bản hủy bỏ	Số lớp/Hội nghị	Số lượt người tham gia
1	Văn bản số 06/UBND-TTQ-M ngày 27/01/2021 chỉ đạo Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc quận, Ban Chỉ huy Công an quận và Chủ tịch UBND 16 phường tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2021	0	0	0	0
2	Văn bản số 1378/UBND ngày 26/4/2021 về triển khai thực hiện Thông tư số 02/2021/TT-TTCTP ngày 22/3/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng	0	0	0	0
3	Văn bản số 3548/UBND-TTQ ngày 27/10/2021 về triển khai thực hiện các Thông tư mới có hiệu lực của Thanh tra Chính phủ	0	0	Hội nghị	150
4	Văn bản số 435/UBND-TTQ ngày 14/02/2022 về tăng cường công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2022;	0	0	0	0
5	Văn bản số 1756/UBND-TTQ ngày 19/5/2022 về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2023;	0	0	0	0
6	Văn bản số 459/UBND-TTQ ngày 14/02/2023 về tăng cường công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị năm 2023	0	0	0	0

Phụ lục 2



TÌNH HÌNH TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN CỦA CƠ QUAN TIẾP CÔNG DÂN

Số liệu tính từ ngày 01/12/2020 đến ngày 31/5/2023

UBND QUẬN GÒ VẤP	Số lượt tiếp	Số người đã tiếp	Số vụ việc	Trong đó đoàn đông người	
				Số đoàn đã tiếp	Số người đã tiếp
Cấp Quận					
Năm 2021	414	443	315		
Năm 2022	812	862	628		
06 tháng đầu năm 2023	331	382	274		
Cấp xã					
Năm 2021	263	266	263		
Năm 2022	201	203	201		
06 tháng đầu năm 2023	89	91	89		
TỔNG CỘNG	2110	2247	1770		

Số liệu tính từ ngày 01/12/2020 đến ngày 31/5/2023

[illegible]

Năm 2021	40	43	40	0	0	0	0	0	0
Năm 2022	49	55	49	0	0	0	0	0	0
06 tháng đầu năm 2023	11	12	11	0	0	0	0	0	0
TỔNG CỘNG	230	264	230	0	0	0	0	0	0

Số liệu tính từ ngày 01/12/2020 đến ngày 31/5/2023

[illegible]