

**BÁO CÁO**

**Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo  
và kiến nghị, phản ánh năm 2020**

Thực hiện nội dung Chương trình kỳ họp cuối năm 2020 của HĐND thị xã khóa VI, UBND thị xã báo cáo tình hình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn năm 2020 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2021 như sau:

**I. KẾT QUẢ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CÔNG DÂN**

**1. Công tác tiếp công dân:**

Kết quả tiếp công dân năm 2020, Thanh tra thị xã phối hợp với Ban Tiếp công dân thị xã và các cơ quan, đơn vị, tham mưu lãnh đạo UBND thị xã tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân thường xuyên và định kỳ, kết quả đã tổ chức tiếp 38 lượt/45 người/43 vụ việc, so với cùng kỳ năm trước tăng 14 lượt (38/24 lượt), trong đó:

- UBND thị xã tiếp 13 lượt, so cùng kỳ năm trước giảm 4 lượt (13/17 lượt), trong đó:

+ Tiếp thường xuyên 08 lượt/08 người/11 vụ việc.

+ Tiếp đột xuất 01 lượt/01 người/04 vụ việc.

+ Tiếp định kỳ 04 lượt/11 người/03 vụ việc, trong đó có 02 đoàn đông người/10 người/02 vụ việc, cụ thể đoàn đông người như sau:

\* Ngày 20/02/2020, UBND thị xã tiếp 06 hộ dân đại diện cho xã viên Hợp tác xã Nông nghiệp Thạch Hãn, nội dung kiến nghị liên quan việc đền bù đất hoa màu khi GPMB để thực hiện Dự án Khu vực phát triển đô thị Bắc Thành Cổ. UBND thị xã đã tổ chức đối thoại với các bên liên quan, đồng thời chỉ đạo thành lập Tổ tư vấn rà soát hồ sơ, xác minh các nội dung để giải quyết kiến nghị của công dân đảm bảo theo quy định.

\* Ngày 07/5/2020, lãnh đạo UBND thị xã tiếp công dân đối với ông Nguyễn Hữu Mưu, ông Nguyễn Hữu Tuấn, bà Nguyễn Túy Loan và ông Lê Xuân Quý, thường trú tại thị xã Quảng Trị; nội dung đề nghị trả lời liên quan đến việc cấp GCNQSD đất cho gia đình, UBND thị xã giao Phòng TN&MT khẩn trương thực hiện và trả lời công dân theo quy định.

- Các cơ quan, đơn vị tiếp: 0 lượt.

- UBND phường tiếp định kỳ và thường xuyên: 25 lượt/25 người/25 vụ việc, so với cùng kỳ năm trước tăng 22 lượt (25/3 lượt).

Nội dung tiếp công dân liên quan đến việc tiếp tục bồi thường, hỗ trợ đất màu để GPMB thực hiện Dự án Khu vực phát triển đô thị Bắc Thành Cổ; kiến nghị cấp GPXD, cấp giấy CNQSD đất; thái độ phục vụ công dân của công chức; quản lý đô thị, môi trường, ngập ngừng cục bộ và một số vấn đề liên quan khác. Sau khi tiếp nhận kiến nghị của công dân, UBND thị xã giao các cơ quan, đơn vị liên quan, kiểm tra, xác minh, giải quyết theo thẩm quyền.

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

**2.1. Tiếp nhận đơn:** Tổng số tiếp nhận 118 đơn, gồm: 03 đơn tố cáo, 01 đơn khiếu nại, 114 đơn KNPA; so với cùng kỳ năm trước giảm 52 đơn (118/170 đơn), trong đó:

- UBND thị xã tiếp nhận 84 đơn (03 đơn tố cáo, 01 đơn khiếu nại, 80 đơn KNPA), trong đó:

+ Đơn UBND thị xã tiếp nhận, giải quyết: 10 đơn (03 đơn tố cáo, 01 đơn khiếu nại, 06 đơn KNPA)

+ Đơn UBND thị xã tiếp nhận, giao các cơ quan, đơn vị giải quyết: 46 đơn KNPA

+ Đơn UBND thị xã tiếp nhận, giao UBND phường, xã giải quyết: 28 đơn KNPA.

- UBND các phường, xã tiếp nhận, giải quyết: 34 đơn KNPA.

### **2.2. Phân loại đơn:**

- UBND thị xã tiếp nhận, giải quyết 10 đơn (03 đơn tố cáo, 01 đơn khiếu nại, 06 đơn KNPA), so với cùng kỳ năm trước không tăng, giảm, trong đó:

+ Đơn khiếu nại: 01 đơn khiếu nại quyết định hành chính (đơn của bà Nguyễn Thị Lập), giảm 04 đơn so với cùng kỳ năm trước (01/5);

+ Đơn tố cáo: 03 đơn tố cáo, tăng 03 đơn so với cùng kỳ năm trước. Nội dung liên quan đến Chủ tịch UBND Phường 1; công tác quản lý đất đai Phường An Đôn; hồ sơ về quyền sử dụng đất của công dân.

+ Đơn KNPA: 6 đơn, tăng 02 đơn so với cùng kỳ năm trước (6/4 đơn), nội dung liên quan đến đất đai, cấp bến bãi khai thác cát sỏi...

- Các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết 46 đơn KNPA, so cùng kỳ năm trước giảm 47 đơn (46/93 đơn), nội dung liên quan đến việc hỗ trợ, GPMB, chế độ chính sách và lĩnh vực đất đai.

- UBND các phường, xã tiếp nhận, giải quyết 62 đơn, so với cùng kỳ năm trước không tăng, không giảm (62/62 đơn). Nội dung chủ yếu liên quan đến đất đai, ô nhiễm môi trường, an ninh trật tự khu dân cư, lĩnh vực quản lý đô thị và một số lĩnh vực khác.

### **2.3. Xử lý đơn:**

- Đơn đủ điều kiện thụ lý: 113 đơn (01 đơn tố cáo, 01 đơn khiếu nại, 111 đơn KNPA), trong đó, UBND thị xã 08 đơn (01 đơn tố cáo, 01 đơn khiếu nại, 6 đơn KNPA); các cơ quan, đơn vị 46 đơn KNPA; UBND các phường, xã 59 đơn KNPA.

- Đơn không đủ điều kiện thụ lý, không thuộc thẩm quyền giải quyết: 05 đơn, trong đó, UBND thị xã: 02 đơn tố cáo (*liên quan đến Chủ tịch UBND Phường 1; hồ sơ về quyền sử dụng đất của công dân*); UBND phường: 03 đơn KNPA.

### **3. Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

**3.1. Kết quả đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị xã:** 01 đơn.

Nội dung đơn tố cáo ông Lê Hữu Phong, Chủ tịch UBND Phường An Đôn thiếu trách nhiệm để xảy ra vi phạm về đất đai thuộc địa bàn mình quản lý; cố tình tiếp tay cho dân chiếm đất của Công ty CPĐT Sài Gòn. Ngày 01/7/2020, UBND thị xã ban hành Kết luận số 69/UBND-KLTC, kết luận nội dung tố cáo đối với Chủ tịch UBND Phường An Đôn.

**3.2. Kết quả đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị xã:** 01 đơn.

Ngày 31 tháng 12 năm 2019, UBND thị xã tiếp nhận đơn của bà Nguyễn Thị Lập khiếu nại, nội dung đơn yêu cầu UBND thị xã hủy bỏ Công văn số 152/UBND-TNMT ngày 18/12/2019.

Ngày 12/5/2020, UBND thị xã ban hành Quyết định số 415/QĐ-UBND về việc giải quyết khiếu nại, Quyết định nêu rõ: Không công nhận khiếu nại của bà Nguyễn Thị Lập đối với Công văn số 152/UBND-TNMT ngày 18/12/2019. Tuy nhiên, sau khi Quyết định số 415/QĐ-UBND về việc giải quyết khiếu nại của bà Nguyễn Thị Lập được ban hành, Chi nhánh VPĐK đất đai thị xã cung cấp thêm giấy CNQSD đất của bà Nguyễn Thị Lập số BL 423327 (*Giấy CN được cấp đổi theo Quyết định số 64/QĐ-UBND ngày 18/4/2013 về việc cấp đổi giấy CNQSD đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất cho các hộ gia đình, cá nhân tại Khu phố 3, Phường 1, thị xã Quảng Trị*). Theo đó, UBND thị xã đã cấp giấy CNQSD đất cho bà Nguyễn Thị Lập tại thửa đất số 36, tờ bản đồ số 13, với diện tích 156 m<sup>2</sup> đất ở đô thị.

Do hồ sơ liên quan có tình tiết mới, ảnh hưởng đến kết quả giải quyết khiếu nại, ngày 27/8/2020, Chủ tịch UBND thị xã ban hành Quyết định số 835/QĐ-UBND về việc hủy bỏ Quyết định số 415/QĐ-UBND ngày 12/5/2020 về việc giải quyết khiếu nại (lần đầu) của bà Nguyễn Thị Lập.

UBND thị xã giao Thanh tra thị xã chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan rà soát việc cấp đổi giấy CNQSD đất của bà Nguyễn Thị Lập. Ngày 17/11/2020, Thanh tra thị xã đã ban hành Kết luận về việc cấp đổi giấy CNQSD

đất của bà Nguyễn Thị Lập, đồng thời kiến nghị Chỉ đạo Phòng TN&MT tham mưu UBND thị xã Thông báo thu hồi và Quyết định thu hồi thu hồi giấy CNQSD đất đã được cấp đổi số BL 423327, thửa số 36, tờ bản đồ số 16, địa chỉ Khu phố 3, Phường 1, thị xã Quảng Trị với diện tích 156 m<sup>2</sup> của bà Nguyễn Thị Lập theo đúng quy định; sau khi thu hồi, Thanh tra thị xã tham mưu giải quyết đơn bà Nguyễn Thị Lập đảm bảo quy định.

### **3.3. Kết quả giải quyết đơn KNPA: 111 đơn.**

- Số đơn UBND thị xã đã giải quyết và chỉ đạo giải quyết: 6 đơn;
- Số đơn các cơ quan, đơn vị đã giải quyết 44 đơn; đang trong thời hạn giải quyết 02 đơn;
- Số đơn UBND các phường, xã đã giải quyết 55 đơn; đang trong thời hạn giải quyết 04 đơn.

### **4. Kết quả xây dựng, hoàn thiện thể chế và tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về công tác thanh tra, khiếu nại, tố cáo:**

UBND thị xã ban hành các văn bản sau: Quyết định số 1270/QĐ-UBND ngày 03/12/2019 phê duyệt Kế hoạch thanh tra của Thanh tra thị xã năm 2020; Quyết định số 187/QĐ-UBND ngày 28/02/2020 về việc phê duyệt chương trình công tác trọng tâm năm 2020 của Thanh tra thị xã; Công văn số 15/UBND-TTr ngày 02/7/2020 về việc tăng cường phối hợp TCD, giải quyết các vụ việc tranh chấp, khiếu kiện tiềm ẩn phức tạp về an ninh, trật tự; Quyết định số 1069/QĐ-UBND ngày 12/11/2020 ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại; Quyết định số 1070/QĐ-UBND ngày 12/11/2020 ban hành Quy trình giải quyết tố cáo.

### **5. Kết quả kiểm tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo:**

Trên cơ sở Kế hoạch thanh tra đã được UBND thị xã phê duyệt, tháng 12/2020, Thanh tra thị xã tiến hành kiểm tra trách nhiệm các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với Phòng QLĐT.

## **II. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

### **1. Kết quả đạt được:**

- Thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân và Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ. Việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh theo thẩm quyền đảm bảo trình tự, thủ tục, thời hạn, thời hiệu theo quy định của pháp luật, chất lượng giải quyết đơn thư cơ bản được nâng cao; công tác đối thoại trong giải quyết đơn thư KNPC đã được coi trọng, bảo đảm theo quy định của pháp luật.

- Đã ban hành các văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, UBND phường, xã thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, chủ tịch UBND phường,

xã đã nâng cao vai trò của mình trong việc thực hiện việc giải quyết đơn thư KNTC, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, góp phần giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội ở địa phương.

## **2. Tồn tại, hạn chế:**

- Việc tham mưu giải quyết và giải quyết kiến nghị, phản ánh của một số cơ quan, đơn vị chưa đảm bảo thời gian theo quy định; công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo chưa chặt chẽ. Một số cơ quan, đơn vị, UBND phường, xã chỉ chú trọng giải quyết theo thẩm quyền, trách nhiệm, chưa có giải pháp để giải quyết dứt điểm các vụ việc.

- Do nhận thức của một số người dân còn hạn chế nên vẫn còn tình trạng gửi đơn nhiều nơi, vượt cấp. Một số trường hợp kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết theo thẩm quyền nhưng công dân vẫn tiếp tục gửi đơn lên cấp trên, gây mất nhiều thời gian và khó khăn trong việc xử lý của các cơ quan, đơn vị.

## **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2021**

1. Tiếp tục quán triệt, triển khai thực hiện có hiệu quả 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 704/TTg-V.I ngày 18/5/2015 của Thủ tướng Chính phủ về chỉ đạo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chỉ thị số 02/CT-UBND ngày 29/10/2018 của UBND thị xã về tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo trên địa bàn.

2. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã tiếp tục thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên và định kỳ theo quy định của Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành; tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo đúng quy định; tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo khi được Chủ tịch UBND thị xã giao.

3. Tập trung giải quyết dứt điểm, kịp thời các vụ việc khiếu nại, tố cáo. Tăng cường công tác đối thoại nhằm đảm bảo sự đồng thuận trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; chú trọng thi hành nghiêm túc các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật. Duy trì chế độ giao ban về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhằm kịp thời giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo đúng quy định của pháp luật.

4. Tiến hành triển khai các cuộc kiểm tra trách nhiệm về thực hiện Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo theo đúng kế hoạch, gắn với việc kiểm tra đột xuất khi có dấu hiệu vi phạm, tập trung vào các lĩnh vực dễ phát sinh tiêu cực, được dư luận quan tâm, có đơn thư khiếu nại, tố cáo.

5. Chỉ đạo Thanh tra thị xã tham mưu UBND thị xã tổ chức tập huấn chuyên sâu để nâng cao kỹ năng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với thủ trưởng cơ quan, đơn vị, chủ tịch UBND và công chức theo dõi đơn thư các phường, xã.

6. Thực hiện nghiêm chế độ thông tin báo cáo về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư giải quyết khiếu nại tố cáo theo quy định của pháp luật; triển khai thực hiện có hiệu quả Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10 tháng 6 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ Quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

Trên đây là Báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2020 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2021 của UBND thị xã Quảng Trị./.

**Nơi nhận:**

- TT Thị ủy;
- TT HĐND thị xã;
- Các ĐB HĐND thị xã;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT. TTr.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Thị Mai Anh**