

## BÁO CÁO

### Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2020 (từ ngày 16/8/2019 đến ngày 15/8/2020)

#### I. TÌNH HÌNH CHUNG VỀ TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT HIẾU NẠI, TỐ CÁO

##### 1. Khái quát tình hình, kết quả triển khai tiếp công dân theo Luật tiếp công dân và Nghị định, Thông tư hướng dẫn

UBND tỉnh đã ban hành đầy đủ, kịp thời các văn bản lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn; đồng thời chỉ đạo Thanh tra tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cấp, các ngành trong việc tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân. Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND tỉnh, Chủ tịch UBND các cấp và Thủ trưởng các sở, ban ngành được ban hành từ đầu năm và đăng tải công khai trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh và của các cơ quan, đơn vị, đồng thời được tổng hợp đầy đủ, công khai trên Cổng Thông tin điện tử của Thanh tra tỉnh.

Việc bố trí cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân đã được Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện theo quy định. Tuy nhiên, do khó khăn chung về biên chế hành chính nên việc bố trí công chức còn nhiều bất cập về tiêu chuẩn, năng lực; một số nơi cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn còn thiếu kiến thức, kỹ năng, lại thường xuyên có biến động (*nhất là ở cấp xã*), làm ảnh hưởng chất lượng tiếp công dân.

##### 2. Khái quát tình hình khiếu nại, tố cáo của công dân trong tỉnh

Trong năm 2020, tình hình công dân đến các cơ quan hành chính nhà nước trong tỉnh để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tăng 15,1%<sup>1</sup> (*chủ yếu tập trung tăng ở 03 tháng cuối năm 2019*), nhưng số lượng đơn thư phát sinh đến cơ quan hành chính các cấp giảm 7,5%<sup>2</sup>, do số lượng đơn không đủ điều kiện xử lý đã giảm nhiều so với cùng kỳ năm 2019. Về nội dung khiếu nại, kiến nghị, phản ánh phát sinh chủ yếu trong lĩnh vực đất đai (*chiếm 87,6% tổng số đơn khiếu nại*), trong đó chiếm số lượng nhiều nhất vẫn là bồi thường, hỗ trợ và tái định cư khi nhà nước thu hồi đất. Nội dung tố cáo chủ yếu vẫn là tố cáo trong lĩnh vực hành chính (*chiếm 88,8% tổng số đơn tố*

<sup>1</sup> Chủ yếu tăng ở các sở, ngành và cấp xã.

<sup>2</sup> Chủ yếu giảm ở cấp tỉnh và cấp xã.

*cáo*), nhất là tố cáo cán bộ, công chức, viên chức vi phạm pháp luật trong thực hiện nhiệm vụ công vụ, số lượng đơn tố cáo tiếp tục có xu hướng gia tăng. Vẫn còn trường hợp công dân cố tình khiếu nại kéo dài mà không khởi kiện hành chính, một số trường hợp khiếu nại, tranh chấp không thành chuyển sang tố cáo cán bộ giải quyết, nhiều trường hợp đã giải quyết tố cáo nhưng công dân vẫn không đồng ý lại tiếp tục khiếu nại.

Các đoàn đông người phát sinh đến địa điểm tiếp công dân của các cơ quan hành chính giảm 33,3% số lượt và số vụ việc<sup>3</sup>, tuy nhiên một số vụ việc đông người vẫn chưa được giải quyết dứt điểm, thậm chí có yếu tố gay gắt, phức tạp, khiến cho tình hình khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh vẫn còn tiềm ẩn nhiều nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự xã hội, các vụ việc tập trung đông người chủ yếu phát sinh ở lĩnh vực đất đai và môi trường. Trong kỳ có 01 vụ phát sinh đến các cơ quan Trung ương tại Hà Nội<sup>4</sup>.

Trước tình hình trên, UBND tỉnh đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo và thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở trách nhiệm thủ trưởng các cấp, các ngành; chú trọng công tác nắm bắt tình hình ngay từ cơ sở để kịp thời xử lý các vụ việc ngay từ khi mới phát sinh, nhất là các vụ việc đông người, phức tạp, kịp thời giải tỏa bức xúc của người dân, nhờ đó tình hình an ninh chính trị, trật tự xã hội trên địa bàn tiếp tục được giữ vững.

### 3. Kết quả tiếp công dân trên địa bàn tỉnh

- Các cơ quan hành chính trong tỉnh đã tiếp 6.325 lượt/7.532 người của 4.916 vụ việc<sup>5</sup> (gồm: 440 vụ khiếu nại, 79 vụ tố cáo và 4.397 vụ kiến nghị, phản ánh). Trách nhiệm tiếp công dân của người đứng đầu các cấp, các ngành vẫn chưa được chú trọng đúng mức, vẫn còn tình trạng ủy quyền cho cấp phó, cấp dưới; cụ thể: Thủ trưởng các cơ quan hành chính trực tiếp tiếp công dân định kỳ và đột xuất 750 lượt/970 người/400 vụ việc<sup>6</sup> (chiếm tỷ lệ 43,5% tổng số lượt tiếp định kỳ và đột xuất của lãnh đạo cơ quan). Trong kỳ có 40 lượt đoàn đông người của 12 vụ việc phát sinh đến nơi tiếp công dân của các cấp, các ngành.

<sup>3</sup> Chủ yếu giảm ở cấp tỉnh và cấp xã.

<sup>4</sup> Vụ 07 công dân phường Phổ Thạnh, thị xã Đức Phổ phát sinh đến Trụ sở Tiếp công dân Trung ương đề yêu cầu di dời Nhà máy rác thải sinh hoạt MD, khiếu nại đòi lại đất Sân vận động Sa Huỳnh cũ.

<sup>5</sup> Tiếp thường xuyên 4.602 lượt/5.310 người/3.509 vụ việc; tiếp định kỳ và đột xuất của Lãnh đạo 1.723 lượt/2222 người/1.407 vụ việc.

<sup>6</sup> Trong kỳ, Chủ tịch UBND tỉnh tiếp 01 lần, ủy quyền các Phó Chủ tịch tiếp 05 lần, Chánh Thanh tra tỉnh tiếp 04 lần (02 kỳ không tiếp do ảnh hưởng dịch Covid); Chủ tịch UBND thành phố Quảng Ngãi tiếp 06 lần, ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND thành phố 07 lần; Chủ tịch UBND huyện Nghĩa Hành tiếp 01 lần, các kỳ còn lại không có công dân đăng ký; Chủ tịch UBND huyện Tư Nghĩa tiếp 01 lần, ủy quyền Phó Chủ tịch tiếp 1 lần, các kỳ còn lại không tổ chức; Chủ tịch UBND huyện Bình Sơn tiếp 05 lần, ủy quyền Phó Chủ tịch tiếp 12 lần, các kỳ còn lại không có công dân đăng ký; Chủ tịch UBND huyện Mộ Đức tiếp 04 lần, ủy quyền cho Phó Chủ tịch tiếp 01 lần, các kỳ còn lại không có công dân đăng ký; Chủ tịch UBND huyện Trà Bồng ủy quyền Phó Chủ tịch tiếp 02 lần, các kỳ còn lại không có công dân đăng ký; Chủ tịch UBND huyện Sơn Hà ủy quyền Phó Chủ tịch tiếp 01 lần, các kỳ còn lại không có công dân đăng ký; Chủ tịch UBND thị xã Đức Phổ ủy quyền Phó Chủ tịch tiếp 01 lần, các kỳ còn lại không có công dân đăng ký; Chủ tịch UBND huyện Sơn Tịnh tiếp 03 lần, các kỳ còn lại không có công dân đăng ký. Các huyện còn lại không có công dân đăng ký tiếp công dân định kỳ.

## 4. Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh

### 4.1. Tình hình chung về giải quyết khiếu nại, tố cáo

Các cơ quan hành chính trong tỉnh đã tiếp nhận, xử lý 8.473 đơn (gồm: 1.163 đơn khiếu nại, 365 đơn tố cáo, 6.945 đơn kiến nghị, phản ánh). Trong đó, có 7.434 đơn đủ điều kiện xử lý (chiếm 87,7% tổng đơn), đã được: chuyển đến cơ quan có thẩm quyền 1.559 đơn, đơn đốc cấp dưới giải quyết 90 đơn, trả lại và hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền đối với 4.050 đơn, thụ lý 1.735 đơn thuộc thẩm quyền; còn 1.039 đơn không đủ điều kiện xử lý đã lưu đơn (do trùng lặp, không rõ địa chỉ, không ký tên, mạo danh, nặc danh...).

Trong đó có 56 đơn/40 vụ việc do Đại biểu Quốc hội và đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh chuyển đến cơ quan hành chính các cấp (gồm: 42 đơn/30 vụ khiếu nại, 14 đơn/13 vụ tố cáo), chủ yếu phát sinh ở lĩnh vực tư pháp (23 vụ). Đến nay, các cơ quan chức năng đã giải quyết 20/40 vụ việc.

### 4.2. Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền

Các cơ quan hành chính nhà nước trong tỉnh đã giải quyết 1.493/1.708 vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền (gồm 208/270 vụ khiếu nại, 60/67 vụ tố cáo, 1.225/1.371 vụ kiến nghị, phản ánh), đạt tỷ lệ 87,4% (không thống kê các vụ khiếu nại được giải quyết trực tiếp, không ban hành quyết định giải quyết khiếu nại). Cụ thể như sau:

#### a) Giải quyết khiếu nại:

Các cơ quan hành chính đã giải quyết 208/270 vụ khiếu nại thuộc thẩm quyền (đạt tỷ lệ 77,03%). Kết quả giải quyết có 09 khiếu nại đúng, 189 khiếu nại sai, 10 khiếu nại có đúng, có sai. Qua giải quyết đã bảo vệ quyền lợi cho 20 người, giải quyết hỗ trợ ổn định đời sống cho 04 nhân khẩu và xác lập điều chỉnh các quyết định thu hồi, bồi thường về đất đã ban hành không đúng quy định cho công dân; ngoài ra còn kiến nghị thu hồi về kinh tế với số tiền 61,2 triệu đồng<sup>7</sup>.

Ngoài ra, các Tổ công tác, Tổ tư vấn đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo giải quyết trực tiếp thông qua việc xử lý cơ chế, chính sách về bồi thường, hỗ trợ, tái định cư để kết thúc trên vụ việc của công dân trên thực tế, bảo đảm quyền lợi cho hơn 69 hộ gia đình, cá nhân và các doanh nghiệp đầu tư các dự án với 66 lô đất tái định cư, nâng mức hỗ trợ cho các hộ dân, cho phép hỗ trợ một số trường hợp đặc biệt để ổn định đời sống sản xuất và được

<sup>7</sup> Chủ tịch UBND tỉnh thụ lý 49 vụ thuộc thẩm quyền, các cơ quan được giao nhiệm vụ đã báo cáo kết quả xác minh và tham mưu giải quyết 40 vụ, đạt tỷ lệ 81,6%; còn 09 vụ đang xác minh (đều còn trong thời hạn giải quyết).

- Tổng số vụ thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng các sở, ngành là 06 vụ, đã giải quyết 05 vụ, đạt tỷ lệ 83,3%.

- Chủ tịch UBND cấp huyện có 157 vụ thuộc thẩm quyền, đã giải quyết 110 vụ, đạt tỷ lệ 70,1%.

- Chủ tịch UBND cấp xã có báo cáo 58 vụ thuộc thẩm quyền, đã giải quyết 53 vụ, đạt tỷ lệ 91,4%.

tính toán áp giá bồi thường về đất và tài sản trên đất đảm bảo quyền lợi của người dân, kết thúc được nhiều vụ việc mà không phải làm thủ tục thụ lý, giải quyết.

*b) Giải quyết tố cáo:*

Các cơ quan hành chính đã giải quyết 60/67 vụ tố cáo thuộc thẩm quyền (đạt tỷ lệ 89,6%). Kết quả giải quyết có 07 tố cáo đúng, 44 tố cáo sai, 09 tố cáo có đúng, có sai. Qua giải quyết đã bảo vệ quyền lợi cho 09 người với số tiền 5,6 triệu đồng và 75,3m<sup>2</sup> đất; ngoài ra, còn kiến nghị thu hồi về kinh tế với số tiền 2,88 triệu đồng và 53m<sup>2</sup> đất<sup>8</sup>.

*c) Giải quyết kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai:*

Cơ quan hành chính các cấp trong tỉnh đã giải quyết 1.225/1.371 vụ tranh chấp đất đai, kiến nghị, phản ánh, đạt tỷ lệ 89,4% .

*d) Số vụ việc công dân khiếu nại đã khởi kiện vụ án hành chính:*

Chủ tịch UBND tỉnh cũng đã phúc đáp đề nghị của Tòa án nhân dân và cử người tham gia tố tụng đối với 10 vụ kiện hành chính liên quan đến các quyết định giải quyết khiếu nại lần hai ở những năm trước hiện công dân có khởi kiện. Còn các vụ việc được giải quyết trong kỳ báo cáo chưa phát sinh khởi kiện tại Tòa án nhưng có vụ việc đã giải quyết khiếu nại lần hai nhưng công dân tiếp tục phát sinh yêu cầu giải quyết đến các cơ quan hành chính, các vụ việc này đều đã được rà soát, trả lời cho công dân.

## **5. Kết quả thanh tra, kiểm tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo**

Thủ trưởng cơ quan hành chính các cấp, các ngành trong tỉnh đã chỉ đạo tiến hành 21 cuộc thanh tra, kiểm tra trách nhiệm trong thực hiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo tại 45 cơ quan, đơn vị. Qua thanh tra đã phát hiện các vi phạm chủ yếu như: trách nhiệm của một số người đứng đầu cấp xã đối với công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo còn hạn chế; người đứng đầu tại một số cơ quan, đơn vị chưa chấp hành lịch tiếp công dân định kỳ, còn ủy quyền cho cấp phó, cấp dưới; việc phân loại, xử lý đơn chưa đảm bảo, còn nhầm lẫn giữa yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; theo dõi, đôn đốc sau tiếp công dân chưa đầy đủ; chưa tuân thủ trình tự, thủ tục trong giải quyết khiếu nại, một số vụ khiếu nại không tổ chức đối thoại theo quy định; vẫn còn một số cơ quan chưa thực hiện đầy đủ chế độ thông tin, báo cáo định kỳ; việc giải quyết chế độ bồi dưỡng cho người làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa đúng quy định... Qua thanh tra đã chỉ ra những

<sup>8</sup> - Chủ tịch UBND tỉnh thụ lý 21 vụ thuộc thẩm quyền, các cơ quan được giao nhiệm vụ đã báo cáo kết quả xác minh và tham mưu giải quyết 20 vụ, đạt tỷ lệ 95,2%; còn 01 vụ đang tham mưu xử lý.

- Tổng số vụ thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng các sở, ngành là 03 vụ, đã giải quyết 02 vụ, đạt tỷ lệ 66,7%.

- Chủ tịch UBND cấp huyện có 28 vụ thuộc thẩm quyền, đã giải quyết 25 vụ, đạt tỷ lệ 89,3%.

- Chủ tịch UBND cấp xã có báo cáo 15 vụ thuộc thẩm quyền, đã giải quyết 13 vụ, đạt tỷ lệ 86,7%.

khuyết điểm, tồn tại; trên cơ sở đó đã nhắc nhở, đôn đốc trách nhiệm, chấn chỉnh, khắc phục các thiếu sót, vi phạm và kiến nghị thu hồi số tiền sai phạm nộp ngân sách nhà nước là 30.300.000 đồng.

## **6. Kết quả thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm có liên quan**

### ***6.1. Kết quả xây dựng, hoàn thiện thể chế và tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo***

UBND tỉnh đã ban hành 19 văn bản lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh. Các sở, ngành ban hành 14 văn bản và UBND các huyện, thị xã, thành phố ban hành 46 văn bản chỉ đạo, đôn đốc đối với công tác khiếu nại, tố cáo thuộc phạm vi cấp mình, ngành mình. Đến nay đã có 12/13 huyện, thị xã, thành phố và 10 sở, ngành đã triển khai Luật Tố cáo đến cán bộ, công chức, viên chức thuộc cấp mình, ngành mình quản lý.

Thanh tra tỉnh tiếp tục mua và cấp phát Báo Thanh tra đến Ban thanh tra nhân dân của 173/173 xã, phường, thị trấn; Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh và Báo Quảng Ngãi tham dự và đưa tin đầy đủ các buổi tiếp công dân định kỳ của tỉnh, kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo có tính chất điển hình đã góp phần nâng cao nhận thức pháp luật khiếu nại, tố cáo cho cán bộ, nhân dân.

### ***6.2. Việc 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***

UBND tỉnh tiếp tục chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện Kế hoạch số 270/KH-BCS ngày 16/10/2014 của Ban Cán sự đảng UBND tỉnh, Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 06/12/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh và đôn đốc triển khai thực hiện Kế hoạch số 57/KH-UBND ngày 12/4/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc thực hiện Chỉ thị số 26-CT/TU ngày 01/02/2018 của Tỉnh ủy về việc nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; triển khai kịp thời việc phối hợp tiếp công dân phục vụ Kỳ họp thứ 9 Quốc hội khóa XIV.

### ***6.3. Kết quả rà soát, giải quyết các vụ việc đông người, phức tạp theo Kế hoạch số 363/KH-TTCTP ngày 20/3/2019 của Thanh tra Chính phủ***

Thực hiện Kế hoạch số 80/KH-UBND ngày 25/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh về kiểm tra, rà soát, giải quyết các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài, Tổ công tác chỉ đạo giải quyết một số vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn tỉnh được thành lập tại Quyết định số 571/QĐ-UBND ngày 25/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh (sau đây gọi tắt là Tổ công tác 571) đã rà soát, lập danh sách 13 vụ việc đông người phức tạp thuộc thẩm quyền chỉ đạo xử lý của Chủ tịch UBND tỉnh và 42 vụ việc đông người, phức tạp thuộc thẩm quyền chỉ đạo xử lý của Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Trên cơ sở đó, Tổ công tác 571 đã lập kế hoạch kiểm tra, rà soát đối với 13 vụ việc thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND tỉnh. Kết quả rà soát, xử lý, giải quyết đến nay cơ bản đã xong đối với 03 vụ việc, 02 vụ việc đã có những tiến triển mới trong chỉ đạo xử lý và tổ chức thực hiện, nhiều khả năng sẽ giải quyết kết thúc được trong thời gian tới; có phát sinh thêm 01 vụ mới được đưa vào danh sách. Hiện nay Chủ tịch UBND tỉnh đang chỉ đạo kiểm tra, rà soát để giải quyết 11 vụ việc thuộc thẩm quyền của cấp tỉnh.

Đối với 42 vụ việc thuộc phạm vi rà soát, giải quyết của Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố đến nay đã có kết quả giải quyết dứt điểm 15 vụ việc, thực hiện các biện pháp để xử lý cơ bản ổn định tình hình đối với 03 vụ, bổ sung vào danh sách 01 vụ để rà soát, giải quyết. Hiện nay UBND các huyện, thị xã, thành phố tiếp tục kiểm tra, rà soát để giải quyết 25 vụ việc còn lại.

#### ***6.4. Kết quả thực hiện Kế hoạch số 1248/KH-TTCTP ngày 26/7/2019 của Thanh tra Chính phủ về phối hợp tiếp công dân phục vụ Đại hội đảng bộ các cấp và Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng***

Chủ tịch UBND tỉnh đã giao cho Tổ công tác chỉ đạo giải quyết một số vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (*Tổ công tác 571*) thực hiện nhiệm vụ tổ chức tiếp công dân phục vụ Đại hội Đảng bộ các cấp và Đại hội toàn quốc lần thứ XIII của Đảng. Trên cơ sở đó, Tổ công tác 571 đã xây dựng Kế hoạch phối hợp tiếp công dân trên địa bàn tỉnh tham mưu UBND tỉnh ban hành để chỉ đạo các cấp, các ngành tổ chức tiếp công dân trong thời gian diễn ra Đại hội.

UBND các huyện, thị xã, thành phố cũng đã kiện toàn, chỉ đạo giao nhiệm vụ bổ sung cho Tổ công tác do Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố thành lập để thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, phục vụ Đại hội Đảng bộ các cấp và Đại hội toàn quốc lần thứ XIII của Đảng.

### **III. ĐÁNH GIÁ VÀ DỰ BÁO TÌNH HÌNH KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

#### **1. Đánh giá**

##### ***1.1. Ưu điểm:***

UBND tỉnh đã chỉ đạo, đôn đốc thường xuyên, kịp thời công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo nói riêng và những vấn đề cử tri, người dân quan tâm, có bức xúc trên địa bàn tỉnh nói chung; thường xuyên xem xét, chỉ đạo xử lý về cơ chế, chính sách bồi thường, hỗ trợ, tái định cư để kết thúc được nhiều vụ việc trên thực tế. Thủ trưởng nhiều cơ quan, đơn vị đã tăng cường tiếp dân tại cơ sở, tích cực đi hiện trường để kiểm tra, đối thoại, giải quyết tại chỗ các vụ việc thuộc thẩm quyền; một số địa phương giải quyết dứt điểm được các vụ việc kéo dài, phức tạp giúp ổn định tình hình. Công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm thủ trưởng về công tác tiếp công dân, giải

quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh tiếp tục được chú trọng hơn<sup>9</sup>.

Tổ công tác chỉ đạo giải quyết một số vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn tỉnh thường xuyên đơn đốc, hướng dẫn, giải quyết các vướng mắc trong quá trình rà soát, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp của cấp huyện. Thường xuyên, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh tiến độ, kết quả giải quyết các vụ việc đông người, phức tạp trên địa bàn tỉnh.

Chất lượng thẩm tra, xác minh trong giải quyết khiếu nại, tố cáo của cán bộ, công chức từng bước được nâng lên, qua đó đã đưa ra những kiến nghị, giải pháp xử lý, giải quyết vụ việc có tính khả thi hơn; kỹ năng nghiệp vụ về vận động, thuyết phục, giải thích pháp luật của cán bộ tiếp công dân cũng như cán bộ thẩm tra xác minh khiếu nại, tố cáo có nhiều chuyển biến tích cực, qua đó đã vận động được nhiều người dân rút khiếu nại, nhưng vẫn đảm bảo quyền lợi chính đáng, hợp pháp của công dân<sup>10</sup>.

### ***1.2. Hạn chế:***

Vẫn còn Thủ trưởng một số cơ quan, đơn vị không trực tiếp tiếp công dân mà chủ yếu ủy quyền cho cấp phó, cấp dưới thực hiện thay; chất lượng công tác tiếp công dân ở một số nơi vẫn còn thấp; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư, xác định nội dung và thẩm quyền giải quyết của cán bộ, công chức tham mưu còn hạn chế, dẫn đến việc quyết định giải quyết, kết luận của cấp dưới bị chỉ đạo cải sửa hoặc đình chỉ, yêu cầu xem xét, giải quyết lại.

Một số vụ việc thuộc trách nhiệm của cấp huyện, cấp xã trong tổ chức thi hành các quyết định, kết luận giải quyết đã có hiệu lực pháp luật nhưng chậm thực hiện dẫn đến công dân có thái độ bức xúc, tiếp tục khiếu nại, tố cáo lên cấp trên.

Công tác quản lý nhà nước, theo dõi, nắm tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh còn nhiều hạn chế, một số nơi còn chủ quan, thiếu kịp thời, chính xác, nhất là các vụ việc đông người, phức tạp. Công tác đánh giá, rút kinh nghiệm trong giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để có giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hiệu quả trong giải quyết chưa được quan tâm.

Việc xem xét, xử lý trách nhiệm người đứng đầu có khuyết điểm vi phạm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo chỉ dừng lại ở mức kiểm điểm, rút kinh nghiệm.

### ***\* Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế:***

- Phần lớn các vụ việc phát sinh trong lĩnh vực đất đai, nhưng do hậu quả từ lịch sử quản lý đất đai nhiều năm trước đây để lại nên hồ sơ địa chính

<sup>9</sup> Tăng 23,8% số cuộc thanh tra trách nhiệm thủ trưởng trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo so với cùng kỳ năm 2019.

<sup>10</sup> Trong kỳ, đã vận động rút 33 vụ khiếu nại, tăng 13,7% so với cùng kỳ năm 2019.

hình thành qua các năm chưa đảm bảo, thiếu nhiều thông tin, tài liệu dẫn đến phải kéo dài thời gian thẩm tra, xác minh, kết luận; cơ chế, chính sách, pháp luật từng bước đã được hoàn thiện nhưng vẫn còn nhiều bất cập, vừa khó nhận thức vừa thường xuyên thay đổi nên nhiều vụ việc rất khó khăn để tìm phương án giải quyết đúng pháp luật và đáp ứng yêu cầu của người dân.

- Nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật về khiếu nại, tố cáo của người dân còn hạn chế, nhiều trường hợp lợi dụng quyền dân chủ đã cố tình khiếu nại, tố cáo dai dẳng, một số vụ việc đã được xem xét giải quyết đúng pháp luật nhưng công dân vẫn đưa ra những đòi hỏi không có căn cứ, vượt quá quy định pháp luật; có một số vụ việc xuất phát từ việc công dân đề nghị giải quyết thủ tục hành chính nhưng không đạt mục đích nên đã quay sang tố cáo.

- Tinh thần trách nhiệm trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo và giải quyết khiếu nại, tố cáo của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền một số cơ quan, địa phương vẫn còn hạn chế, chưa trực tiếp đương đầu mà còn ủy quyền, đùn đẩy cho cấp phó, cấp dưới; công tác gặp gỡ, đối thoại của Thủ trưởng một số cơ quan hành chính chưa tốt, việc giải thích chính sách pháp luật chưa thấu đáo, đầy đủ, việc công khai, minh bạch và thực hiện trách nhiệm giải trình của Thủ trưởng một số cơ quan hành chính chưa kịp thời, khiến công dân bức xúc cũng dẫn đến khiếu nại, tố cáo.

- Giải quyết khiếu nại, tố cáo là công việc khó khăn, đòi hỏi phải có trình độ, năng lực, kinh nghiệm và phong cách tốt nhưng ở nhiều địa phương còn thiếu cán bộ đủ năng lực, kinh nghiệm, nhất là cấp huyện, cấp xã, đặc biệt là đội ngũ làm nhiệm vụ tham mưu giải quyết ở cơ quan thanh tra và tài nguyên - môi trường cấp huyện; thiếu cán bộ tiếp công dân có kỹ năng, kinh nghiệm và kiến thức pháp luật nhưng chậm được củng cố, kiện toàn.

- Pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo còn thiếu chế tài trách nhiệm đối với người đứng đầu các cơ quan hành chính.

## **2. Dự báo**

Trước yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh, thời gian tới sẽ tiếp tục thu hồi đất để thực hiện các dự án, phát triển công nghiệp công nghệ cao kéo theo nhiều hệ lụy (*bồi thường khi thu hồi đất không thỏa đáng, vấn đề ô nhiễm môi trường do hoạt động của các doanh nghiệp, do hoạt động xử lý rác thải còn nhiều bất cập...*), các vấn đề tranh chấp đất lâm nghiệp, xử lý các tồn tại trong quản lý đất đai có nguồn gốc nông lâm trường trước đây chưa được giải quyết dứt điểm, gây bức xúc trong nhân dân. Cùng với đó là thời gian diễn ra Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh lần thứ XX, Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XIII và bầu cử Quốc hội khóa XIV, bầu cử HĐND các cấp nhiệm kỳ 2021-2026, do đó dự báo tình hình khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tiếp tục tiềm ẩn phát sinh phức tạp, cần có sự vào cuộc quyết liệt của cả hệ thống chính trị.

## **IV. MỘT SỐ NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM NĂM 2021**



1. Tiếp tục chỉ đạo thực hiện có hiệu quả: Chương trình số 52-CTr/TU ngày 16/9/2014 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy; Kế hoạch số 270/KH-BCS ngày 16/10/2014 của Ban Cán sự đảng UBND tỉnh; Chỉ thị số 41/CT-TU ngày 11/6/2015 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác quản lý, sử dụng đất lâm nghiệp và giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo liên quan đến đất lâm nghiệp trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 06/12/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh về thực hiện trách nhiệm người đứng đầu trong tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 57/KH-UBND ngày 12/4/2018 thực hiện Chỉ thị số 26-CT/TU ngày 01/02/2018 của Tỉnh ủy về việc nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 80/KH-UBND ngày 24/5/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh về kiểm tra, rà soát, giải quyết khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn tỉnh; tập trung nguồn lực giải quyết, xử lý dứt điểm trên thực tế, tránh để kéo dài dễ gây hậu quả tiêu cực.

3. Chỉ đạo tăng cường kiểm tra, đôn đốc, chấn chỉnh và hướng dẫn thực hiện chức năng quản lý nhà nước về khiếu nại, tố cáo cho các địa phương; tiếp tục tăng cường thực hiện các giải pháp phòng ngừa phát sinh khiếu nại, tố cáo trên địa bàn, nhất là công tác quản lý nhà nước trên các lĩnh vực phát sinh nhiều khiếu nại. Tập trung quán triệt và chỉ đạo thực hiện nghiêm yêu cầu công khai, dân chủ, nhất là ở cấp cơ sở; việc nhận thức và hành động quyết liệt về bảo vệ môi trường; đẩy mạnh việc quản lý đất công theo Chỉ thị số 09/CT-UBND ngày 19/4/2018 của UBND tỉnh về việc tăng cường quản lý đất công ích và các loại đất khác do UBND cấp xã quản lý trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

4. Tập trung chỉ đạo giải quyết có chất lượng các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phấn đấu đạt tỷ lệ trên 85% đối với vụ việc mới phát sinh; chú trọng kiểm tra việc tổ chức thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật của các cấp, các ngành.

5. Tăng cường kiểm tra đột xuất trách nhiệm của Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục các tồn tại, hạn chế, xử lý nghiêm trách nhiệm người đứng đầu nếu có sai phạm.

#### **IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

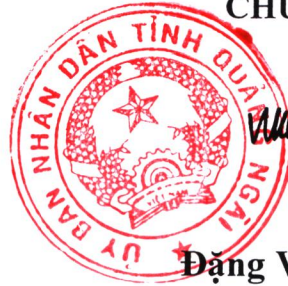
Đối với báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phục vụ kỳ họp Quốc hội, UBND tỉnh hàng năm đều gửi báo cáo theo yêu cầu của Thanh tra Chính phủ với nội dung và niên độ như báo cáo Ban Dân nguyện yêu cầu vào ngày 10/8. UBND tỉnh Quảng Ngãi kiến nghị Ban Dân nguyện xem xét phối hợp với Thanh tra Chính phủ để hướng dẫn địa phương báo cáo cùng thời điểm, đề cương nhằm tạo thuận lợi trong việc chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tổng hợp, báo cáo, giám áp lực cho địa phương.

UBND tỉnh kính báo cáo Ban Dân nguyện - Ủy ban Thường vụ Quốc hội theo dõi, chỉ đạo./.

**Nơi nhận:**

- Ban Dân nguyện – Ủy ban Thường vụ Quốc hội (báo cáo);
- Thanh tra Chính phủ (báo cáo);
- Văn phòng Chính phủ (báo cáo);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Văn phòng Đảng ủy Quân khu 5;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- BTT Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Ban Dân vận Tỉnh ủy;
- Các cơ quan: Công an, Thanh tra, Nội vụ, Tài nguyên và Môi trường, Tư pháp;
- VPUB: PCVP, TH, TCD, CBTH;
- Lưu: VT, NC639

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Đặng Văn Minh**



**KẾT QUẢ TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT ĐƠN, THƯ KHIẾU NẠI, TỜ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**  
(Từ ngày 16/8/2019 đến ngày 15/8/2020)

| Cấp ngành         | TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT ĐƠN |           |        |                     |         |     |         |                          |                      |         | KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT |            |      |           |                        |                  |                             |                 |               |      |     |                    |                          |                 |                 |                |       |     |                |
|-------------------|-------------------------------------|-----------|--------|---------------------|---------|-----|---------|--------------------------|----------------------|---------|--------------------|------------|------|-----------|------------------------|------------------|-----------------------------|-----------------|---------------|------|-----|--------------------|--------------------------|-----------------|-----------------|----------------|-------|-----|----------------|
|                   | Phân loại theo đơn, thư             |           |        | Theo lĩnh vực       |         |     |         |                          | Theo điều kiện xử lý |         |                    |            |      | Khiếu nại |                        |                  |                             | Tờ cáo          |               |      |     | Thu hỏi về đất đai | Thu hỏi về tài sản (Tưđ) | Ký luật cá nhân | Ký luật tập thể |                |       |     |                |
|                   | Tổng số đơn thư                     | Khiếu nại | Tờ cáo | Kiến nghị, phản ánh | Đất đai | Nhà | Tài sản | Chính sách người có công | Khác                 | Hình sự | Dân sự             | Hành chính | Khác | Đơn trình | Đơn không đủ điều kiện | Đơn đủ điều kiện | Số vụ việc thuộc thẩm quyền | Đang giải quyết | Đã giải quyết | Đúng | Sai |                    |                          |                 |                 | Có đúng có sai | Đúng  | Sai | Có đúng có sai |
| UBND tỉnh         | 507                                 | 379       | 44     | 84                  | 341     | 5   | 0       | 9                        | 52                   | 15      | 0                  | 0          | 0    | 178       | 329                    | 70               | 10                          | 60              | 0             | 38   | 2   | 0                  | 18                       | 2               | 0               | 0              | 50    | 0   | 0              |
| Các số, ban ngành | 865                                 | 309       | 118    | 438                 | 253     | 4   | 0       | 43                       | 548                  | 17      |                    |            |      | 122       | 743                    | 9                | 2                           | 7               | 0             | 5    | 0   | 0                  | 2                        | 0               |                 |                |       |     |                |
| UBND cấp huyện    | 3797                                | 417       | 188    | 3192                | 368     | 5   | 0       | 11                       | 3391                 | 22      |                    |            |      | 728       | 3069                   | 185              | 50                          | 135             | 8             | 94   | 8   | 4                  | 19                       | 2               |                 | 2,88           | 7     | 0   |                |
| UBND cấp xã       | 3304                                | 58        | 15     | 3231                | 57      | 0   | 0       | 1                        | 3245                 | 0       | 1                  | 0          | 0    | 11        | 3293                   | 73               | 7                           | 66              | 1             | 52   | 0   | 3                  | 5                        | 5               | 5               | 53             | 11,2  | 0   | 0              |
| Tổng              | 8473                                | 1163      | 365    | 6945                | 1019    | 14  | 0       | 64                       | 7236                 | 0       | 55                 | 0          | 0    | 0         | 1039                   | 7434             | 337                         | 69              | 268           | 9    | 189 | 10                 | 7                        | 44              | 9               | 53             | 64,08 | 7   | 0              |