

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

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

Số: /UBND-BTCD

Hà Nội, ngày tháng 02 năm 2024

V/v rà soát, nâng cao hiệu quả,
chất lượng công tác tiếp công dân,
xử lý đơn, giải quyết khiếu nại,
tổ cáo trên địa bàn Thành phố.

Kính gửi:

- Văn phòng UBND Thành phố;
- Thủ trưởng các Sở, ban, ngành Thành phố;
- Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã.

Theo Báo cáo của Đoàn Kiểm tra được thành lập theo Quyết định số 618/QĐ-UBND ngày 01/02/2023 của Chủ tịch UBND Thành phố, Đoàn Kiểm tra đã tiến hành kiểm tra, kết luận tại 9 đơn vị: Sở Tài nguyên và Môi trường, UBND các quận, huyện: Đống Đa, Thanh Trì, Phú Xuyên, Ứng Hòa, Thanh Oai, Phúc Thọ, Hoài Đức và Thạch Thất; Đoàn Kiểm tra đã tham mưu, kiến nghị UBND Thành phố chỉ đạo xử lý, khắc phục tồn tại, hạn chế sau kiểm tra. Qua kết quả kiểm tra ban đầu cho thấy công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị có những ưu điểm, tồn tại, hạn chế sau:

- **Về ưu điểm:** (1) Công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được Lãnh đạo UBND các quận, huyện; Thủ trưởng đơn vị quan tâm chỉ đạo, giải quyết. (2) Tổ chức bộ máy, cán bộ công chức tiếp công dân của UBND quận, huyện, thị xã, UBND phường, xã, thị trấn đã được triển khai theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân, đã phát huy trong công tác tham mưu cho công tác lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, chính quyền. (3) Các đơn vị thực hiện đúng quy định của pháp luật về tổ chức tiếp công dân; bố trí cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu công việc; quan tâm, thường xuyên kiện toàn đội ngũ cán bộ tiếp công dân có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước; thực hiện đúng quy định về chế độ chính sách đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân. Các cơ quan tham mưu cơ bản thực hiện đúng quy trình, chất lượng kiểm tra, xác minh. (4) Công tác phối hợp, xin ý kiến hướng dẫn của các Sở, ban, ngành chức năng Thành phố và các đơn vị liên quan trong quá trình giải quyết, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được chú trọng thực hiện nhằm đảm bảo việc giải quyết hiệu quả, đúng quy định của pháp luật.

- **Về tồn tại, hạn chế:** (1) Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có vụ việc còn chưa đảm bảo về thời hạn giải quyết theo quy định và theo yêu cầu của Thành phố, có vụ việc còn để tồn đọng, kéo dài dẫn đến đơn vượt cấp. Hầu hết các đơn vị được kiểm tra đều có những vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng nhiều năm chưa được giải quyết dứt điểm, trong đó có những vụ việc thuộc diện theo dõi của Ban Chỉ đạo thực hiện Nghị quyết 15, Chỉ thị 15 của

Thành ủy Hà Nội. (2) Tại một số đơn vị việc phân công các cơ quan (Ban tiếp công dân, Thanh tra, các phòng chuyên môn) tham mưu, theo dõi, tổng hợp, kiểm tra, đôn đốc còn trùng chéo, chưa rõ người, rõ việc, dẫn đến kém hiệu quả trong công tác chung; (3) Việc tổ chức thực hiện, theo dõi, tổng hợp các nhiệm vụ được giao tại Quyết định giải quyết khiếu nại, Kết luận giải quyết tố cáo của Chủ tịch UBND Thành phố, Chủ tịch UBND cấp huyện, Thủ trưởng đơn vị chưa được chú trọng thực hiện dẫn đến phát sinh đơn. (4) Công nghệ thông tin, chuyển đổi số chưa được ứng dụng khoa học, hiệu quả trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. (5) Một số nội dung quản lý nhà nước nổi cộm còn tồn tại, phức tạp kéo dài cần phải có biện pháp xử lý, giải quyết cụ thể như: Công tác quản lý, vận hành nhà chung cư phát sinh nhiều tranh chấp, khiếu kiện đông người chưa rõ thẩm quyền và chế tài để giải quyết; Việc giải quyết tồn tại trong giao đất dịch vụ chưa có chuyển biến tích cực mặc dù Thành ủy và UBND Thành phố đã chỉ đạo sát sao; Tồn tại, vướng mắc trong công tác giao đất giãn dân nông thôn (triển khai thực hiện theo Luật Đất đai 1993 và Luật Đất đai 2003) đến khi nhà nước thay đổi quy định pháp luật về quản lý, sử dụng đất dẫn đến bức xúc khiếu kiện của người dân đã được phê duyệt danh sách, đã nộp tiền nhưng chưa được nhận đất.

Chủ tịch UBND Thành phố đánh giá cao kết quả công tác kiểm tra và việc báo cáo, đề xuất kịp thời của Đoàn Kiểm tra và Ban Tiếp công dân Thành phố. Để tăng cường quản lý nhà nước, nâng cao hơn nữa chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết kịp thời, hiệu quả các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại các ngành, địa phương, hạn chế tình trạng công dân khiếu kiện, gửi đơn thư vượt cấp, Chủ tịch UBND Thành phố yêu cầu Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành Thành phố tập trung thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành Thành phố:

a) Chỉ đạo kiểm tra, rà soát kiện toàn Ban Tiếp công dân, bộ phận tiếp công dân đảm bảo bố trí đủ cán bộ, công chức có năng lực chuyên môn, phẩm chất đạo đức thực hiện công tác này theo quy định; rà soát chức năng, nhiệm vụ, sự phân công, phối hợp giữa các đơn vị trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tham mưu, nhất là trong công tác theo dõi, tổng hợp, kiểm tra, đôn đốc đảm bảo rõ người, rõ việc; quan tâm bố trí cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ công tác tiếp công dân với tinh thần phục vụ nhân dân, đảm bảo đáp ứng yêu cầu công việc.

b) Nghiêm túc tổ chức thực hiện và làm tốt công tác tổng hợp, theo dõi, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ Chủ tịch UBND Thành phố giao về giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; nhiệm vụ được giao tại các Quyết định giải quyết khiếu nại, Kết luận nội dung tố cáo của Chủ tịch UBND Thành phố, Chủ tịch UBND cấp huyện và Thủ trưởng Sở, ban, ngành.

2. Đối với các đơn vị đã được Đoàn Kiểm tra kết luận, UBND Thành phố đã có văn bản chỉ đạo cụ thể: yêu cầu các đơn vị khẩn trương, nghiêm túc thực

hiện. Đối với các đơn vị còn lại, chủ động kiểm tra, rà soát, xây dựng kế hoạch cụ thể, có phân công trách nhiệm cho các cá nhân, đơn vị giải quyết dứt điểm các vụ khiếu nại, tố cáo tồn đọng, phức tạp, kéo dài thuộc thẩm quyền, nhất là các vụ việc thuộc diện theo dõi của Ban chỉ đạo thực hiện Nghị quyết 15, Chỉ thị 15 của Thành ủy. Các đơn vị cần tăng cường công tác phối hợp, xin ý kiến tháo gỡ vướng mắc, hướng dẫn trong giải quyết vụ việc. Nội dung xin ý kiến, nội dung hướng dẫn phải cụ thể, sát với thực tiễn; tăng cường tuyên truyền, vận động, thuyết phục hạn chế tình trạng công dân tập trung đông người khiếu kiện lên các cơ quan Thành phố, Trung ương.

3. Giao Văn phòng UBND Thành phố chủ trì cùng Thanh tra Thành phố và các đơn vị liên quan trên cơ sở kết quả xây dựng và triển khai phần mềm hệ thống quản lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị đang triển khai tại Ban Tiếp công dân Thành phố, nghiên cứu, đề xuất UBND Thành phố triển khai thiết lập hệ thống phần mềm quản lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị thống nhất toàn Thành phố (Thành phố, UBND các quận, huyện, các Sở, ngành và đơn vị có liên quan), trên nguyên tắc đảm bảo kết nối hệ thống, xây dựng cơ sở dữ liệu lớn, đảm bảo công tác lãnh đạo, chỉ đạo điều hành của Thành ủy, UBND Thành phố, báo cáo UBND Thành phố trong quý I/2024.

4. Giao Sở Xây dựng chủ trì cùng Sở Tư pháp và các đơn vị có liên quan rà soát các văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước, Bộ Xây dựng, UBND Thành phố và các đơn vị liên quan đến công tác quản lý, vận hành nhà chung cư, tổng hợp những tồn tại, vướng mắc hiện nay trong công tác quản lý, vận hành, xử lý vi phạm, nhất là giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp có liên quan, tham mưu UBND Thành phố ban hành văn bản chỉ đạo (ban hành văn bản quy phạm pháp luật nếu cần thiết, trong đó lưu ý làm rõ nội dung các vụ việc, vai trò, thẩm quyền, trách nhiệm của các chủ thể liên quan: chính quyền, chủ đầu tư, Ban quản trị nhà chung cư, cư dân) trong xử lý, giải quyết vụ việc tồn tại, phát sinh, báo cáo UBND Thành phố trước ngày 30/4/2024.

5. Giao Sở Tài nguyên và Môi trường chủ trì cùng UBND các quận, huyện, thị xã rà soát, tổng hợp các dự án giao đất giãn dân nông thôn triển khai thực hiện trên địa bàn Thành phố theo quy định của Luật Đất đai 1993, Luật Đất đai 2003 nhưng còn tồn tại, vướng mắc, làm rõ về thực trạng, khó khăn, vướng mắc từng dự án, tổng hợp, tham mưu việc chỉ đạo xử lý, giải quyết dứt điểm, báo cáo UBND Thành phố trước ngày 30/6/2024.

6. Giao UBND các quận, huyện, thị xã (nơi còn tồn tại công tác giao đất dịch vụ) xây dựng kế hoạch chi tiết để giao đất dịch vụ cho các hộ dân, báo cáo Ban Thường vụ Quận ủy, Huyện ủy, Thị ủy để được lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức thực hiện, đảm bảo cơ bản hoàn thành xong công tác này trước ngày 30/9/2024. Giao Sở Tài nguyên và Môi trường chủ trì cùng các Sở, ngành liên quan hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các UBND các quận, huyện, thị xã thực hiện; định kỳ hàng tháng tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, tham mưu giải quyết những khó khăn, vướng mắc, báo cáo UBND Thành phố.

7. Đoàn Kiểm tra thành lập theo Quyết định số 618/QĐ-UBND ngày 01/02/2023 của Chủ tịch UBND Thành phố tiếp tục triển khai công tác kiểm tra. Căn cứ kết quả kiểm tra tại các sở, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã làm rõ kết quả đạt được, những tồn tại hạn chế; làm rõ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân, người đứng đầu đơn vị; trên cơ sở đó đề xuất thực hiện các giải pháp trọng tâm nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, báo cáo Chủ tịch UBND Thành phố để chỉ đạo thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Thành ủy; (để b/c)
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Ban Nội chính Thành ủy;
- Ủy ban Kiểm tra Thành ủy;
- VP UBND TP: CVP, các PCVP,
- các phòng/ban: TH, TNMT, ĐT;
- LưuVT, BTCD

CHỦ TỊCH

Trần Sỹ Thanh