UBND HUYỆN BẢO LÂM
VĂN PHÒNG HĐND-UBND

Số: 203a /BC-BTCD

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

Bảo Lâm, ngày 20 tháng 11 năm 2017

BÁO CÁO
Công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại tố cáo của công dân

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

Văn phòng HĐND-UBND huyện là cơ quan giúp việc, thực hiện chức năng tham mưu tổng hợp và phục vụ các hoạt động của Thường trực HĐND, UBND huyện. Trong những năm qua, dưới sự lãnh đạo của Chi bộ, TT HĐND-UBND, Văn phòng HĐND-UBND huyện xác định tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ quan trọng luôn được Đảng, Nhà nước và các cơ quan, tổ chức trong hệ thống chính trị ở nước ta đặc biệt quan tâm.

- **Thuận lợi:** Ngay sau khi Luật Tiếp công dân và Nghị định số 64/2014/NĐ-CP có hiệu lực thi hành, UBND huyện đã quán triệt, tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân. Theo đó, UBND huyện đã kiện toàn, sắp xếp bộ máy tổ chức tiếp công dân, bố trí cán bộ, bố trí lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo... Công tác tiếp công đã duy trì và tổ chức tốt công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo quy định. Qua đó, đã góp phần giảm thiểu tình hình khiếu nại, tố cáo đông người, ổn định tình hình an ninh, trật tự

- **Khó khăn:** Đối với Ban tiếp công dân cấp huyện, pháp luật về tiếp công dân quy định Ban tiếp công dân cấp huyện do UBND cấp huyện thành lập, trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện. Ban tiếp công dân cấp huyện có Trưởng ban và công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân. Trưởng ban tiếp công dân cấp huyện do Chánh văn phòng HĐND và UBND phụ trách. Phó trưởng ban là Phó Chánh thanh tra huyện, do kiêm nghiệm, đặc biệt Chánh văn phòng HĐND và UBND rất nhiều việc, Phó Ban tiếp công dân do đặc thù công việc nên trong thực tiễn công tác tiếp công dân cũng có những khó khăn nhất định, đặc biệt là trong trường hợp cả Trưởng ban và phó trương ban đi vắng.

Thực hiện Kế hoạch số: 83/KH-BPC ngày 09 tháng 11 năm 2017 của HĐND huyện Bảo Lâm giám sát về công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại tố cáo của công dân. Văn phòng HĐND-UBND huyện Bảo Lâm báo cáo công tác tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất cụ thể như sau:

1. Công tác chỉ đạo diều hành

Xác định công tác tiếp công dân là nhiệm vụ quan trọng của chính quyền nên Văn phòng HĐND-UBND đã thường xuyên quan tâm thực hiện.

Tính đến 20/11/2017, Văn phòng HĐND-UBND, Ban tiếp công dân huyện đã thực hiện nghiêm túc chế độ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân. Đặc biệt đã tham mưu cho Thường trực UBND dành thời gian thích đáng để trực tiếp gặp gỡ và đối thoại với công dân, lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của người dân để kịp thời giải quyết đúng chính sách, pháp luật những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

Thực hiện nghiêm quy chế, quy định tiếp công dân thường xuyên, định kỳ của Ban tiếp công dân; chủ động rà soát, phân loại chuyển các cơ quan chức năng xử lý kịp thời những đơn thư thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật, tham mưu xử lý kịp thời những nội dung khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của UBND huyện; thực hiện pháp luật về tiếp công dân theo quy định của pháp luật qua đó điều chỉnh và nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị.

2. Kết quả tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất để tiếp nhận thông tin, lắng nghe, đối thoại trực tiếp với dân.

- Thường trược UBND trực 02 ngày trong tháng: ngày 01 và ngày 16 hằng tháng nếu vào thứ 7 thì lùi vào thứ hai tuần sau.

- Tiếp công dân thường xuyên: Hằng ngày.

- Lịch và nội quy tiếp công dân treo tại trước cửa Phòng tiếp dân.

Thái độ phục vụ ND ôn hòa, nhẹ nhàng, hướng dẫn ân cần, chu đáo cho người dân.

Thông qua thái độ phục vụ ôn hòa, nhẹ nhàng, hướng dẫn ân cần, chu đáo, làm cho nhân dân tin tưởng vào đường lối, chủ trương của Đảng, Pháp luật của Nhà nước.

Đơn vị, luôn tạo điều kiện thuận lợi để công dân tố cáo trực tiếp, gửi đơn tố cáo, tố cáo qua điện thoại, tố cáo qua mạng thông tin điện tử và các hình thức khác theo quy định của pháp luật.

Kịp thời tiếp nhận và xử lý đúng quy định của pháp luật những phản ánh, kiến nghị theo thẩm quyền phủ chuyển đến UBND huyện.

Tại các buổi đối thoại, CB, CC đã trả lời mọi băn khoăn, kiến nghị của người dân, không né tránh, đồng thời đề ra hướng giải quyết cụ thể đối với từng nội dung

Các cuộc đối thoại rất dân chủ, hiệu quả cao. Sự việc được giải quyết thấu tình, đạt lý đã củng cố niềm tin của nhân dân trên địa bàn vào sự lãnh đạo của Đảng, chính quyền, tạo chuyển biến mạnh mẽ trong tư tưởng và hành động của nhân dân.

3. Kết quả xử lý những phản ánh, kiến nghị của người dân qua công tác tiếp dân, đối thoại trực tiếp.

Ban tiếp công dân đã thực hiện nghiêm túc chế độ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo quy định. Đặc biệt, đã dành thời gian thích đáng trực tiếp gặp gỡ và đối thoại với công dân, lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của người dân để kịp thời giải quyết đúng chính sách, pháp luật những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

Năm 2016, Ban tiếp công dân huyện đã tiếp 13 lượt với 18 người.

Tính đến 20/11/ 2017, Ban tiếp công dân huyện đã tiếp, 56 lượt người.

Nội dung tiếp công dân: Chủ yếu lĩnh vực đất đai, giá đền bù và giải phóng mặt bằng, phản ánh việc thực hiện các chế độ chính sách.

Kết quả qua công tác tiếp dân, các khiếu nại, kiến nghị, phản ánh được xem xét giải quyết, xử lý kịp thời, các vụ việc phát sinh đã được lãnh đạo các cấp, các ngành quan tâm chỉ đạo giải quyết tránh tình trạng bức xúc đông người, khiếu kiện kéo dài, vượt cấp và tạo lòng tin của nhân dân đối với cơ quan nhà nước, góp phần đảm bảo an ninh trật tự trên địa bàn huyện.

Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị

-Tính đến 20/11/2017 đã tiếp nhận 56 đơn tăng 41 đơn so với năm 2016; đơn nặc danh: 01 đơn, mạo danh: không có; đơn tập thể:03 đơn.

- Vào sổ công văn đến: 56 đơn, 14 văn bản trả lời của cơ quan chuyên môn.

- Vào sổ công văn đi 54 văn bản trong đó 19 giấy mời, 35 chuyên công văn chuyển văn bản đến các cơ quan chức năng.

Kết quả giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền

Đến 20/11/ 2017 đã tiếp nhận và xử lý 56 đơn: 03 đơn khiếu nại, 02 đơn tố cáo, 04 đơn phản ánh, kiến nghị và đơn khác: 47 trong đó: thuộc các lĩnh vực: Đất đai: 24; chế độ chính sách: 01;lĩnh vực khác 31;

-Trả lời bằng văn bản 12 đơn, 01 đơn nặc danh không giải quyết, 01 đơn không đủ điều kiện giải quyết. Chuyển cơ quan thẩm quyền xem xét giải quyết 36 đơn: Trong đó Thanh tra: 03 đơn; Phòng TNMT: 24 đơn; UBND xã Thạch Lâm: 01 đơn; UBND xã Vĩnh Phong: 03 đơn; Công an huyện: 02 đơn, UBND TT; 01 đơn; Ban QLDA 30a: 01 đơn; Hạt Kiểm Lâm:01 đơn; Phòng NN&PTNT: 01 đơn. Không có đơn nào tồn đọng.

- Đơn không thuộc thẩm quyền 06 đơn đã hướng dẫn đến các cơ quan chức năng thuộc thẩm quyền giải quyết.

II. ĐÁNH GIÁ ƯU ĐIỂM, HẠN CHẾ VÀ NGUYÊN NHÂN

1. Ưu điểm

Công tác lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân ngày càng được quan tâm tích cực, thường xuyên và quyết liệt hơn. Ban tiếp công dân huyện luôn duy trì lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất, tham mưu cho Thường trực UBND huyện dành nhiều thời gian lắng nghe và nỗ lực trong việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, qua đó đã hạn chế, ngăn ngừa được khiếu kiện vượt cấp, giữ ổn định chính trị, trật tự xã hội địa phương, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội của huyện.

2. Tồn tại, hạn chế

Công tác tham mưu giải quyết đơn thư của đơn vị đôi lúc chưa kịp thời về tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa được thường xuyên, kịp thời dẫn đến thời gian thụ lý, giải quyết còn kéo dài, làm phát sinh đơn thư và tiếp khiếu lên cấp trên; Công chức làm công tác tiếp công dân chưa được tập huấn về kỹ năng giao tiếp, xử lý đơn thư.

3. Nguyên nhân tồn tại

Trong thời gian qua các khiếu nại, kiến nghị, phản ánh tập trung vào lĩnh vực đất đai với các nội dung có liên quan đến việc cấp, thu hồi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, bồi thường, giải quyết tranh chấp đất ở, đất nương, đất nông nghiệp. Việc khiếu nại có nguyên nhân chủ yếu là công tác quản lý đất đai trên địa bàn trong những năm trước đây chưa chặt chẽ, chưa rõ ràng, việc xác định nguồn gốc đất chưa đúng dẫn đến khi xảy ra tranh chấp, thu hồi, giải tỏa gặp khó khăn;

Chính sách quản lý liên quan đến đất đai thay đổi nhiều cũng phát sinh các khiếu kiện, thắc mắc trong nhân dân đặc biệt là lĩnh vực quy hoạch, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư. Mặt khác, cơ chế, chính sách về bồi thường khi thu hồi đất ban hành sau đã bảo đảm tốt hơn về quyền lợi cho người dân đã làm cho người bị thu hồi đất trước đây có tâm lý bị thiệt thòi nên phát sinh khiếu nại. Ý thức chấp hành pháp luật của một bộ phận nhân dân còn hạn chế nên có những yêu cầu, đòi hỏi không đúng quy định pháp luật. Có những vụ việc đã được giải quyết nhiều lần với nhiều biện pháp khác nhau, cơ bản là bảo đảm chính sách, pháp luật, có lý, có tình nhưng người khiếu nại vẫn không chấp nhận kết quả giải quyết, thậm chí có những phản ứng tiêu cực, cố chấp, gây rối trật tự, khiếu nại kéo dài.

III. DỰ BÁO TRONG THỜI GIAN TỚI

Trong thời gian tới, tình hình khiếu kiện phức tạp có khả năng phát sinh trên địa bàn huyện liên quan đến việc bồi thường, khi thu hồi đất, giải phóng mặt bằng thực hiện Dự án đầu tư Thủy điện và một số Dự án đang triển khai khác.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Nhiệm vụ

Tiếp tục quán triệt và thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các chủ trương, chính sách, pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Cụ thể như: Chỉ thị số 35-CT/TW 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; Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Chỉ thị số 14/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thực hiện tốt việc tổ chức tiếp công dân định kỳ, thường xuyên theo đúng quy định pháp luật.

2. Giải pháp

Tiếp tục đẩy mạnh công tác lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy Đảng, chính quyền nhất là việc nâng cao nhận thức, tăng cường trách nhiệm của lãnh đạo trong công tác tiếp công dân; thực hiện nghiêm túc việc tổ chức đối thoại với công dân; nâng cao vai

trò của người đứng đầu cơ quan, tổ chức trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, hạn chế việc ủy quyền tiếp công dân cho cấp dưới, bộ phận tham mưu.

Thực hiện nghiêm các quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật; thường xuyên rà soát và tham mưu cho thường trực tập trung giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài.

Tham mưu cho Thường trực UBND huyện tăng cường công tác thanh tra trách nhiệm thủ trưởng các cấp, các ngành trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về công tác tiếp dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo khiếu nại, tố cáo.

Tham mưu cho Thường trực UBND huyện chỉ đạo các đơn vị, cơ quan, UBND các xã, thị trấn tăng cường công tác hòa giải cơ sở đồng thời nâng cao chất lượng của các tổ hòa giải để giải quyết kịp thời đúng quy định của pháp luật đối với đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân ngay từ cơ sở, hạn chế đơn khiếu nại vượt cấp. Đồng thời tăng cường chỉ đạo các cấp, các ngành đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật trong đội ngũ cán bộ công chức và nhân dân; tiếp tục bồi dưỡng nghiệp vụ công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; định kỳ tổ chức hội nghị đánh giá công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện để biểu dương khen thưởng và chấn chỉnh kịp thời những tồn tại, hạn chế, tìm ra nguyên nhân và các biện pháp tiếp tục làm tốt công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

- Đối với các Phòng, Ban, UBND các xã, thị trấn: Sau khi giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo xong báo cáo kết quả về Ban Tiếp Công để tổng hợp.

Trên đây là báo tình hình thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đến tháng 11 năm 2017 của Ban tiếp công dân Văn phòng HĐND - UBND huyện Bảo Lâm./.

***Nơi nhận*:**
- Ban Pháp Chế HĐNDhuyện;
- Lãnh đạo VPHĐND-UBND
- Lưu: VT.

CHÁNH VĂN PHÒNG

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
VĂN PHÒNG HĐND VÀ UBND
H.BẢO LÂM T.CAO BẰNG

Lãnh Văn Thực