

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình, kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hòa giải ở cơ sở năm 2021 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2022**

Thực hiện Kế hoạch số 160/KH-HĐND ngày 16/11/2021 của Thường trực Hội đồng nhân dân huyện Thanh Trì tổ chức kỳ họp thường lệ cuối năm Hội đồng nhân dân huyện Thanh Trì khóa XII, nhiệm kỳ 2021-2026. Ủy ban nhân dân huyện báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hòa giải ở cơ sở năm 2021 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2022, cụ thể như sau:

#### **I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN NĂM 2021**

##### **1. Về tình hình khiếu nại, tố cáo**

Năm 2021, tiếp tục quán triệt và thực hiện 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 Quy định 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, Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Hoà giải ở cơ sở, các thông tư, nghị định hướng dẫn thi hành của Chính phủ và Thanh Tra chính phủ...vv. Đặc biệt, năm 2021 là năm diễn ra nhiều sự kiện chính trị quan trọng của đất nước và địa phương đó là Đại Hội toàn quốc lần thứ XIII của Đảng, bầu cử Đại biểu quốc hội khoá XV và bầu cử đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2021-2026.

Xác định công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và công tác hoà giải ở cơ sở là một trong những nhiệm vụ quan trọng có ý nghĩa hết sức to lớn trong việc ổn định chính trị góp phần cho việc phát triển kinh tế - xã hội của huyện. Từ đó, Ủy ban nhân dân huyện tập trung lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, hoà giải ở cơ sở đạt nhiều kết quả tích cực, nhiều vụ việc yêu cầu, kiến nghị, phản ánh của công dân được quan tâm chỉ đạo giải quyết kịp thời, đến nơi, đến chốn nhất là trong lĩnh vực đất đai, đặc biệt là chỉ đạo giải quyết dứt điểm nhiều vụ việc mâu thuẫn, tranh chấp qua nhiều năm chưa được giải quyết hoặc đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết nhưng chưa thực hiện gây bức xúc trong nhân dân. Qua đó, tạo niềm tin trong nhân dân, được nhân dân tin tưởng và đánh giá cao, góp phần phục vụ thành công cho Đại

Hội toàn quốc lần thứ XIII của Đảng, bầu cử Đại biểu Quốc hội và Đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp.

**2. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và hòa giải ở cơ sở**

Năm 2021, Ủy ban nhân dân huyện xây dựng và ban hành Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 25/01/2021 về thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, hòa giải ở cơ sở, xây dựng xã, thị trấn đạt chuẩn tiếp cận pháp luật năm 2021, ban hành công văn chỉ đạo về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân như: Công văn số 182/UBND-TTr ngày 05/4/2021 về tăng cường công tác tiếp dân, hoà giải ở cơ sở, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, theo đó chỉ đạo các cơ quan tham mưu thường xuyên phối hợp với các Ban, phòng ngành có liên quan và các xã, thị trấn tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật cho cán bộ, công chức, viên chức, đoàn viên, hội viên và nhân dân trên địa bàn huyện cùng tham gia thực hiện với nhiều hình thức như: thông qua hoạt động của câu lạc bộ trợ giúp pháp lý, câu lạc bộ nông dân tìm hiểu pháp luật, thông qua việc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, hoà giải ở cơ sở, hội thi tìm hiểu pháp luật, Đài truyền thanh huyện xây dựng các chuyên trang, chuyên mục phát sóng đưa tin...vv lồng ghép tuyên truyền, phổ biến pháp luật sâu, rộng trong cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân. Kết quả: năm 2021 các Ban, phòng ngành huyện và các xã thị trấn trên địa bàn huyện đã tổ chức tuyên truyền phổ biến pháp luật được 330 cuộc với 13.089 lượt người tham dự. Nội dung tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật là triển khai các luật và các văn bản hướng dẫn có liên quan tập trung chủ yếu vào Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Hòa giải ở cơ sở nhất là về Luật Đất đai.

**3. Kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và hòa giải ở cơ sở**

**3.1. Về công tác tiếp công dân và hoà giải ở cơ sở**

Ủy ban nhân dân huyện chỉ đạo Ban tiếp công dân huyện tổ chức tiếp công dân thường xuyên, tham mưu Ủy ban nhân dân huyện tổ chức tiếp dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, chỉ đạo Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị Hành chính - Sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân huyện thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ theo quy định của pháp luật. Đặc biệt, các ấp trên địa bàn huyện tiếp tục phát huy hiệu quả mô hình “Trường ban nhân dân áp gặp gỡ, tiếp xúc công dân định kỳ ở cộng đồng dân cư” và gắn với công tác hòa giải ở cơ sở, qua đó phân tích, giải thích, hoà giải thành ngay tại cộng đồng dân cư, nơi xảy ra mâu thuẫn, tranh chấp, giảm rất nhiều số lượt công dân đến yêu cầu, khiếu nại lên tuyến trên. Kết quả: năm 2021, toàn huyện đã tiếp 57 lượt người dân đến yêu cầu, kiến nghị phản ánh (giảm 115 lượt so với năm 2020). Nội dung liên quan đến lĩnh vực đất đai 29 lượt, tư pháp 04 lượt, chính sách 01 lượt và lĩnh vực khác 23 lượt. Trong đó:

- Cấp huyện tiếp 29 lượt (gồm: Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện tiếp định kỳ 26 lượt; Thủ trưởng các cơ quan Hành chính - Sự nghiệp huyện tiếp thường xuyên 03 lượt). Giải thích tại buổi tiếp dân được người dân đồng tình, chấp nhận 14 lượt, Ban tiếp dân huyện tham mưu chuyên các ngành có liên quan cấp huyện 13 lượt và chuyển về xã 02 lượt xem xét giải quyết theo thẩm quyền.

- Cấp xã tiếp được 28 lượt (gồm: tiếp định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã 10 lượt; công chức tiếp công dân tiếp thường xuyên 18 lượt). Qua tiếp dân đã giải thích, trả lời tại buổi tiếp dân được người dân đồng tình chấp nhận 17 lượt, chuyển về tổ hoà giải áp 01 đơn, tiếp nhận và giải quyết 10 đơn theo thẩm quyền.

- Các ấp trên địa bàn huyện thực hiện mô hình “Trưởng ban nhân dân ấp gặp gỡ, tiếp xúc công dân định kỳ ở cộng đồng dân cư” và gắn với công tác hòa giải ở cơ sở theo Công văn số 541/UBND-TTr ngày 03/11/2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện qua đó đã gặp gỡ, tiếp xúc được 314 lượt công dân đến yêu cầu, phản ánh (giảm 114 lượt so với năm 2020), đã giải thích được người dân đồng tình 132 lượt, tiếp nhận 182 đơn, đã chỉ đạo, phối hợp tổ hoà giải áp tổ chức hoà giải 179 đơn. Trong đó: hòa giải thành 157 đơn (đạt tỷ lệ 87,71 %), không thành 22 đơn, hiện tồn 03 đơn chuẩn bị đưa ra hòa giải.

### **3.2. Về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân**

Năm 2021, tổng số đơn thụ lý, tiếp nhận 40 đơn. Bao gồm: khiếu nại 01 đơn, tố cáo 01 đơn, kiến nghị, phản ánh 38 đơn. Trong đó:

- Khiếu nại, tố cáo:

+ Cấp huyện: Thụ lý 01 đơn khiếu nại quyết định hành chính (khiếu nại lần 2) thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, không có đơn tố cáo. Ủy ban nhân dân huyện đã ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần 2 theo đúng quy định của pháp luật.

+ Cấp xã: Thụ lý 01 đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, không có đơn khiếu nại. Trong quá trình thụ lý người tố cáo xin rút đơn tố cáo và được chấp thuận cho rút tố cáo.

- Kiến nghị, phản ánh: Tiếp nhận 38 đơn. Trong đó: thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành chuyên môn cấp huyện 14 đơn, các xã, thị trấn 24 đơn. Đã giải quyết 36/38 đơn, tồn 02 đơn đang thẩm tra, xác minh.

### **3.3. Về công tác thanh tra trách nhiệm việc thực hiện pháp luật về tiếp dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân**

Tiến hành 02/02 cuộc thanh tra trách nhiệm về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; hoà giải tranh chấp đất đai và thực hiện mô hình “Trưởng ban nhân dân ấp gặp gỡ, tiếp xúc công dân định kỳ ở cộng đồng dân cư” đối với Chủ tịch Ủy ban nhân dân ở 02 xã đạt 100% so với kế hoạch được phê duyệt, qua thanh tra không có sai phạm đến mức phải xử lý theo quy định. Tuy nhiên, có một số sai sót chủ yếu là về công tác chuyên môn như: mở sổ theo việc tiếp công dân, ghi chép chưa đầy đủ các vụ việc hòa giải vào sổ theo dõi hoạt động hòa giải, trình tự, thủ tục trong hòa giải tranh chấp đất đai

chưa đảm bảo...vv, qua chỉ đạo chân chính, khắc phục đến nay các đơn vị được thanh tra đã chấp hành, thực hiện xong các nội dung đã kết luận.

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Kết quả đạt được**

Năm 2021, quán triệt tinh thần chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện “Mục tiêu kép” vừa thực hiện công tác phòng, chống dịch Covid – 19 vừa phải tập trung chỉ đạo cho phát triển kinh tế - xã hội, bầu cử Đại biểu Quốc hội và Đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp, thực hiện gián cách xã hội để phòng, chống dịch Covid-19 khá dài nên quá trình thực hiện nhiệm vụ luôn gặp không ít khó khăn, thách thức. Nhưng được sự quan tâm chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh, sự lãnh đạo, chỉ đạo trực tiếp của Huyện uỷ, sự hỗ trợ của ngành chuyên môn cấp trên, Ủy ban nhân dân huyện đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện và các xã, thị trấn triển khai thực hiện linh động, đồng bộ nhiều giải pháp về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, hoà giải ở cơ sở kịp thời, hiệu quả và đúng quy định của pháp luật đặc biệt là các ấp trên địa bàn huyện tiếp tục duy trì thực hiện tốt mô hình “Trưởng ban nhân dân ấp gặp gỡ, tiếp xúc công dân định kỳ ở cộng đồng dân cư” và gắn với công tác hoà giải ở cơ sở, qua đó mọi thắc mắc của người dân được giải đáp kịp thời, mâu thuẫn, tranh chấp nhỏ của nhân dân được giải quyết ngay tại cộng đồng dân cư chấm dứt yêu cầu, khiếu nại ngay tại cơ sở. Từ đó, năm 2021 số lượt tiếp công dân ở 02 cấp huyện và xã giảm nhiều so với năm trước và trên địa bàn huyện chỉ xảy ra 02 vụ việc về khiếu nại, tố cáo (giảm 01 vụ việc so với năm 2020). Nội dung khiếu nại, tố cáo chủ yếu liên quan về đất đai, hành vi hành chính. Nguyên nhân chính là do người khiếu nại chưa am hiểu các quy định của pháp luật về đất đai như: thời hiệu khiếu nại, quyền sử dụng đất hợp pháp, quyền thừa kế...vv, dẫn đến phát sinh khiếu nại. Nhìn chung, năm 2021 tình hình khiếu nại, tố cáo tuy có xảy ra nhưng số lượng rất ít, tính chất, mức độ không gây gât, Ủy ban nhân dân huyện đã chỉ đạo giải quyết kịp thời, đúng quy định pháp luật, qua đó tạo niềm tin trong nhân dân, được nhân dân tin tưởng và đánh giá cao, góp phần tăng trưởng kinh tế, ổn định tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn huyện, phục vụ thành công cho Đại Hội toàn quốc lần thứ XIII của Đảng, bầu cử Đại biểu quốc hội khoá XV và bầu cử đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2021-2026.

### **2. Tồn tại, hạn chế**

Bên cạnh những kết quả đạt được vẫn còn một số mặt tồn tại, hạn chế cần chỉ đạo chân chính, khắc phục trong thời gian tới đó là: một số vụ việc về lĩnh vực đất đai Thủ trưởng Ban, phòng ngành cấp huyện được giao nhiệm vụ tham mưu đề xuất Ủy ban nhân dân huyện giải quyết thực hiện còn chậm so với thời gian quy định; một số xã, thị trấn Tổ hoà giải áp tỷ lệ hoà giải thành đạt còn thấp so với yêu cầu; trình tự, thủ tục về hoà giải tranh chấp đất đai thuộc thẩm quyền của xã qua thanh tra, kiểm tra một số vụ việc chưa đảm bảo quy định, trong tiếp dân thường

xuân công chức tiếp dân thực hiện việc ghi chép sổ tiếp công dân chưa đầy đủ, chặt chẽ theo quy định.

## II. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ NĂM 2022

Tiếp tục phát huy những kết quả đạt được trong năm 2021. Năm 2022, trước tình hình dịch bệnh Covid – 19 vẫn còn diễn biến khá phức tạp. Để thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, hoà giải ở cơ sở trong điều kiện, môi trường “Thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch Covid – 19”. Ủy ban nhân dân huyện tập trung chỉ đạo thực hiện một số nhiệm vụ chủ yếu sau đây:

1. Tiếp tục quán triệt và thực hiện có hiệu quả 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, giải quyết khiếu nại, 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 của công dân; các kế hoạch của Ủy ban nhân dân tỉnh, Huyện ủy và Công văn số 182/UBND-TTr ngày 05/4/2021 của Ủy ban nhân dân huyện về tăng cường công tác tiếp dân, hoà giải ở cơ sở, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật trọng tâm là Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Hoà giải ở cơ sở, Luật Đất đai và các văn bản hướng dẫn khác có liên quan để cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân hiểu hưởng ứng thực hiện. Đổi mới về hình thức, nội dung tuyên truyền, có trọng tâm, trọng điểm tập trung vào những nơi, những địa bàn, lĩnh vực dễ phát sinh khiếu nại, tố cáo để phát huy tối đa hiệu quả về công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật.

3. Chỉ đạo các cơ quan Hành chính – Sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân huyện, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn thực hiện tốt quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết kịp thời các yêu cầu, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, hoà giải ở cơ sở khi có phát sinh theo đúng quy định của pháp luật. Kiên quyết, kiên trì giải quyết dứt điểm các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân ngay tại cơ sở không để khiếu nại vượt cấp, khiếu nại nhiều lần và khiếu nại đông người xảy ra trên địa bàn.

4. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, hoà giải ở cơ sở. Kiện toàn, củng cố và nâng cao chất lượng hoạt động của Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại, tố cáo cấp huyện. Hội đồng hoà giải tranh chấp đất đai cấp xã, Tô hòa giải áp gắn với công tác tập huấn, bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ đặt ra. Trong công tác hoà giải ở cơ sở nhất là lĩnh vực đất đai luôn quan tâm chú trọng đến chất lượng, hiệu quả và tỷ lệ hòa giải thành phải đạt theo yêu cầu, chỉ đạo.

5. Phối hợp chặt chẽ với Mặt trận Tổ quốc Việt Nam huyện và các thành viên của mặt trận nhất là Hội Nông dân huyện theo tinh thần Quyết định số 81/2014/QĐ-TTg ngày 31/12/2014 của Thủ tướng Chính phủ “về việc phối hợp

