

## BÁO CÁO

### Công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2023 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2024

#### I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO VÀ KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Trong năm 2023, UBND thị xã bám sát sự chỉ đạo của Tỉnh ủy - HĐND - UBND tỉnh, thường trực Thị ủy, đã kịp thời ban hành các văn bản chỉ đạo UBND các xã, phường và các phòng, ban, đơn vị có liên quan thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo<sup>1</sup>.

Đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn chủ yếu liên quan đến lĩnh vực đất đai, thực hiện chính sách bồi thường, hỗ trợ và tái định cư khi thu hồi đất để triển khai các dự án xây dựng cơ sở hạ tầng, phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn thị xã; làm phát sinh đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trong đó có một số đơn tập thể gửi đến nhiều cấp, nhiều ngành yêu cầu được giải quyết.

Nhìn chung tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thị xã diễn biến ngày càng phức tạp, nhưng với quyết tâm cao của cả hệ thống chính trị, xác định công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là một trong những nhiệm vụ chính trị quan trọng hàng đầu; UBND thị xã đã tập trung chỉ đạo công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh đạt được những kết quả nhất định, góp phần ổn định tình hình địa phương.

Kết quả cụ thể như sau:

#### 1. Tình hình tiếp công dân

##### a) Kết quả tiếp công dân

Tổng số lượt tiếp công dân là 47 lượt/47 người, trong đó:

- Tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp dân UBND thị xã: 03 lượt/03 người.

- Tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo UBND thị xã: 21 phiên/44 lượt/44 người.

<sup>1</sup> Kế hoạch số 63/KH-UBND ngày 28/12/2022 của UBND thị xã về tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh dịp tết Dương lịch 2023, tết Nguyên đán Quý Mão; Công văn số 213/UBND-VP ngày 14/02/2023 của UBND thị xã về việc tăng cường công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh trên địa bàn thị xã; Công văn số 416/UBND-VP ngày 10/3/2023 của UBND thị xã về việc nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh trên địa bàn thị xã; Công văn số 855/UBND ngày 05/5/2023 của UBND thị xã về việc tăng cường công tác thanh tra, tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực; Công văn số 1562/UBND-VP ngày 24/8/2023 về việc nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thị xã.

**b) Nội dung tiếp công dân:** Nội dung chủ yếu được nêu tại các buổi tiếp dân, liên quan đến các lĩnh vực đất đai, bồi thường giải phóng mặt bằng, chế độ chính sách, tài nguyên môi trường, thi hành án.

**c) Kết quả phân loại, xử lý, giải quyết đơn qua tiếp công dân**

Qua tiếp công dân có 47 kiến nghị, phản ánh. Các kiến nghị, phản ánh qua tiếp công dân được ban hành thông báo kết luận và giao trách nhiệm các cơ quan, đơn vị giải quyết theo thẩm quyền hoặc tham mưu cho UBND thị xã giải quyết, trả lời cho công dân.

**2. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn**

**a) Tổng số đơn tiếp nhận năm 2023 là: 147 đơn,** trong đó: 13 đơn khiếu nại, 10 đơn tố cáo và 124 đơn kiến nghị, phản ánh.

**b) Phân loại, xử lý đơn**

- Khiếu nại: 13 đơn, về lĩnh vực đất đai, hỗ trợ GPMB.

- Tố cáo: 10 đơn, trong đó:

+ 07 đơn tố cáo về vi phạm pháp luật trong thi hành công vụ về lĩnh vực đất đai.

+ 01 đơn tố cáo về vi phạm pháp luật trong thi hành công vụ về lĩnh vực đền bù, hỗ trợ tái định cư.

+ 02 đơn tố cáo về vi phạm pháp luật trong thi hành công vụ về lĩnh vực công tác cán bộ.

- Kiến nghị, phản ánh: 124 đơn, trong đó:

+ Về lĩnh vực đất đai 84 đơn.

+ Về bồi thường, GPMB 39 đơn.

+ Lĩnh vực chế độ chính sách 01 đơn.

**c) Kết quả xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

**\* Đơn khiếu nại: 13 đơn, xử lý như sau:**

- Đơn không đủ điều kiện xử lý 09 đơn: Đã trả lời đơn cho công dân.

- Đơn đủ điều kiện xử lý 04 đơn, thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thị xã.

**\* Đơn tố cáo: 10 đơn, xử lý như sau:**

- Đơn không đủ điều kiện xử lý: 08 đơn. Đơn trùng, đơn không đủ điều kiện để thụ lý giải quyết theo Điều 24 của Luật Tố cáo năm 2018.

- Đơn đủ điều kiện xử lý: 02 đơn, thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thị xã.

**\* Đơn kiến nghị, phản ánh: 124 đơn, xử lý như sau:**

- Đơn không đủ điều kiện xử lý 21 đơn: Đã xử lý lưu đơn (đơn trùng, đơn trước đó đã hướng dẫn, trả lời, đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết).

- Đơn đủ điều kiện xử lý: 103 đơn, trong đó:

+ Thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị xã: 42 đơn.

+ Thuộc thẩm quyền giải quyết của các phòng, đơn vị trực thuộc UBND thị xã: 30 đơn.

+ Thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, phường: 31 đơn.

### **3. Kết quả giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền quản lý của UBND thị xã.**

Tổng số đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết là 109 đơn, trong đó: 04 đơn khiếu nại, 02 đơn tố cáo và 103 đơn kiến nghị, phản ánh.

#### **a) Kết quả giải quyết đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền: 04 đơn, cụ thể:**

- Đơn khiếu nại của ông Nguyễn Anh Tuấn ở phường Quảng Thuận, khiếu nại liên quan đến việc cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

UBND thị xã thụ lý và giải quyết khiếu nại, kết quả: Khiếu nại sai.

- Đơn khiếu nại của ông Đinh Như Thăng ở Đồng Hới, khiếu nại liên quan đến việc thực hiện dồn điền đổi thửa cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của mẹ ông ở xã Quảng Lộc không đúng quy định.

UBND thị xã thụ lý và giải quyết khiếu nại, kết quả: Khiếu nại có đúng, có sai.

- Đơn ông Tạ Đình Thân ở khu phố 1, phường Ba Đồn, khiếu nại việc bồi thường, hỗ trợ khi thực hiện giải phóng mặt bằng.

UBND thị xã đang xử lý, giải quyết đơn của công dân theo quy định.

- Đơn khiếu nại của ông Tạ Việt Tuấn ở phường Ba Đồn, khiếu nại phương án bồi thường hỗ trợ do Giải phóng mặt bằng thực hiện dự án: Hạ tầng quỹ đất khu dân cư phía Nam, đường Hùng Vương, thị xã Ba Đồn (giai đoạn 2).

UBND thị xã thụ lý giải quyết khiếu nại, đang trong thời gian xác minh.

#### **b) Kết quả giải quyết đơn tố cáo: 02 đơn, cụ thể:**

- Công dân tố cáo Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng và Phát triển quỹ đất thị xã Ba Đồn và UBND phường Quảng Phong liên quan đến việc lập phương án bồi thường, hỗ trợ và bố trí tái định cư do GPMB xây dựng công trình: Phát triển quỹ đất Tổ dân phố 8, phường Quảng Phong, thị xã Ba Đồn (Giai đoạn 2) đối với ông Phạm Đình Việt không đảm bảo theo đúng quy định.

UBND thị xã thụ lý để giải quyết theo quy định. Kết quả, tố cáo sai.

- Công dân tố cáo ông Nguyễn Thành Công, Chủ tịch UBND và ông Nguyễn Viết Thông, Phó Chủ tịch UBND phường Quảng Thuận làm trái quy định của pháp luật; đã chỉ đạo cho máy đào đập, phá khuôn viên lăng mộ dòng họ của gia đình bà Phạm Thị Bích Phượng ở nghĩa địa Chợ Riêng, phường Quảng Thuận.

UBND thị xã thụ lý để giải quyết theo quy định. Kết quả: tố cáo sai.

#### **c) Kết quả giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền: 103 đơn (đã giải quyết 78 đơn, đang giải quyết 25 đơn), trong đó:**

- Thẩm quyền giải quyết của UBND thị xã 42 đơn: Đã giải quyết 35 đơn, đang giải quyết 07 đơn.

- Thẩm quyền giải quyết của các phòng, đơn vị thuộc UBND thị xã 30 đơn: Đã giải quyết 18 đơn, đang giải quyết 12 đơn.

- Thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND cấp xã 31 đơn: Đã giải quyết 25 đơn, đang giải quyết 06 đơn.

Các đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền đều được UBND thị xã chỉ đạo các phòng, đơn vị thuộc UBND thị xã và các xã, phường xem xét, xử lý, giải quyết và tham mưu giải quyết kịp thời đảm bảo theo đúng quy định pháp luật.

## **II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

### **1. Ưu điểm**

Công tác lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo luôn được lãnh đạo UBND thị xã quan tâm chỉ đạo. Ban tiếp công dân, Thanh tra thị xã, các cơ quan chuyên môn, UBND các xã, phường quan tâm đến công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo. Duy trì lịch tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, lãnh đạo các phòng ban, đơn vị quan tâm, giành nhiều thời gian lắng nghe trong việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo; qua đó đã hạn chế được khiếu kiện vượt cấp, góp phần giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn.

Công tác tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn đảm bảo kịp thời, chính xác; đã giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền đúng quy trình, thủ tục và thời hạn theo quy định; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận xử lý tố cáo đúng quy định pháp luật.

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị đã tham mưu cho Chủ tịch UBND thị xã; Chủ tịch UBND các xã, phường đã tập trung giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, 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**

Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân tại một số cơ quan, đơn vị có lúc còn lúng túng trong việc phân loại, xử lý đơn thư. Năm 2022, công chức làm Trưởng đoàn xác minh nội dung tố cáo do sơ suất không tuân thủ các quy định của pháp luật về tố cáo, làm lộ lọt thông tin của người tố cáo, dẫn đến trong năm 2023 đã bị xử lý kỷ luật với hình thức khiển trách.

Một số xã, phường thực hiện tiếp công dân chưa đảm bảo. Công tác phân loại, tham mưu xử lý đơn của một số cơ quan, đơn vị chưa chính xác, dẫn đến việc giải quyết chưa đảm bảo quy trình, thủ tục. Cơ sở vật chất của phòng tiếp công dân ở một số xã, phường chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

Một số cơ quan, đơn vị thực hiện chế độ thông tin, báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo còn chậm, chất lượng báo cáo còn hạn chế, chưa đầy đủ nên ảnh hưởng đến việc tổng hợp chung của toàn thị xã<sup>2</sup>.

### **3. Nguyên nhân**

<sup>2</sup> Xã Quảng Minh, Quảng Tân, Quảng Sơn..

Đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo chủ yếu là kiêm nhiệm, chưa có nghiệp vụ chuyên sâu nên công tác tham mưu còn có những hạn chế nhất định; việc phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo giữa các cơ quan, đơn vị có lúc chưa được chặt chẽ.

Một số địa phương chưa thực hiện tốt quản lý nhà nước trên lĩnh vực đất đai dẫn đến tình trạng tranh chấp lấn chiếm, sử dụng sai mục đích của người dân và phát sinh đơn thư.

Các khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của công dân ở một số xã, phường tập trung chủ yếu vào các lĩnh vực như đất đai với các nội dung có liên quan đến việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, bồi thường, hỗ trợ, giải phóng mặt bằng trên địa bàn, tranh chấp đất đai. Trong đó, công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật đến người dân, nhất là pháp luật về đất đai, chính sách về bồi thường, giải phóng mặt bằng ở một số dự án phục vụ phát triển kinh tế - xã hội chưa được đầy đủ, kịp thời. Ý thức chấp hành của một bộ phận nhân dân còn hạn chế nên có những yêu cầu, đòi hỏi không đúng quy định của pháp luật. Có những vụ việc đã được giải quyết, đúng chính sách, pháp luật, nhưng công dân vẫn không chấp nhận kết quả giải quyết.

#### **4. Dự báo tình hình**

Trong thời gian tới tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thị xã còn tiếp tục phát sinh; dự báo các khiếu kiện tập trung vào các lĩnh vực như đất đai, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, đặc biệt liên quan đến công tác giải phóng mặt bằng để thực hiện các dự án trọng điểm... UBND thị xã tiếp tục chỉ đạo Thanh tra thị xã chủ động tham mưu xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

### **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2024**

#### **1. Công tác tiếp dân**

- Tiếp tục thực hiện công tác tiếp dân thường xuyên và định kỳ theo quy định, tăng cường việc giải thích chính sách pháp luật của Nhà nước, quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo tại các buổi tiếp dân để công dân hiểu và thực hiện nhằm hạn chế phát sinh khiếu kiện. Phối hợp với Văn phòng HĐND & UBND thị xã tham mưu, chuẩn bị các điều kiện cần thiết để phục vụ công tác tiếp dân của lãnh đạo thị xã theo đúng quy định.

- Chỉ đạo UBND các xã, phường duy trì và làm tốt hơn nữa công tác hòa giải gắn với công tác dân; lập sổ tiếp công dân, sổ tiếp nhận phân loại đơn theo đúng quy định; niêm yết công khai lịch tiếp công dân định kỳ; chú trọng hơn nữa đến công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo để tránh tình trạng những vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp cơ sở để người dân gửi đơn vượt cấp lên UBND thị xã.

#### **2. Công tác tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền**

- Tất cả đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân phải được tiếp nhận, phân loại và giải quyết kịp thời, đúng pháp luật; không để đơn thư tồn đọng, kéo dài và khiếu kiện vượt cấp.

- Tập trung thẩm tra, xác minh, giải quyết kịp thời, đúng pháp luật đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền; tăng cường chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc UBND các xã, phường, các phòng ban thuộc UBND thị xã giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền đảm bảo theo đúng quy định.

- Thực hiện tốt công tác theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

- Triển khai kịp thời các cuộc thanh tra trách nhiệm về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để nâng cao trách nhiệm người đứng đầu và cán bộ công chức trong thực thi nhiệm vụ, giảm tối đa các khiếu nại, tố cáo, phản ánh của nhân dân.

- Tăng cường hoạt động gặp gỡ, đối thoại giữa chính quyền các cấp với công dân, đồng thời chú trọng công tác hòa giải ở cơ sở; chỉ đạo các cơ quan chuyên môn của thị xã phối hợp với UBND các xã, phường xử lý, giải quyết những vụ việc phức tạp, kéo dài xảy ra trên địa bàn.

- Tăng cường hiệu quả công tác cải cách hành chính trên các lĩnh vực đất đai, xây dựng, công khai, minh bạch trong triển khai các dự án; làm tốt công tác tuyên truyền để người dân nắm bắt, hiểu và thực hiện tốt các chủ trương, chính sách có liên quan trong công tác thu hồi đất, hỗ trợ, bồi thường...

- Tiếp tục kiểm tra, rà soát, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người phức tạp, kéo dài theo Kế hoạch 363/KH-TTTP ngày 20/3/2019 của Thanh tra Chính phủ.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2023 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2024 của UBND thị xã./.

***Nơi nhận:***

- TT Thị ủy;
- TT HĐND thị xã;
- Lãnh đạo UBND thị xã;
- VP. HĐND&UBND thị xã;
- Thanh tra thị xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Đoàn Minh Thọ**