

BÁO CÁO

Kết quả giám sát công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư khieu nại, tổ cáo trên địa bàn Huyện

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015; Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và HĐND năm 2015; Thực hiện Chương trình công tác năm 2020 của Ban Pháp chế HĐND huyện. Ban pháp chế xây dựng kế hoạch giám sát công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện. Đoàn giám sát đã ban hành kế hoạch, đề cương báo cáo và tiến hành giám sát trực tiếp tại UBND các xã, thị trấn. Kết quả giám sát như sau:

I. CÔNG TÁC TỔ CHỨC THỰC HIỆN LUẬT KHIẾU NẠI, LUẬT TỐ CÁO VÀ TRIỂN KHAI, TỔ CHỨC THỰC HIỆN LUẬT TIẾP CÔNG DÂN, TỪ NGÀY 01/01/2019 ĐẾN NGÀY 30/06/2020

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo của UBND các xã, thị trấn.

Thực hiện Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và triển khai, tổ chức thực hiện Luật tiếp công dân, trong 2 năm, UBND các xã, thị trấn ban hành quyết định thành lập ban tiếp công dân, kế hoạch, lịch tiếp công dân, công văn tuyên truyền pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo; tập trung giải quyết, xử lý khiếu nại. Chấn chỉnh công tác tiếp công dân, phối hợp tiếp công dân phục vụ Đại hội Đảng các cấp tiến tới Đại hội đại biểu Đảng toàn quốc lần thứ XIII, rà soát các vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh tồn đọng, kéo dài để tập trung giải quyết.

UBND các xã, thị trấn đã ban hành quy chế, kế hoạch chỉ đạo về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo.

2. Kiện toàn tổ chức, bộ máy tiếp công dân, ban hành nội quy, quy chế, báo cáo, tổng kết việc tiếp công dân, giải quyết KNTC của công dân

UBND các xã, thị trấn đã thành lập Ban Tiếp công dân theo quy định của luật tiếp công dân, bố trí phòng tiếp công dân và trang thiết bị phục vụ. Các xã, thị trấn đã bố trí cán bộ kiêm nhiệm tiếp công dân; đa số các xã, thị trấn bố trí địa điểm tiếp công dân chung với bộ phận một cửa, chưa có phòng tiếp công dân riêng. Các xã, thị trấn đã ban hành nội quy Tiếp công dân, công khai các quy định về quyền,

nghĩa vụ của công dân, của người có trách nhiệm trong tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo tại địa điểm tiếp công dân.

Công tác tuyên truyền pháp luật về tiếp công dân và khiếu nại tố cáo được UBND các xã, thị trấn quan tâm, tổ chức nhiều đợt, với nhiều hình thức như tổ chức hội nghị lồng ghép, phát tờ rơi, tuyên truyền qua mạng lưới truyền thanh cơ sở.

Chế độ thông tin, báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo cơ bản được các xã, thị trấn chấp hành, tuy nhiên một số xã còn chưa bảo đảm về thời gian.

3. Công tác phối hợp tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo của công dân

UBND các xã, thị trấn đã ban hành Quy chế phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công và đã tăng cường phối hợp với mặt trận, các đoàn thể; chỉ đạo cán bộ chuyên môn xác minh các vụ việc khiếu nại và thống nhất phương án giải quyết các vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND xã, thị trấn và tham mưu cho Chủ tịch UBND xã, thị trấn quyết định giải quyết theo thẩm quyền.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Ban tiếp công dân UBND các xã, thị trấn đã tổ chức tiếp ông dân thường xuyên tại Trụ sở UBND xã, thị trấn, mở sổ sách theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của công dân, tăng cường công tác hướng dẫn giải thích pháp luật cho công dân, tổ chức tiếp công dân định kỳ tại trụ sở 1 ngày 1 tuần vào ngày thứ 5 hàng tuần, lãnh đạo UBND các xã thị trấn thực hiện tiếp công dân tại trụ sở làm việc của UBND cấp xã. Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại trụ sở, địa điểm tiếp công dân. Sau buổi tiếp công dân UBND đều có thông báo kết luận từng vụ việc giao nhiệm vụ giải quyết cho cán bộ chuyên môn theo chức năng nhiệm vụ và thẩm quyền.

Trong năm 2019 đến nay, các xã, thị trấn tiếp công dân hơn 274 lượt (Thị trấn Nhơn Hòa 60 lượt, Ia Phang 74 lượt, Ia Le 22 lượt, Ia Rông 03 lượt, Ia Đreng 19 lượt, Ia Rú 10 lượt, Chư Don 13 lượt, Ia Blu 30 lượt). Tình hình công dân đến kiến nghị, phản ánh với chính quyền đã giảm nhiều so với những năm trước.

Lãnh đạo người đứng đầu cấp ủy, HĐND các cấp đã tham gia đầy đủ các buổi tiếp công dân định kỳ tại địa phương vào ngày 15 hàng tháng. Một số cán bộ của Mặt trận, các đoàn thể cũng đã bố trí người tham gia tiếp công dân định kỳ của chính quyền khi có lịch phối hợp.

Chế độ bồi dưỡng cho cán bộ làm công tác tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của cấp xã chưa được bố trí.

III. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO CỦA CÔNG DÂN

1. Việc tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn kiến nghị, phản ánh của công dân

Theo số liệu thống kê trong báo cáo xã, thị trấn việc tiếp nhận đơn và xử lý đơn tổng số 61/62 đơn (Thị trấn Nhơn Hòa 09 đơn, Ia Phang 11 đơn, Ia Le 18 đơn, Ia Rông 02 đơn, Ia Đreng 03 đơn, Ia Hnú 06 đơn, Chư Don 04 đơn, Ia Blử 08 đơn). Đã xử lý và hòa giải thành là 60 đơn, còn lại 01 đơn không đủ điều kiện xử lý (do trùng lặp, gửi nhiều lần, nhiều cơ quan, 01 đơn giải quyết quá thời hạn thuộc thị trấn Nhơn Hòa).

Các vụ việc kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết hòa giải ở cấp xã. Nội dung kiến nghị, phản ánh tập trung chủ yếu vào một số lĩnh vực: đất đai, giải phóng đền bù và việc thực hiện chế độ chính sách.

2. Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền

Trong 2 năm, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn đã giải quyết được 61/62 vụ việc (đạt 98,38%); Trong số 62 vụ việc ban hành văn bản giải quyết có 61 vụ việc giải quyết đúng thời hạn (tỷ lệ 98,38%), 01 vụ việc giải quyết quá thời hạn (tỷ lệ 0,016%). Như vậy số vụ việc kiến nghị đã được các xã, thị trấn quan tâm giải quyết đạt kết quả cao.

3. Việc thông báo kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân

Việc thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của công dân đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và việc công khai kết quả giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh cơ bản đã được thực hiện theo quy định của luật.

Các văn bản giải quyết kết quả hòa giải thành và hòa giải không thành đều được gửi cho người kiến nghị, người bị kiến nghị có liên quan. Việc thông báo kết quả giải quyết đơn thư kiến nghị cho cá nhân có liên quan đã được thực hiện theo quy định và quan tâm tổ chức thực hiện quyết định giải quyết, kết luận được gửi đến công dân sau khi giải quyết. Việc thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, kiến nghị chưa được đăng tải công khai trên trang thông tin điện tử của xã, thị trấn theo quy định.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Trong năm 2019 đến nay, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo trên địa bàn các xã, thị trấn đã đạt được những kết quả, tiến triển tốt, công tác tiếp công dân dần đi vào nề nếp, giải quyết đơn thư kiến nghị được quan tâm, nhiều vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài từng bước được giải quyết dứt điểm, tình hình giảm nhiều so với thời gian trước, góp phần đảm bảo an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, nhất là an ninh nông thôn góp phần tạo điều kiện thuận lợi để phát triển kinh tế - xã hội địa phương.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến Luật khiếu nại, Luật tố cáo và Luật tiếp công dân được UBND các xã, thị trấn tích cực chỉ đạo, thực hiện bằng nhiều hình thức, qua đó góp phần nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo và nâng cao nhận thức của công dân về khiếu nại tố cáo. Đội ngũ cán bộ công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo đã được tập huấn, từng bước nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, đáp ứng ngày một tốt hơn yêu cầu nhiệm vụ đặt ra.

- Công tác kiểm tra trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo được quan tâm thực hiện, qua đó nhận thức và trách nhiệm của người đứng đầu địa phương đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo của công dân dần được nâng cao.

- Công tác tiếp công dân được triển khai thực hiện theo quy định của pháp luật. Ban tiếp công dân đã tham mưu, giúp Chủ tịch UBND xã, thị trấn trong tổ chức tiếp công dân tại trụ sở. Lãnh đạo cấp xã đã quan tâm, tiếp công dân định kỳ, lắng nghe và nỗ lực giải quyết kiến nghị, phản ánh của công dân.

- Việc tiếp nhận, xử lý đơn được thực hiện theo quy định, cán bộ chuyên môn đã tích cực, chủ động trong việc tham mưu, giúp Chủ tịch UBND xã, thị trấn trong việc triển khai và thực hiện Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

- Chất lượng giải quyết đơn thư kiến nghị từng bước được nâng lên. Đối thoại trong giải quyết được quan tâm tổ chức thực hiện nhằm bảo đảm giải quyết thấu tình, đạt lý, bảo đảm tính khách quan.

- Những vụ việc tồn đọng, phức tạp, kéo dài đã được rà soát, tập trung bàn bạc, thống nhất giải quyết dứt điểm. Tình hình an ninh, trật tự liên quan đến đơn thư kiến nghị được quan tâm, đã giải quyết kịp thời các vấn đề phát sinh, không để xảy ra mất an ninh, trật tự liên quan đến khiếu nại, kiến nghị.

- Nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo của công dân đã được quan tâm và tổ chức thực hiện ngày càng tốt hơn. Đồng thời, Luật Khiếu nại, Luật

Tổ cáo, Luật Tiếp công dân được ban hành đã quy định cụ thể, đầy đủ và đồng bộ về thẩm quyền trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan hành chính các cấp đối với công tác Tiếp công dân, giải quyết Khiếu nại, tố cáo. Trình tự, thủ tục giải quyết được quy định cụ thể, rõ ràng hơn đã tạo điều kiện thuận lợi cho công tác tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết đơn.

V. NHỮNG TỒN TẠI, HẠN CHẾ VÀ NGUYÊN NHÂN

1. Những tồn tại, hạn chế

a) Đối với công tác tiếp công dân

- Việc bố trí lãnh đạo tiếp công dân một số xã chưa đúng quy định của Luật (còn phân công bố trí Phó chủ tịch UBND xã, thị trấn). Ban tiếp công dân của cấp xã hiện tại bố trí công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn nhưng làm nhiệm vụ kiêm nhiệm và không trực tiếp tham mưu, giúp việc trong công tác xử lý đơn thư của công dân. Hoạt động của Ban tiếp công dân cấp xã còn hình thức, không thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân, việc lập sổ theo dõi tiếp công dân ghi chép chưa đầy đủ.

- Một số xã tổ chức lịch tiếp công dân chưa đúng với Luật tiếp công dân, UBND huyện quy định.

- Việc bố trí phòng tiếp công dân tại hầu hết UBND xã, thị trấn chưa đảm bảo theo quy định, còn sử dụng phòng tiếp công dân chung với bộ phận hành chính một cửa hoặc phòng làm việc khác. Chưa được bố trí kinh phí tiếp công dân hàng năm cho cấp xã.

- Thực tế còn tồn tại tình trạng công dân ít lên trụ sở Tiếp công dân của cấp xã, trong khi lại có nhiều công dân lên kiến nghị, phản ánh khiếu nại, tố cáo vượt cấp tại trụ sở Tiếp công dân của huyện, tỉnh.

b) Đối với việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn

- Việc theo dõi, tổng hợp, thống kê, phân loại, xử lý đơn chưa đầy đủ, khoa học, chưa có phần mềm cơ sở dữ liệu quản lý đơn; một số xã chưa có đầu mối tiếp nhận xử lý đơn, tổng hợp, phân loại, xử lý đơn và theo dõi kết quả giải quyết nên chưa thống kê, tổng hợp đầy đủ số lượng đơn và chưa tham mưu phân loại, xử lý theo đúng nội dung đơn.

- Việc phân loại đơn còn lúng túng, chưa xác định đúng loại đơn (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), chưa xác định đúng thẩm quyền giải quyết, dẫn đến giải quyết còn kéo dài một số vụ việc.

Nhiều trường hợp trước khi được xem xét, giải quyết công dân đã phải đi lại rất nhiều lần và trong thời gian dài. Nhiều đơn khi được xem xét thụ lý hòa giải thành nhưng không có văn bản thông báo cho công dân biết.

d) Một số tồn tại khác

- Công tác lưu trữ hồ sơ giải quyết ở một số xã chưa đúng quy định. Hồ sơ nhiều vụ việc lưu trữ hồ sơ không đầy đủ, thậm chí không đưa hồ sơ vào lưu trữ, mà do cá nhân, công chức trực tiếp tham mưu thụ lý, giải quyết vụ việc quản lý hồ sơ đến khi nghỉ chế độ hoặc chuyển công tác thì không bàn giao đầy đủ hồ sơ dẫn đến có hồ sơ bị thất lạc hoặc lưu trữ không đầy đủ.

- Chế độ bồi dưỡng cho cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại của công dân chưa được thực hiện ở cấp xã. Vì vậy chưa động viên được cán bộ, công chức trực tiếp làm nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết đơn thư của công dân.

2. Nguyên nhân

a) Nguyên nhân khách quan

- Luật Tiếp công dân quy định Chủ tịch UBND cấp xã trực tiếp tiếp công dân tại trụ sở Tiếp công dân cấp xã ít nhất 1 ngày trong 1 tuần và vào ngày 15 hàng tháng, nhiệm vụ của Chủ tịch UBND cấp xã chưa trực tiếp tiếp công dân tại trụ sở mà còn ủy quyền cho Phó chủ tịch UBND vì lý do nhiều công việc.

- Cán bộ công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tham mưu giải quyết ở cấp xã phải thực hiện kiêm nhiệm và thường xuyên thay đổi, trong khi đó công tác tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ chuyên môn chưa được đáp ứng được yêu cầu.

b) Nguyên nhân chủ quan

- Lãnh đạo đứng đầu một số xã chưa thực sự quan tâm đúng mức tới công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo. Trình độ, năng lực chuyên môn, ý thức trách nhiệm của một bộ phận công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo chưa đáp ứng yêu cầu. Việc bố trí cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại tố cáo chưa phù hợp, hầu hết là làm công tác kiêm nhiệm, chưa có chuyên môn nghiệp vụ.

- Công tác kiểm tra, đôn đốc các xã, thị trấn trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của công dân chưa được thường xuyên, kịp thời, dẫn đến thời gian xem xét, xử lý đơn, thời gian thụ lý, giải quyết nhiều vụ việc bị kéo dài hoặc giải

quyết chưa thấu tình đạt lý, làm giảm lòng tin của công dân vào cơ quan có thẩm quyền giải quyết, từ đó phát sinh đơn thư khiếu nại vượt cấp.

- Việc tuyên truyền, giáo dục, vận động, thuyết phục, hướng dẫn người kiến nghị, khiếu nại và công tác hòa giải ở cơ sở nhiều địa phương chưa được quan tâm thực hiện thường xuyên(các tổ hòa giải ở thôn, làng).

- Nhận thức và ý thức chấp hành pháp luật nói chung và pháp luật về Khiếu nại tố cáo nói riêng của một bộ phận người dân còn hạn chế, hiểu chưa đúng, chưa đầy đủ về quyền và nghĩa vụ của mình.

VI. KIẾN NGHỊ

1. Một số kiến nghị cụ thể đối với UBND huyện

- Đưa kết quả đánh giá công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo là tiêu chí đánh giá về hoàn thành nhiệm vụ và thi đua khen thưởng hàng năm của các cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức có liên quan.

- Chỉ đạo Thanh tra huyện nghiên cứu, có văn bản hướng dẫn cụ thể và tập huấn về thực hiện quy trình nghiệp vụ về tiếp nhận tổng hợp, xử lý đơn bảo đảm thực hiện đúng quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của công dân; khắc phục tình trạng tổng hợp xử lý đơn không đầy đủ còn tồn tại như trên và thực hiện trình tự thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

- Chấn chỉnh, tăng cường công tác quản lý nhà nước trên các lĩnh vực, nhất là trong lĩnh vực đất đai, đầu tư, xây dựng, chính sách người có công và chế độ bảo trợ xã hội; thực hiện tốt công tác cải cách hành chính, tạo điều kiện thuận lợi để công dân giám sát hoạt động quản lý nhà nước và thực hiện tốt quyền, nghĩa vụ công dân; đẩy mạnh công tác thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và phòng, chống tham nhũng nhằm tạo ra môi trường pháp lý lành mạnh, hài hòa, tạo động lực mới trong phát triển kinh tế - xã hội và hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

- Bố trí kinh phí để thực hiện chế độ bồi dưỡng tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của Luật.

- Chỉ đạo các xã thị trấn bố trí phòng tiếp công dân theo quy định và cấp kinh phí đầu tư mua sắm trang thiết bị tại phòng tiếp công dân các xã, thị trấn.

2. Đối với các xã, thị trấn

- Thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ tại Trụ sở Tiếp công dân cấp xã; tăng cường giải thích hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

- Tăng cường công tác phối hợp, cung cấp thông tin trong giải quyết đơn thư, đặc biệt là cung cấp đủ và kịp thời về tình hình, tiến độ, kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại, đến các cơ quan, cá nhân có liên quan. Nghiêm túc thực hiện trách nhiệm thông báo kết quả xử lý đơn, đến cơ quan, đơn vị hoặc người đã chuyển đơn theo đúng quy định của pháp luật.

- Tiếp tục quan tâm chỉ đạo, có giải pháp giải quyết dứt điểm các vụ việc còn tồn đọng. Tăng cường công tác đối thoại trong giải quyết đơn thư kiến nghị, khiếu nại đồng thời chú trọng công tác hòa giải ở cơ sở, nhằm giải quyết kịp thời những khiếu nại mới phát sinh ngay từ cơ sở. Xác định rõ và đề cao trách nhiệm của người đứng đầu trong giải quyết khiếu nại của công dân.

- Bố trí công chức làm công tác tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư có chuyên môn, nghiệp vụ, đạo đức nghề nghiệp, nhằm đáp ứng yêu cầu công việc.

- Xây dựng Nội quy, Quy chế phối hợp trong công tác tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân để giải quyết kịp thời đúng quy định kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân theo Luật định.

Trên đây là kết quả giám sát chuyên đề của Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân huyện về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân tại các xã, thị trấn./.

Nơi nhận:

- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- Kỳ họp thứ mười một, HĐND huyện;
- Lưu: Ban Pháp chế.

**TM. BAN PHÁP CHẾ
TRƯỞNG BAN**



Trần Đình Thi