

Số: /BC-UBND

Bắc Sơn, ngày tháng 8 năm 2024

## BÁO CÁO

### Việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện

(Số liệu từ ngày 01/01/2022 đến ngày 31/12/2023)

Báo cáo trước Đoàn giám sát UBMTTQ VN tỉnh Lạng Sơn

Thực hiện Kế hoạch số 339/KH-MTTQ-BTT, ngày 25/6/2024 của Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Lạng Sơn giám sát việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn. Ủy ban nhân dân (UBND) huyện Bắc Sơn báo cáo việc thực hiện như sau:

### I. TÌNH HÌNH CHUNG

Bắc Sơn là huyện miền núi nằm ở phía Tây Nam của tỉnh Lạng Sơn, cách trung tâm thành phố Lạng Sơn 85 km, diện tích tự nhiên là 69.941,38 ha; toàn huyện có 17.401 hộ gia đình, dân số toàn huyện có trên 77.760 người, gồm 05 dân tộc chính cùng sinh sống; có 17 xã và 01 thị trấn, 149 thôn, khối phố. UBND huyện có 11 cơ quan chuyên môn, 60 đơn vị sự nghiệp công lập, 02 tổ chức hội với tổng số cán bộ, công chức, viên chức là 1.798 người (cán bộ, công chức, viên chức: 1.449 người; cán bộ, công chức cấp xã: 349 người). Kinh tế của huyện chủ yếu là trồng trọt, chăn nuôi, vườn rừng, buôn bán chủ yếu ở khu vực trung tâm huyện. Giao lưu thương mại với các tỉnh miền xuôi khá thuận lợi do có tuyến đường quốc lộ 1B từ thành phố Lạng Sơn – Bắc Sơn – Thái Nguyên. Tuy nhiên, huyện còn 06 xã vùng III và 43 thôn đặc biệt khó khăn, văn hóa phát triển không đồng đều, điều kiện đường giao thông đến các thôn, bản còn cách xa nhau và cách xa trung tâm xã, tỷ lệ hộ nghèo, cận nghèo còn nhiều, do đó phần nào ảnh hưởng đến đời sống và nền kinh tế chung của huyện.

Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện được quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện nghiêm theo quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, các Nghị định hướng dẫn hiện hành. Tình hình công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện diễn ra ở mức độ bình thường, không phát sinh việc tiếp công dân đông người; đơn thư phát sinh chủ yếu là đơn kiến nghị có nội dung liên quan đến việc tranh chấp đất đai, lĩnh vực khác. Cấp ủy đảng, chính quyền thường xuyên lãnh đạo, chỉ đạo các cơ quan, tổ chức, đơn vị thực hiện nghiêm túc và có hiệu quả các chủ trương của Đảng, pháp luật Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; chỉ đạo thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, chủ tịch UBND các xã, thị trấn giải quyết đơn theo đúng quy trình, thủ tục quy định; chú trọng công tác tuyên truyền pháp luật, giải thích hướng dẫn công dân qua công tác đối thoại giải quyết đơn, tăng

cường công tác hòa giải tại cơ sở. Kết quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện đã có nhiều chuyển biến tích cực, trong kỳ báo cáo không phát sinh điểm nóng, vụ việc phức tạp, góp phần giữ vững an ninh chính trị, ổn định trật tự an toàn xã hội trên địa bàn.

## **II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

### **1. Công tác chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện**

#### ***1.1. Việc ban hành văn bản chỉ đạo, văn bản hướng dẫn công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo***

Trong thời kỳ báo cáo UBND huyện đã quan tâm chỉ đạo, ban hành các văn bản hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn nghiêm túc triển khai thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn<sup>1</sup>. Thường xuyên đôn đốc, hướng dẫn UBND các xã, thị trấn tổ chức thực hiện tiếp công dân, giải quyết đơn đúng quy định. Tăng cường chỉ đạo nâng cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu trong việc chủ động nắm tình hình, tăng cường trách nhiệm, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của người có thẩm quyền, giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người dân ngay từ cơ sở.

#### ***1.2. Công tác tuyên truyền, phối hợp với MTTQ Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội***

UBND huyện đã ban hành kế hoạch hoạt động của Hội đồng phối hợp phổ biến, giáo dục pháp luật, trong đó có nội dung tổ chức tuyên truyền, quán triệt các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.<sup>2</sup> Chỉ đạo Hội đồng phối hợp phổ biến giáo dục pháp luật huyện phối hợp với các cơ quan, đơn vị

<sup>1</sup> Văn bản số 32/UBND-TTr ngày 09/01/2022 về việc tổ chức tiếp công dân đảm bảo an ninh trật tự phục vụ kỳ họp bất thường lần thứ nhất Quốc hội khoá XV; Văn bản số 80/UBND-TTr ngày 17/01/2022 về việc tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Kế hoạch số 159/KH-UBND ngày 23/5/2022 về phối hợp tiếp công dân, đảm bảo trật tự phục vụ kỳ họp thứ 3, Quốc hội khoá XV; Văn bản số 806/UBND-TTr ngày 08/6/2022 về việc tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Văn bản số 1177/UBND-TTr ngày 09/8/2022 về việc tăng cường, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo; Kế hoạch số 238/KH-UBND ngày 31/8/2022 về tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng; Văn bản số 187/GM-UBND ngày 30/9/2022 giấy mời dự hội nghị tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng; Quyết định số 3461/QĐ-UBND ngày 19/10/2022 thành lập tổ công tác tiếp công dân phục vụ các kỳ họp của Quốc hội khóa XV và các sự kiện trọng đại của đất nước, của tỉnh, của huyện; Kế hoạch số 261/KH-UBND ngày 19/10/2022 phối hợp tiếp công dân đảm bảo an ninh trật tự phục vụ kỳ họp thứ tư, Quốc hội khóa XV; văn bản số 1620/UBND-TTr ngày 27/10/2022 về việc thực hiện Kết luận của đồng chí Bí thư Tỉnh ủy tại Hội nghị giao ban thực hiện Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị 9 tháng năm 2022; văn bản số 1685/UBND-TTr ngày 04/11/2022 về việc tăng cường thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo; văn bản số 1770/UBND-TTr ngày 17/11/2022 về việc thực hiện kết luận của Đồng chí Bí thư huyện ủy tại Hội nghị giao ban thực hiện Quy định số 11-QĐi/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị 10 tháng năm 2022; văn bản số 456/UBND-TTr ngày 21/3/2023 về việc tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo; kế hoạch số 274/KH-UBND ngày 25/10/2023 phối hợp tiếp công dân, đảm bảo an ninh trật tự phục vụ kỳ họp thứ 6, Quốc hội khoá XV; văn bản số 2126/UBND-TTr ngày 30/11/2023 về thực hiện kết luận của Thường trực HĐND tỉnh tại Thông báo số 1213/TB-HĐND ngày 17/11/2023.

<sup>2</sup> Kế hoạch số 31/KH-HĐPH ngày 31/01/2022 kế hoạch hoạt động của Hội đồng phối hợp phổ biến, giáo dục pháp luật huyện Bắc Sơn năm 2022; Kế hoạch số 36/KH-HĐPH ngày 07/02/2023 kế hoạch hoạt động của Hội đồng phối hợp phổ biến, giáo dục pháp luật huyện Bắc Sơn năm 2023.

tuyên truyền, quán triệt có hiệu quả các quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo, phòng chống tham nhũng, hoà giải ở cơ sở và các văn bản hướng dẫn thi hành. Thực hiện tuyên truyền, quán triệt 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, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân trong các hội nghị, cuộc họp cơ quan, sinh hoạt Chi bộ, khu dân cư.... Kết quả như sau:

Chỉ đạo Thanh tra huyện tổ chức **01** Hội nghị tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng do báo cáo viên Trường Cán bộ Thanh tra trực tiếp truyền đạt cho các thành phần tham dự Hội nghị là lãnh đạo, công chức được giao phụ trách công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng của các cơ quan, ban ngành, đoàn thể huyện, UBND các xã, thị trấn thu hút **120** lượt người tham dự.

Chỉ đạo Hội đồng PHPBPL huyện phối hợp với Sở Tư pháp tỉnh Lạng Sơn tổ chức Hội nghị cấp huyện về bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ công tác hòa giải ở cơ sở cho lãnh đạo, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân UBND các xã, thị trấn, Tổ trưởng, tổ viên các tổ hòa giải trên địa bàn huyện được **01** cuộc/**370** đại biểu tham gia. Tổ chức Hội nghị tăng cường, nâng cao khả năng tiếp cận và thụ hưởng hoạt động trợ giúp pháp lý chất lượng cho vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi cho trường thôn, bí thư chi bộ, trưởng, phó các đoàn thể, Nhân dân các thôn trên địa bàn được **20** cuộc/**1.967** người, với các văn bản đã được thông qua như: Hoà giải ở cơ sở; Luật Trợ giúp pháp lý và các văn bản hướng dẫn thi hành...

Ban chỉ đạo thực hiện Quyết định 81 huyện đã chỉ đạo các ngành liên quan, phối hợp Hội Nông dân huyện làm tốt công tác tuyên truyền, phổ biến Quyết định số 81/2014/QĐ-TTg ngày 31/12/2014 về việc phối hợp giữa các Bộ ngành, UBND các cấp với các cấp Hội nông dân Việt Nam trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của nông dân và các văn bản pháp luật có liên quan như: Luật Hòa giải ở cơ sở; Luật tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; Luật đất đai... đến hội viên nông dân thông qua sinh hoạt chi hội, sinh hoạt câu lạc bộ “Nông dân với pháp luật” và thực hiện lồng ghép tuyên truyền với hội đồng phổ biến giáo dục pháp luật huyện. Kết quả: tổ chức được **04** hội nghị tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật, trợ giúp pháp lý, hòa giải ở cơ sở cho cán bộ, thành viên câu lạc bộ nông dân với pháp luật cho trên **250** người tham gia.

## **2. Trách nhiệm thực hiện pháp luật về tiếp công dân**

### ***2.1. Việc bố trí địa điểm, cán bộ, lịch tiếp công dân, việc công khai lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND***

Thực hiện Luật Tiếp công dân năm 2013, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Nghị định số 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính phủ quy định về cán bộ, công chức cấp xã và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở

thôn, tổ dân phố; Quyết định 1656/QĐ-UBND ngày 21/10/2014 của Chủ tịch UBND tỉnh Lạng Sơn. UBND huyện đã ban hành Quyết định số 4443/QĐ-UBND ngày 25/11/2014 thành lập Ban Tiếp công dân huyện Bắc Sơn. Ban Tiếp công dân gồm có 01 đồng chí Chánh Văn phòng HĐND và UBND làm Trưởng Ban và phân công 01 công chức chuyên trách có trình độ đại học luật thực hiện tiếp công dân thường xuyên thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện tham mưu giúp Cấp ủy, Chính quyền địa phương tổ chức đón tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn đúng nội quy, quy chế đã ban hành. Các cơ quan chuyên môn của UBND huyện đã phân công 01 công chức kiêm nhiệm việc tiếp công dân thường xuyên của đơn vị; tham mưu tiếp nhận thông tin, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân; phân loại, xử lý, hướng dẫn công dân theo đúng quy định của pháp luật. UBND các xã, thị trấn: bố trí 01 công chức Tư pháp - Hộ tịch hoặc công chức Văn phòng – Thống kê kiêm nhiệm làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên cho cấp ủy, HĐND và UBND cấp xã. Có 16/18 xã bố trí công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư có trình độ chuyên môn đại học luật và chuyên ngành khác; 02/18 xã<sup>3</sup> công chức thực hiện nhiệm vụ có trình độ trung cấp luật. Đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân đều thực hiện nghiêm túc Nội quy, Quy chế tiếp công dân, có trình độ, năng lực, kiến thức chuyên môn, am hiểu chính sách pháp luật, được chú trọng tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng, chuyên môn và đạo đức công vụ, có khả năng dân vận, cơ bản đáp ứng được yêu cầu thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân tại đơn vị.

UBND huyện chưa có trụ sở tiếp công dân riêng, bố trí 01 phòng tiếp công dân tại tầng I trụ sở UBND huyện; trang bị sổ sách và điều kiện vật chất phù hợp thực hiện nhiệm vụ; niêm yết công khai nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân tại phòng tiếp công dân thuận tiện cho việc theo dõi của công dân. Tuy nhiên chưa trang bị được các thiết bị hỗ trợ như máy chiếu, máy phô tô, máy ghi âm, ghi hình... hỗ trợ công tác tiếp công dân. Việc chi trả chế độ bồi dưỡng đối với công chức làm công tác tiếp công dân được thanh toán đúng chế độ quy định tại Quyết định số 23/2017/QĐ-UBND ngày 23/8/2017 của UBND tỉnh Lạng Sơn. Hằng năm được cấp kinh phí 50.000.000 đồng chi hoạt động của Ban Tiếp công dân huyện.

Tại cấp xã: Cấp ủy, chính quyền các xã, thị trấn đã ban hành quy chế tiếp công dân, lịch tiếp công dân, quan tâm bố trí được phòng tiếp công dân phù hợp với điều kiện cơ sở vật chất của đơn vị, đến nay có 10 xã bố trí nơi tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị; 08/18 đơn vị<sup>4</sup> đã bố trí được 01 phòng Tiếp công dân riêng tại trụ sở Đảng ủy, UBND xã; tuy nhiên chưa bố trí được các trang thiết bị, phương tiện hỗ trợ (*như máy phô tô, ghi âm, ghi hình, máy chiếu, 10 xã chưa bố trí được phòng tiếp công dân riêng...*), đảm bảo cho công tác tiếp công dân. Việc chi trả chế độ bồi dưỡng cho cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn chưa được 15/18 xã chi trả theo quy định tại Quyết định số 23/2017/QĐ-UBND ngày 23/8/2017 của UBND tỉnh Lạng Sơn quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý

<sup>3</sup> Xã Long Đông, Nhất Tiến

<sup>4</sup> Thị trấn, Đồng Ý, Vũ Lăng, Chiêu Vũ, Tân Lập, Tân Hương, Vũ Lễ, Vũ Sơn.

đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn do kinh phí còn hạn hẹp, hiện nay có 03/18 xã, thị trấn thanh toán cho cán bộ công chức phụ trách chế độ bồi dưỡng tiếp công dân, xử lý đơn thư<sup>5</sup>.

Chủ tịch UBND huyện thường xuyên chỉ đạo thực hiện công tác tiếp công dân, ban hành văn bản chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp công dân, xây dựng quy chế, lịch tiếp công dân, kiện toàn công chức thực hiện công tác tiếp công dân thường xuyên theo đúng quy định. Thực hiện đúng quy định về tiếp công dân định kỳ theo lịch tiếp công dân 02 ngày trong tháng (*ngày 15 và ngày 28, nếu các ngày trên trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo liền kề*); tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân.

## ***2.2. Trách nhiệm tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất theo quy định***

Thực hiện việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 15/8/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân. Chủ tịch UBND huyện đã thực hiện đúng quy định về tiếp công dân định kỳ theo lịch tiếp công dân 02 ngày trong tháng. Tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân. Kết quả trong các kỳ tiếp công dân của Chủ tịch UBND huyện không phát sinh lượt công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; không phát sinh việc tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND huyện. UBND huyện đã ban hành thông báo kết quả tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND và công khai tại Trụ sở Tiếp công dân huyện Bắc Sơn và trang Thông tin điện tử huyện Bắc Sơn, địa chỉ: <http://bacson.langson.gov.vn>. Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn, Chủ tịch UBND nhân dân các xã, thị trấn đã tổ chức tiếp công dân theo đúng Nội quy, Lịch tiếp công dân đề ra. Kết quả, trong thời kỳ báo cáo, tổng số lượt tiếp dân trên địa bàn huyện: **214 lượt/226 công dân**, trong đó:

**\* Cấp huyện:** Tiếp 65 lượt/75 công dân (*34 lượt/39 công dân kiến nghị lĩnh vực đất đai, 31 lượt/36 công dân kiến nghị lĩnh vực khác*) do Công chức chuyên trách Ban Tiếp công dân tiếp. Nội dung: trả lời, hướng dẫn 01 lượt công dân kiến nghị về đất đai thực hiện theo Bản án đã có hiệu lực pháp luật của Tòa án; chuyển UBND xã 07 kiến nghị (*01 kiến nghị về lĩnh vực đất đai, 06 kiến nghị về lĩnh vực khác*) để kiểm tra, xem xét giải quyết theo thẩm quyền; chuyển đến Chi cục thi hành án dân sự huyện xem xét giải quyết theo thẩm quyền 01 lượt công dân kiến nghị về lĩnh vực khác; hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét giải quyết 36 lượt/ 41 công dân (*22 lượt/25 công dân kiến nghị về đất đai và 14 lượt/ 16 công dân kiến nghị về lĩnh vực khác*); hướng dẫn công dân gửi đơn đến Tòa án nhân dân huyện đối với 04 kiến nghị về tranh chấp đất đai; hướng dẫn công dân gửi đơn đến Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện để xem xét giải quyết theo thẩm quyền 02 kiến nghị lĩnh vực khác; tiếp nhận 11 đơn kiến nghị (*04 lượt/05 công dân đất đai, 07 lượt/10 công dân lĩnh vực khác*), 01 đơn khiếu nại về lĩnh vực đất đai giao cơ quan chuyên môn tham mưu giải quyết; xếp

<sup>5</sup> Trong đó có xã Trấn Yên, Vũ Lăng, thị trấn thanh toán chế độ cho cán bộ, công chức tiếp công dân, xử lý đơn tính theo ngày làm việc.

lưu đơn không xử lý do công dân đã có đơn xin rút kiến nghị 02 lượt/03 công dân (01 lượt/02 công dân phản ánh trực tiếp về lĩnh vực đất đai không kèm theo đơn, 01 lượt/01 công dân kiến nghị về lĩnh vực khác).

\* **Cấp xã:** Tiếp 149 lượt/151 công dân. Cụ thể:

- Chủ tịch UBND xã tiếp 85 lượt/86 công dân: Kết quả: (08 lượt công dân kiến nghị về đất đai, 02 lượt công dân kiến nghị về lĩnh vực khác) kèm theo đơn thuộc thẩm quyền đã tiếp nhận giải quyết, 01 lượt công dân kiến nghị về lĩnh vực khác đã chỉ đạo công chức chuyên môn đi kiểm tra thực tế lập biên bản và báo cáo UBND huyện, (30 lượt công dân kiến nghị về đất đai, 05 lượt công dân kiến nghị về chế độ chính sách và 39 lượt/40 công dân về lĩnh vực khác) đã trả lời trực tiếp.

- Phó Chủ tịch UBND xã cùng công chức tiếp 02 lượt/02 công dân gắn với giải quyết vụ việc về đất đai.

- Công chức kiêm nhiệm việc tiếp công dân tiếp 62 lượt/63 công dân: (37 lượt/38 công dân kiến nghị về đất đai, 08 lượt công dân kiến nghị về lĩnh vực khác) kèm theo đơn thuộc thẩm quyền đã tiếp nhận giải quyết; (12 lượt công dân kiến nghị về đất đai và 04 lượt công dân về lĩnh vực khác) đã trả lời trực tiếp, 01 kiến nghị lĩnh vực đất đai đã hướng dẫn bằng văn bản.

### **2.3. Việc thực hiện đối thoại với Nhân dân**

Công tác đối thoại với nhân dân được thực hiện theo quy định, thông qua tổ chức Hội nghị đối thoại trực tiếp giữa người đứng đầu Cấp ủy, Chính quyền với nhân dân, thực hiện lồng ghép trong các buổi tiếp công dân của chủ tịch UBND các cấp. Kết quả Hội nghị đối thoại trực tiếp giữa người đứng đầu cấp ủy, chính quyền cấp huyện tổ chức được 02 cuộc với sự tham gia 472 đại biểu, 73 nội dung phát biểu ý kiến, kiến nghị, phản ánh của nhân dân về các lĩnh vực: sửa chữa, nâng cấp, xây dựng giao thông, xây dựng công trình thủy lợi, đầu tư xây dựng cơ bản, chế độ chính sách, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cơ sở vật chất trang thiết bị phục vụ cho giáo dục, nâng cấp di tích lịch sử, chế độ chính sách, phát triển kinh tế xã hội... các ý kiến đều được lãnh đạo Cấp ủy, Chính quyền cấp huyện trả lời, làm rõ và tiếp thu tại Hội nghị hoặc đề xuất cấp trên xem xét giải quyết theo thẩm quyền. Tại cấp xã 100% các xã, thị trấn đều tổ chức Hội nghị đối thoại trực tiếp giữa người đứng đầu Cấp ủy, Chính quyền với nhân dân. Kết quả tổng số đại biểu tham dự hội nghị đối thoại trực tiếp tại các xã, thị trấn là 2.138 đại biểu, tại các hội nghị có 463 ý kiến, kiến nghị, phản ánh của nhân dân. Các ý kiến, kiến nghị, phản ánh đều được trả lời, làm rõ tại hội nghị hoặc được tiếp thu, trả lời bằng văn bản sau hội nghị. Qua đó đã tăng cường nâng cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của người có thẩm quyền, giải quyết được những tâm tư, nguyện vọng của nhân dân, giảm đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến các cơ quan có thẩm quyền.

### **2.4. Việc chỉ đạo sau khi tiếp công dân**

Chủ tịch UBND huyện đã chỉ đạo Ban Tiếp công dân và các cơ quan chuyên môn tiếp nhận, phân loại, hướng dẫn, xem xét giải quyết, chuyển cho cơ

quan có liên quan để thẩm tra, xác minh, kết luận, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo, kiến nghị người có thẩm quyền xem xét giải quyết đối với các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân sau khi tiếp công dân.

Thực hiện việc công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân theo quy định tại Điều 24 Luật Tiếp công dân năm 2013. Theo đó, cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình tại trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị, tại địa điểm tiếp công dân. Sau khi tiếp nhận thông tin của công dân trình bày, người đứng đầu cơ quan, đơn vị xem xét trả lời công dân hoặc giao cơ quan, đơn vị xem xét trả lời, giải quyết cho công dân theo đúng quy định.

### **3. Trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân**

#### **3.1. Tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết vụ việc khiếu nại**

##### **\* Cấp xã:**

- Tổng số đơn tiếp nhận trong kỳ (tiếp nhận mới): 04 đơn khiếu nại (01 đơn lĩnh vực đất đai, 03 đơn lĩnh vực khác).

- Phân loại đơn (theo lĩnh vực): Lĩnh vực hành chính: 01 đơn lĩnh vực đất đai; Lĩnh vực khác: 03 đơn.

- Kết quả xử lý đơn:

+ Đơn thuộc thẩm quyền: 03 đơn (01 đơn lĩnh vực đất đai, 02 đơn lĩnh vực khác).

+ Đơn không thuộc thẩm quyền: 01 đơn lĩnh vực khác đã hướng dẫn công dân liên hệ đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được xem xét giải quyết.

- Kết quả giải quyết: đã giải quyết xong 03 đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền (đạt 100%). Cụ thể: đã giải quyết xong tại biên bản làm việc 01 đơn khiếu nại lĩnh vực khác; Ban hành văn bản trả lời công dân 01 đơn khiếu nại lĩnh vực đất đai; Ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại 01 đơn lĩnh vực khác.

##### **\* Cấp huyện:**

- Tổng số đơn tiếp nhận trong kỳ (tiếp nhận mới): 03 đơn khiếu nại lĩnh vực đất đai.

- Phân loại đơn (theo lĩnh vực): 03 đơn khiếu nại thuộc lĩnh vực hành chính.

- Kết quả xử lý đơn: Đơn thuộc thẩm quyền: 02 đơn; Đơn không thuộc thẩm quyền: 01 đơn đã chuyển UBND xã Long Đông giải quyết theo thẩm quyền.

- Kết quả giải quyết: đã giải quyết xong 02 đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền (đạt 100%). Cụ thể: đã ban hành thông báo số 137/TB-UBND ngày 26/7/2022 của UBND huyện Bắc Sơn về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại đối với 01 đơn. Kết thúc giải quyết đối với 01 đơn khiếu nại do công dân xin rút đơn.

#### **3.2. Tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết vụ việc tố cáo**

##### **\* Cấp xã:**

- Tổng số đơn tiếp nhận trong kỳ (tiếp nhận mới): 02 đơn tố cáo lĩnh vực khác.

- Kết quả xử lý đơn:
- + Đơn thuộc thẩm quyền: 01 đơn tố cáo lĩnh vực khác.
- + Đơn không thuộc thẩm quyền: 01 đơn tố cáo lĩnh vực khác đã hướng dẫn công dân liên hệ đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được xem xét giải quyết.
- Kết quả giải quyết đơn: kết thúc giải quyết 01 đơn tố cáo thuộc thẩm quyền (đạt 100%) do công dân xin rút đơn.

**\* Cấp huyện:**

- Tổng số đơn tiếp nhận trong kỳ (tiếp nhận mới): 11 đơn tố cáo lĩnh vực khác.
- Kết quả xử lý đơn:
- + Đơn thuộc thẩm quyền: 01 đơn tố cáo lĩnh vực khác (*tố cáo vi phạm của cán bộ công chức trong thực hiện nhiệm vụ*).
- + Đơn không thuộc thẩm quyền: 10 đơn tố cáo lĩnh vực khác (*trong đó có 05 đơn nặc danh*)<sup>6</sup>.
- Kết quả giải quyết đơn: giải quyết xong 01 đơn tố cáo thuộc thẩm quyền (đạt 100%). Cụ thể: Đã ban hành Kết luận số 03/KL-UBND ngày 15/6/2022 của UBND huyện Bắc Sơn về nội dung tố cáo đối với ông Lộc Quang Cường, Trưởng Phòng Tài nguyên và Môi trường và Thông báo số 103/TB-UBND ngày 17/6/2022 về kết quả giải quyết tố cáo.

**3.3. Tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết vụ việc kiến nghị, phản ánh**

**\* Cấp xã:**

- Tổng số đơn tiếp nhận trong kỳ: 259 đơn, gồm: 258 đơn kiến nghị (*203 đơn về lĩnh vực đất đai, 01 đơn về lĩnh vực hôn nhân và gia đình, 02 đơn về chế độ chính sách, 52 đơn về lĩnh vực khác*), 01 đơn phản ánh nặc danh về lĩnh vực khác.
- + Tiếp nhận mới: 247 đơn, gồm: 246 đơn kiến nghị (*192 đơn về lĩnh vực đất đai, 01 đơn về lĩnh vực hôn nhân và gia đình, 02 đơn về chế độ chính sách, 51 đơn về lĩnh vực khác*), 01 đơn phản ánh nặc danh về lĩnh vực khác.
- + Kỳ trước chuyển sang: 12 đơn kiến nghị (*11 đơn về lĩnh vực đất đai, 01 đơn về lĩnh vực khác*).
- Phân loại đơn (theo lĩnh vực):
- + Lĩnh vực hành chính: 205 đơn kiến nghị

---

<sup>6</sup> Kết quả xử lý: Đơn đủ điều kiện xử lý: 05 đơn tố cáo lĩnh vực khác. Kết quả: Chuyển UBND cấp xã 03 đơn; Trả lại đơn và hướng dẫn công dân: 01 đơn; Ban hành văn bản trả lời và hướng dẫn công dân đối với 01 đơn.

Đơn không đủ điều kiện xử lý: 05 đơn tố cáo nặc danh lĩnh vực khác. Kết quả: 01 đơn giao Thanh tra huyện kiểm tra, xác minh phục vụ công tác quản lý; 01 đơn xếp lưu đơn do không đủ điều kiện xử lý; 02 đơn giao Văn phòng HĐND và UBND huyện; Giao phòng Giáo dục và Đào tạo 01 đơn để kiểm tra, xác minh phục vụ công tác quản lý.



+ Lĩnh vực hôn nhân và gia đình: 01 đơn kiến nghị.

+ Lĩnh vực khác: 53 đơn (52 đơn kiến nghị, 01 đơn phản ánh).

- Kết quả xử lý đơn:

+ Đơn thuộc thẩm quyền của UBND xã: 256 đơn kiến nghị (203 đơn về lĩnh vực đất đai, 01 đơn về lĩnh vực hôn nhân và gia đình, 02 đơn về chế độ chính sách, 50 đơn về lĩnh vực khác).

+ Đơn không thuộc thẩm quyền: 03 đơn, gồm: 02 đơn kiến nghị lĩnh vực khác (trả lại đơn và hướng dẫn công dân theo quy định 01 đơn, chuyển Công an xã giải quyết theo thẩm quyền 01 đơn), 01 đơn phản ánh nặc danh xếp lưu đơn do đơn không có ngày, tháng viết đơn, họ tên, chữ ký, điểm chỉ của người viết đơn.

- Kết quả giải quyết đơn:

+ Đã giải quyết xong: 247/256 đơn kiến nghị thuộc thẩm quyền (đạt 96,5%), gồm: 197 đơn lĩnh vực đất đai, 01 đơn lĩnh vực hôn nhân và gia đình, 02 đơn về chế độ chính sách, 47 đơn về lĩnh vực khác<sup>7</sup>.

+ Đang tiến hành giải quyết: 09 đơn kiến nghị về lĩnh vực đất đai.

#### \* Cấp huyện:

- Tổng số đơn tiếp nhận trong kỳ: 109 đơn, gồm: 102 đơn kiến nghị (46 đơn về lĩnh vực đất đai, 55 đơn về lĩnh vực khác, 01 đơn có nhiều nội dung về lĩnh vực khác), 06 đơn phản ánh về lĩnh vực khác (trong đó có 04 đơn nặc danh), 01 đơn có nhiều nội dung.

+ Tiếp nhận mới: 106 đơn, gồm: 99 đơn kiến nghị (45 đơn về lĩnh vực đất đai, 53 đơn về lĩnh vực khác, 01 đơn có nhiều nội dung về lĩnh vực khác), 06 đơn phản ánh về lĩnh vực khác (trong đó có 04 đơn nặc danh), 01 đơn có nhiều nội dung.

+ Kỳ trước chuyển sang: 03 đơn kiến nghị (01 đơn về lĩnh vực đất đai, 02 đơn về lĩnh vực khác).

- Phân loại đơn (theo lĩnh vực):

+ Lĩnh vực hành chính: 46 đơn kiến nghị.

+ Lĩnh vực khác: 62 đơn (56 đơn kiến nghị, 06 đơn phản ánh)

---

<sup>7</sup> Hòa giải thành: 86 đơn kiến nghị (78 đơn về lĩnh vực đất đai, 01 đơn về lĩnh vực hôn nhân và gia đình, 07 đơn về lĩnh vực khác); Hòa giải không thành: 58 đơn kiến nghị (53 đơn về lĩnh vực đất đai, 05 đơn về lĩnh vực khác); Chấm dứt giải quyết: 15 đơn kiến nghị (11 đơn về lĩnh vực đất đai và 01 đơn về lĩnh vực khác do công dân xin rút đơn; 01 đơn lĩnh vực khác và 01 đơn về chế độ chính sách do công dân không có mặt tại địa phương, 01 đơn lĩnh vực đất đai do nguyên đơn chết); Giải quyết xong tại biên bản: 50 đơn kiến nghị (33 đơn về lĩnh vực đất đai, 17 đơn về lĩnh vực khác); Ban hành văn bản: 33 đơn kiến nghị (17 đơn về lĩnh vực đất đai, 01 đơn về chế độ chính sách, 15 đơn về lĩnh vực khác); 03 đơn kiến nghị về lĩnh vực đất đai gửi về thôn để giải quyết theo thẩm quyền (kết quả 02 đơn công dân xin rút đơn, 01 đơn hoà giải thành). Trả lại 01 đơn kiến nghị về lĩnh vực đất đai do công dân không cung cấp được các giấy tờ liên quan; Hướng dẫn công dân thực hiện thủ tục hành chính 01 đơn kiến nghị lĩnh vực khác.

+ Đơn có nhiều nội dung: 01 đơn.

- Kết quả xử lý đơn:

+ Đơn thuộc thẩm quyền: 42 đơn, gồm: 41 đơn kiến nghị (17 đơn về lĩnh vực đất đai, 23 đơn về lĩnh vực khác, 01 đơn có nhiều nội dung về lĩnh vực khác), 01 đơn có nhiều nội dung.

+ Đơn không thuộc thẩm quyền: 67 đơn, gồm: 61 đơn kiến nghị (29 đơn về lĩnh vực đất đai, 32 đơn về lĩnh vực khác), 06 đơn phản ánh về lĩnh vực khác (trong đó có 03 đơn nặc danh).<sup>8</sup>

- Kết quả giải quyết: Đã giải quyết xong: 42 đơn thuộc thẩm quyền (100%), gồm: 41 đơn kiến nghị (17 đơn về lĩnh vực đất đai, 23 đơn về lĩnh vực khác, 01 đơn có nhiều nội dung về lĩnh vực khác), 01 đơn có nhiều nội dung.

### **3.4. Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo tồn đọng, đông người, phức tạp, kéo dài ở địa phương**

Nhận thức được ý nghĩa và tầm quan trọng của công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Cấp ủy, chính quyền địa phương đã quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn đúng thẩm quyền; tăng cường thực hiện đối thoại, hướng dẫn, tuyên truyền pháp luật và tổ chức thực hiện tốt công tác hòa giải ở cơ sở, đảm bảo mọi kiến nghị, phản ánh của công dân đều được xem xét, xử lý, giải quyết. Quan tâm bố trí nơi làm việc, phân công công chức kiêm nhiệm tiếp công dân; xây dựng nội quy, quy chế, lịch tiếp công dân, trang bị sổ sách, các trang thiết bị cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân, đảm bảo thực hiện tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật. Chú trọng chỉ đạo công tác kiểm tra, hướng dẫn chuyên môn nghiệp vụ, thông báo chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế, thiếu sót sau kiểm tra; đồng thời cấp ủy, chính quyền địa phương đã tăng cường đối

---

<sup>8</sup> Kết quả xử lý: Đơn đủ điều kiện xử lý: 58 đơn, gồm: 57 đơn kiến nghị (27 đơn lĩnh vực đất đai, 30 đơn lĩnh vực khác), 01 đơn phản ánh lĩnh vực khác. Kết quả: Chuyển UBND cấp xã: 34 đơn kiến nghị (17 đơn về đất đai, 17 đơn về lĩnh vực khác) xem xét giải quyết theo thẩm quyền; Chuyển Chi nhánh VPĐKĐĐ 01 đơn kiến nghị về lĩnh vực đất đai, 01 đơn phản ánh lĩnh vực khác; Chuyển TAND huyện 01 đơn kiến nghị về lĩnh vực khác; Chuyển 01 đơn kiến nghị về lĩnh vực khác đến Chi cục Thi hành án dân sự xem xét giải quyết theo thẩm quyền; Trả lại đơn và hướng dẫn công dân: 07 đơn kiến nghị (06 đơn về đất đai, 01 đơn về lĩnh vực khác); Chuyển trung tâm y tế huyện 07 đơn kiến nghị về lĩnh vực khác; Ban hành văn bản trả lời và hướng dẫn công dân đối với 06 đơn kiến nghị (03 đơn về lĩnh vực đất đai, 03 đơn về lĩnh vực khác).

Đơn không đủ điều kiện xử lý: 09 đơn, gồm: 04 đơn kiến nghị (02 đơn lĩnh vực đất đai, 02 đơn lĩnh vực khác), 05 đơn phản ánh lĩnh vực khác. Kết quả: 01 đơn phản ánh nặc danh về lĩnh vực khác giao UBND thị trấn; 01 đơn kiến nghị mạo danh và 01 đơn kiến nghị nặc danh về lĩnh vực đất đai xếp lưu đơn do không đủ điều kiện xử lý; 01 đơn kiến nghị về lĩnh vực đất đai xếp lưu không xử lý do công dân đã có đơn xin rút; 01 đơn kiến nghị về lĩnh vực khác xếp lưu đơn không xử lý do công dân xin rút đơn; 02 đơn phản ánh nặc danh về lĩnh vực khác (giao Phòng Tài chính - Kế hoạch 01 đơn, Giao Phòng Nội vụ 01 đơn), 01 đơn phản ánh nặc danh gửi Phòng giáo dục và đào tạo; 01 đơn phản ánh lĩnh vực khác không ghi ngày, tháng, năm viết đơn, không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn, chữ viết và nội dung phản ánh không rõ ràng do đó xếp lưu đơn không đủ điều kiện xử lý.

thoại, giải quyết những kiến nghị, phản ánh của công dân ngay tại cơ sở, góp phần hạn chế đơn thư đến cơ quan hành chính các cấp. Do đó, trên địa bàn huyện không phát sinh đơn khiếu nại, tố cáo tồn đọng, đông người, phức tạp, kéo dài.

#### **4. Việc thực hiện, giải quyết và trả lời đối với các kiến nghị sau giám sát của MTTQ Việt Nam**

Trong năm 2022, Ủy ban mặt trận tổ quốc Việt nam huyện đã thực hiện 01 cuộc giám sát việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với Chủ tịch UBND xã Tân Tri theo kế hoạch số 88/KH-MTTQ-BTT ngày 05/10/2022. Qua cuộc giám sát đã đánh giá được thực trạng thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của đơn vị, những thuận lợi, khó khăn và nguyên nhân, đề xuất kiến nghị về chính sách, pháp luật, các giải pháp nhằm góp phần nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo ở cơ sở. Xác định rõ việc thực hiện trách nhiệm của Chủ tịch UBND trong việc tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Qua đó kịp thời đề xuất với cấp uỷ, chính quyền các cấp, các cơ quan chức năng nâng cao hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo góp phần bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của nhân dân. Sau cuộc giám sát việc thực hiện, giải quyết và trả lời đối với các kiến nghị của Đoàn giám sát tại báo cáo số 237/BC-MTTQ-ĐGS ngày 30/11/2022 về kết quả giám sát việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với Chủ tịch UBND xã Tân Tri. UBND huyện đã chỉ đạo tổ chức tập huấn nghiệp vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo cho đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và tăng cường phối hợp tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo đến người dân. Đối với Cấp uỷ, Chính quyền xã Tân Tri sau giám sát đã thực hiện kiến nghị về tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo nâng cao hiệu quả chất lượng trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Tổ chức triển khai các văn bản cấp trên về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo. Quan tâm, sắp xếp, bố trí địa điểm tiếp công dân theo quy định. Thực hiện đúng quy định, trình tự, thủ tục giải quyết đơn thư. Phát huy vai trò của MTTQ và các tổ chức đoàn thể trong công tác tuyên truyền, vận động, phát huy vai trò của các tổ hoà giải, người uy tín trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thực hiện chế độ báo cáo kịp thời, đúng thời gian quy định.

#### **5. Việc thực hiện trách nhiệm của người đứng đầu trong thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

Thực hiện Luật Tiếp công dân năm 2013, 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, Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp uỷ trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; theo đó, việc tiếp công dân của người đứng đầu luôn được nêu cao tinh thần trách nhiệm, thực hiện tốt tiếp công dân định kỳ, đột xuất; quá trình tiếp công dân luôn cầu thị, lắng nghe những tâm tư, nguyện vọng chính đáng của người dân để kịp thời điều chỉnh các Chủ trương, Chính sách hoặc chỉ đạo cơ quan chuyên môn

kiểm tra, rà soát vụ việc. Do đó, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có những chuyển biến tích cực, tạo niềm tin cho Nhân dân đối với cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn.

### **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

#### **1. Ưu điểm**

Được sự quan tâm chỉ đạo thường xuyên của cấp uỷ, chính quyền địa phương và sự quan tâm hướng dẫn nghiệp vụ của Thanh tra tỉnh; UBND huyện đã chỉ đạo các cơ quan đơn vị tham mưu thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Tổ chức tốt việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định; tăng cường đối thoại, hướng dẫn giải thích các quy định của pháp luật cho công dân; đơn thư phát sinh trên địa bàn đã được UBND các xã chỉ đạo, hướng dẫn tổ hòa giải ở cơ sở tổ chức hòa giải kịp thời, hướng dẫn, tuyên truyền pháp luật và tổ chức thực hiện tốt công tác hòa giải ở cơ sở, theo đơn thư đạt tỷ lệ hòa giải thành cao, đảm bảo mọi kiến nghị, phản ánh của công dân đều được xem xét, xử lý, giải quyết. Quan tâm bố trí nơi làm việc, phân công công chức kiêm nhiệm tiếp công dân, xây dựng nội quy, quy chế, lịch tiếp công dân, trang bị sổ sách, các trang thiết bị cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân, đảm bảo thực hiện tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật góp phần ổn định tình hình an ninh, chính trị, trật tự xã hội ở địa phương.

#### **2. Hạn chế**

Một số ít đơn vị chưa thường xuyên quan tâm đến nhiệm vụ công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; công chức thực hiện tiếp công dân ở cơ sở thực hiện kiêm nhiệm, trình độ, năng lực, kiến thức pháp luật còn hạn chế, việc tiếp nhận thông tin công dân kiến nghị, phản ánh ở một số đơn vị chưa được cập nhật, ghi chép đầy đủ tại sổ Tiếp công dân; công tác lưu trữ hồ sơ tài liệu vụ việc thực hiện chưa đầy đủ, chưa lập danh mục hồ sơ, xác định, phân loại đơn còn nhầm lẫn, chưa tuân thủ theo đúng quy trình quy định; trách nhiệm của thủ trưởng một số đơn vị chưa gắn việc tiếp công dân với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo; Điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc ở cấp xã còn khó khăn, có nơi chưa bố trí được phòng tiếp công dân riêng và các trang thiết bị, phương tiện hỗ trợ (*nhu máy phô tô, ghi âm, ghi hình, máy chiếu ...*), đảm bảo cho công tác tiếp công dân. Việc chi trả chế độ bồi dưỡng cho cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn ở một số đơn vị chưa được quan tâm thực hiện theo quy định tại Quyết định số 23/2017/QĐ-UBND ngày 21/8/2017 của UBND tỉnh Lạng Sơn về việc quy định chế độ bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn; một số ít đơn vị chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất hoặc theo yêu cầu về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo chưa thực hiện đầy đủ, đúng thời gian quy định.

#### **3. Nguyên nhân**

- Một số cấp uỷ, chính quyền địa phương chưa thường xuyên quan tâm chỉ đạo đến nhiệm vụ công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; chưa thường

xuyên chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ đối với cán bộ công chức thực hiện việc tiếp nhận, xác minh, xử lý đơn thuộc thẩm quyền.

- Công tác nghiên cứu, áp dụng thực hiện quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo của một số cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo còn hạn chế.

- Kinh phí thực hiện chế độ bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn theo quy định Quyết định số 23/2017/QĐ-UBND ngày 21/8/2017 của UBND tỉnh Lạng Sơn chưa đảm bảo. Đối với các xã, thị trấn chủ yếu thực hiện bằng nguồn kinh phí thường xuyên nên khó khăn cho việc tổ chức thực hiện ở cơ sở.

- Nhận thức, ý thức chấp hành các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của một số công dân còn hạn chế, còn phát sinh đơn thư vượt cấp.

#### **IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

**1.** Các Cấp ủy đảng, chính quyền tiếp tục lãnh đạo, chỉ đạo, thường xuyên kiểm tra, đôn đốc quá trình tổ chức thực hiện giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tiếp tục quán triệt, triển khai thực hiện nghiêm túc các văn bản lãnh đạo, chỉ đạo của Tỉnh ủy về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**2.** Tăng cường công tác phối hợp giữa UBND với UBMTTQVN các cấp trong công tác tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư phát sinh thuộc thẩm quyền. Chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ, năng lực cho đội ngũ cán bộ, công chức, nhất là những người trực tiếp làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**3.** Đẩy mạnh và nâng cao chất lượng công tác hòa giải ở cơ sở, phát huy vai trò của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị- xã hội trong công tác hòa giải. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho Nhân dân để nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật, hạn chế khiếu kiện trái pháp luật./.

#### **Nơi nhận:**

- Ban TT UBMTTQVN tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- TT Huyện ủy;
- TT HĐND huyện;
- CT, PCT UBND huyện;
- UB MTTQVN huyện;
- VP HĐND và UBND huyện;
- Lưu: VT, TTr.

**CHỦ TỊCH**

**Phùng Thị Thanh Nga**