

Số: /BC-UBND

Tuy Phước, ngày tháng năm 2024

**BÁO CÁO**  
**Tổng kết 10 năm thực hiện Luật tiếp công dân**

Thực hiện Văn bản số 985/TTT-P3 ngày 14/10/2024 của Thanh tra tỉnh về việc tổng kết 10 năm thực hiện Luật tiếp công dân, UBND huyện Tuy Phước báo cáo kết quả thực hiện như sau:

**I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH**

Tuy Phước là huyện đồng bằng lớn ở phía nam tỉnh Bình Định, có diện tích tự nhiên 219,87 km<sup>2</sup>, dân số khoảng 181.800 người, có 13 đơn vị hành chính cấp xã (11 xã và 02 thị trấn), 101 thôn, có 12 phòng, ban chuyên môn, 06 đơn vị sự nghiệp trực thuộc và 52 trường học.

Trong những năm qua được, Ủy ban nhân dân huyện quan tâm lãnh đạo, tạo điều kiện đầu tư, phát triển nhiều công trình, dự án quan trọng, tạo điều kiện cho địa phương phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội. Hệ thống chính trị cấp huyện từng bước được hoàn thiện, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, cơ bản đáp ứng yêu cầu đạt chuẩn về trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ. Tình hình kinh tế xã hội, chính trị xã hội, quốc phòng, an ninh, trật tự xã hội tiếp tục được giữ vững.

Huyện uỷ, HĐND, UBND huyện thường xuyên quan tâm, tăng cường chỉ đạo, điều hành và triển khai nhiều giải pháp đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo không ngừng được củng cố, tăng cường.

Bên cạnh đó, công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư có nhiều tiến bộ, nhiều đơn vị đã đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, sử dụng truyền hình trực tuyến, nhất là trong thời gian cao điểm của dịch COVID-19 và thực hiện giãn cách xã hội. Việc tiếp công dân của thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước các cấp nhìn chung đã chuyển biến tích cực và ngày càng tốt hơn.

**II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

**1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân**

**1.1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, quán triệt, triển khai Luật tiếp công dân và văn bản hướng dẫn thi hành Luật**

UBND huyện thường xuyên quán triệt việc thực hiện các văn bản chỉ đạo như: 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, kiến nghị, phản ánh; Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019, Kế hoạch số 81-

KH/TU ngày 11/9/2014 về việc tổ chức quán triệt Chỉ thị đến lãnh đạo các sở, ban, ngành, huyện, thị xã, thành phố trong tỉnh và Quy chế số 08-QC/TU ngày 29/8/2019 về *“Trách nhiệm của người đứng đầu cấp uỷ trong việc tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với công dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của công dân”*; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; xác định công tác tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn thư là nhiệm vụ quan trọng, là trách nhiệm của người đứng đầu địa phương. Huyện ủy, UBND huyện thường xuyên sâu sát, chỉ đạo Ban tiếp công dân huyện, Thanh tra huyện, các phòng ban trực thuộc và các UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện chấp hành nghiêm Luật Tiếp công dân 2013, Luật Khiếu nại 2011, Luật Tố cáo 2018 và các văn bản pháp luật liên quan nhằm kịp thời giải quyết những kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định của pháp luật; đảm bảo thực hiện theo đúng trình tự, thủ tục và thẩm quyền giải quyết.

## **1.2. Việc xây dựng, ban hành các văn bản quy phạm pháp luật về tiếp công dân theo thẩm quyền**

Trên cơ sở các văn bản chỉ đạo của Trung ương, Tỉnh ủy, Ban Thường vụ Huyện ủy Tuy Phước đã ban hành Kế hoạch số 76-KH/HU ngày 06/10/2014, thực hiện về *“Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo”*, Quy chế 04-QC/HU ngày 02/3/2020 về *“Trách nhiệm của Bí thư Huyện ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân trên địa bàn huyện”*, Kế hoạch số 77-KH/HU ngày 18/5/2023 về *“Khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện”*.

Để cụ thể hóa việc thực hiện, hàng năm Chủ tịch UBND huyện đã ban hành Quyết định phê duyệt kế hoạch tổ chức triển khai kiểm tra trách nhiệm thủ trưởng về lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân và việc thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng tại UBND các xã, thị trấn; Ban hành Kế hoạch phổ biến, giáo dục pháp luật. Văn bản chỉ đạo Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và Thủ trưởng các phòng, ban, ngành thuộc huyện tập trung nội dung liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện, cụ thể: Ngày 14/4/2014 Chủ tịch UBND huyện ban hành Kế hoạch số 07/KH-UBND về thực hiện Đề án *“Tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo ở xã, phường, thị trấn giai đoạn 2013-2016”* trên địa bàn huyện Tuy Phước. Quyết định số 4735/QĐ-UBND ngày 30/9/2015 về việc thành lập Ban Tiếp công dân huyện. Quyết định số 4994/QĐ-UBND ngày 03/11/2017 về ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Hội đồng phối hợp phổ biến giáo dục pháp luật. Quyết định số 4995/QĐ-UBND ngày 03/11/2017 về kiện toàn Hội đồng phối hợp phổ biến giáo dục pháp luật. Văn bản số 25/UBND-TTr ngày 10/01/2018 về việc công khai bộ thủ tục hành chính mới thuộc lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết KNTC và PCTN. Quyết định số 2632/QĐ-UBND ngày 13/8/2018 về việc ban hành Kế hoạch phổ biến các văn bản luật được Quốc hội khóa XIV thông qua tại kỳ họp thứ 5 trên địa bàn huyện Tuy

Phước. Văn bản số 899/UBND-NC ngày 07/9/2018 về việc chấn chỉnh công tác tiếp công dân của các cơ quan hành chính trên địa bàn huyện. Kế hoạch số 48/KH-UBND ngày 23/9/2019 về việc tổ chức tiếp công dân phục vụ Đại hội Đảng các cấp và Đại hội toàn quốc lần thứ XIII của Đảng. Văn bản số 1094/UBND-NC ngày 19/11/2019 về việc phối hợp tiếp công dân phục vụ kỳ họp thứ 8, Quốc hội khóa XIV. Kế hoạch số 03/KH-UBND ngày 17/01/2020 về việc tổ chức tiếp công dân phục vụ Tết Dương lịch 2020 và Tết Nguyên đán Canh Tý. Văn bản số 56/UBND-NC ngày 17/01/2020 về việc thực hiện Quy chế số 08-QC/TU ngày 29/8/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy. Văn bản số 120/UBND-NC ngày 17/02/2020 về việc xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo của công dân và tổ chức trên địa bàn huyện. Quyết định số 5297/QĐ-UBND ngày 05/8/2020 về việc Thành lập Tổ Tiếp công dân phục vụ Đại hội Đại biểu Đảng bộ huyện lần thứ XXII nhiệm kỳ 2020-2025. Văn bản số 1157/UBND-NC ngày 04/9/2020 về việc kiểm tra, rà soát và giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài. Quyết định số 6652/QĐ-UBND ngày 30/9/2020 về việc kiện toàn Tổ kiểm tra việc chấp hành kỷ cương, kỷ luật hành chính trong cơ quan nhà nước trên địa bàn huyện. Văn bản số 1701/UBND-NC ngày 21/12/2020 về việc phối hợp tiếp công dân phục vụ Đại hội toàn quốc lần thứ XIII của Đảng. Văn bản số 1745/UBND-TD ngày 29/12/2020 về việc xử lý các vụ việc có công dân huyện Tuy Phước đi khiếu kiện tại Thành phố Hà Nội. Văn bản số 195/UBND-NC ngày 11/02/2022 về việc tăng cường rà soát, giải quyết các vụ tranh chấp, khiếu nại. Quyết định số 1415/QĐ-UBND ngày 14/4/2022 về việc thành lập Tổ công tác tham mưu giải quyết các vụ việc khiếu nại, kiến nghị phức tạp, đông người, dư luận xã hội quan tâm thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND huyện. Văn bản số 792/UBND-NC ngày 02/6/2023 về việc tập trung giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân. Văn bản số 1753/UBND-NC ngày 31/10/2023 về việc phối hợp tổ chức tiếp công dân phục vụ kỳ họp thứ 6, Quốc hội khóa XV. Quyết định số 468/QĐ-UBND ngày 30/01/2024 ban hành Kế hoạch kiểm tra, rà soát, xử lý văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn huyện. Quyết định số 626/QĐ-UBND ngày 02/02/2024 ban hành Kế hoạch phổ biến, giáo dục pháp luật; hòa giải ở cơ sở và xây dựng xã, thị trấn đạt chuẩn tiếp cận pháp luật năm 2024. Quyết định số 668/QĐ-UBND ngày 06/02/2024 ban hành Kế hoạch theo dõi tình hình pháp luật năm 2024 trên địa bàn huyện. Văn bản số 664/UBND-NC ngày 03/5/2024 về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân. Kế hoạch số 92/KH-UBND ngày 10/5/2024 thực hiện Quyết định số 25/2021/QĐ-TTg ngày 22/7/2021 của Thủ tướng Chính phủ quy định về xã, phường, thị trấn đạt chuẩn tiếp cận pháp luật và nhiệm vụ của Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới năm 2024. Văn bản số 786/UBND-NC ngày 15/5/2024 về việc kiểm tra, chấn chỉnh cán bộ công chức có dấu hiệu chưa thực hiện đúng các quy định trong công tác hộ tịch. Văn bản số 840/UBND-TP ngày 20/5/2024 về việc hướng dẫn triển khai Ngày Pháp luật nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 2024. Kế hoạch số 98/KH-UBND ngày 21/5/2024 phối hợp tổ chức tiếp công dân, đảm bảo an ninh, trật tự phục vụ kỳ họp thứ 7, Quốc hội khóa XV. Quyết định số 3121/QĐ-UBND ngày 23/5/2024 ban hành Kế

hoạch thực hiện Đề án “*Tăng cường năng lực tiếp cận pháp luật của người dân*”. Quyết định số 3407/QĐ-UBND ngày 31/5/2024 về việc kiện toàn Tổ kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính trong cơ quan hành chính nhà nước. Hằng năm có Thông báo về Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND huyện.

### **1.3. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật tiếp công dân**

Huyện ủy, UBND huyện thường xuyên 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 dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chỉ thị số 27-CT/TW, ngày 10/01/2019 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo vệ người phát hiện, tố giác, người đấu tranh chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực; Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm 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; các văn bản hướng dẫn của Trung ương và tỉnh liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý phản ánh, kiến nghị, giải quyết KNTC, bảo vệ người phát hiện, tố giác, người đấu tranh chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực.

Về công tác tập huấn, tuyên truyền, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo: Thanh tra phối hợp với Phòng Tư pháp huyện tổ chức Hội nghị triển khai Luật Phòng chống tham nhũng, Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại 2011, Luật Tố cáo 2011 và Luật Tố cáo 2018 và các Luật khác có liên quan. Năm 2024, thực hiện Kế hoạch số 156/KH-UBND ngày 22/8/2024 của UBND huyện, Phòng Tư pháp huyện phối hợp với Thanh tra huyện tham mưu UBND huyện đã tổ chức Hội nghị tuyên truyền, phổ biến pháp luật về nghiệp vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và thực hiện kê khai tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn trong cơ quan, tổ chức, đơn vị trên địa bàn huyện Tuy Phước cho lãnh đạo, cán bộ, công chức, chức viên chức của phòng, ban huyện và cấp xã trên địa bàn huyện.

Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật được chính quyền địa phương quan tâm thực hiện; qua đó đã nâng cao nhận thức về vị trí, vai trò của công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, về công tác bảo vệ người tố cáo, người phát hiện, tố giác, người đấu tranh chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực trong quá trình tổ chức thực hiện nhiệm vụ được giao. Từ đó thường xuyên lãnh đạo, chỉ đạo việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết đảm bảo đúng quy định.

### **1.4. Kết quả thanh tra, kiểm tra trách nhiệm trong công tác tiếp công dân**

Thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm Thủ trưởng việc thực hiện các quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; hàng năm UBND huyện đã chỉ đạo Thanh tra huyện kiểm tra, đôn đốc theo kế hoạch được duyệt.

Từ ngày 01/7/2014 đến ngày 01/7/2024, UBND huyện chỉ đạo Thanh tra huyện xây dựng và thực hiện kế hoạch được Chủ tịch UBND huyện và Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt. UBND huyện đã ban hành 28 Kết luận thanh tra đối với: 12 cuộc/25 đơn vị về thanh tra trách nhiệm Thủ trưởng trong việc thực hiện các quy

định của pháp luật về Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng và thanh tra chuyên đề về trách nhiệm thực hiện công vụ trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công.

Qua đó, chỉ đạo Chủ tịch UBND xã, thị trấn kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế, thiếu sót; đồng thời nâng cao nhận thức, vai trò, trách nhiệm của Thủ trưởng, đơn vị trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng; việc thực hiện các quyết định, kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo và trách nhiệm thực hiện công vụ trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công.

Thời gian qua, việc phát hiện, xử lý các hành vi vi phạm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và những hành vi lợi dụng quyền tự do dân chủ, quyền khiếu nại, tố cáo để cố ý vi phạm pháp luật chưa có trường hợp nào.

## **2. Tình hình, kết quả tiếp công dân**

### **2.1. Bối cảnh và tình hình chung về công tác tiếp công dân**

Trụ sở Tiếp công dân huyện được bố trí tại số nhà 34 Xuân Diệu, thị trấn Tuy Phước; trụ sở tiếp công dân riêng biệt ngoài phạm vi Trụ sở UBND huyện, đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị và các điều kiện cần thiết khác theo quy định tại Điều 18 Luật Tiếp công dân. Công chức tiếp công dân tại bộ phận tiếp công dân luôn thực hiện tốt chức trách nhiệm vụ được giao, hướng dẫn, giải thích cụ thể, chi tiết để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được hiệu quả, đúng pháp luật. Niêm yết đầy đủ nội quy, quy chế, công khai lịch tiếp công dân của Huyện ủy, HĐND huyện và UBND huyện.

### **2.2. Thống kê và phân tích số vụ việc, số lượt người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; số vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp**

Chủ tịch UBND huyện thực hiện việc tiếp công định kỳ mỗi tháng 02 kỳ vào ngày 09 và ngày 24 hàng tháng (trường hợp ngày tiếp công dân trùng vào ngày thứ Bảy, Chủ nhật thì chuyển sang ngày làm việc kế tiếp). Từ ngày 01/7/2014 đến ngày 01/7/2024: Tổng số tiếp công dân định kỳ 203 cuộc/473 lượt/453 vụ, đoàn đông người có 12 đoàn/12 vụ việc/247 công dân.

*- Kết quả công tác đối thoại với người dân, doanh nghiệp:*

Tổng số cuộc tổ chức đối thoại trực tiếp: 21 cuộc/22 lượt/22 vụ. Tổng số tiếp công dân đột xuất: 05 cuộc/05 lượt/05 vụ.

*- Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của người dân:*

Từ ngày 01/7/2014 đến 30/6/2024, UBND huyện Tuy Phước đã tiếp nhận 220 vụ (Khiếu nại 162 vụ; tố cáo 58 vụ). Trong số đơn tiếp nhận, thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện 123 vụ (Khiếu nại 90 vụ, tố cáo 33 vụ), hiện đã giải quyết xong. Thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã và các cơ quan khác 97 vụ (Khiếu nại 72 vụ, tố cáo 25 vụ) giải quyết theo thẩm quyền xong.

Ngoài ra, Ban Tiếp công dân huyện đã xử lý và tham mưu chuyên, hướng dẫn đơn phản ánh, kiến nghị, yêu cầu của công dân có 546 đơn/546 vụ (thuộc thẩm quyền của UBND huyện 130 đơn, không thuộc thẩm quyền 416 đơn). Ngoài ra, có 78 đơn nặc danh không có căn cứ và đơn đã được các cấp có thẩm quyền giải quyết đúng quy định pháp luật nhưng vẫn tiếp tục gửi đơn nên đơn không đủ điều kiện để xem xét giải quyết, lưu theo dõi.

Nguyên nhân phát sinh: Qua công tác tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo cho thấy những nội dung đơn chủ yếu trong lĩnh vực đất đai, nhất là việc thu hồi đất của dân để thực hiện các công trình, dự án, nâng cấp và mở rộng các tuyến đường dân sinh trên địa bàn huyện. Nhu cầu về nhà ở tăng dẫn đến tình trạng xây dựng, lấn chiếm đất nhà nước quản lý, mua bán chuyển nhượng không đúng quy định ngày càng nhiều nên khi bị thu hồi đất, xử lý vi phạm hành chính dẫn đến khiếu nại.

### **III. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA LUẬT TIẾP CÔNG DÂN**

#### **1. Việc thực hiện quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm của người tiếp công dân**

Công dân, tổ chức đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành nghiêm túc theo quy định tại Điều 7, Luật Tiếp công dân 2013, cụ thể như sau: Được trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân; nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành nghiêm túc nghĩa vụ cụ thể sau: Nêu rõ họ và tên, địa chỉ; có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

Trách nhiệm của người tiếp công dân thực hiện theo Điều 8 của Luật tiếp công dân 2013: Người tiếp công dân chấp hành những quy định của cơ quan, đơn vị chủ quản về trang phục, thẻ công chức, không gây phiền hà sách nhiễu hoặc cản trở đến khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền); yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền. Hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải

quyết. Trong phạm vi trách nhiệm, trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

## **2. Việc thực hiện trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân**

Trách nhiệm tổ chức, lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân: Chủ tịch UBND huyện ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân; bố trí địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân, đảm bảo cơ sở vật chất cho việc tiếp công dân. Thành lập Ban Tiếp công dân huyện thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện, có 01 Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện là Trưởng ban và 01 công chức chuyên trách làm công tác tiếp công dân, đạt trình độ đại học trở lên, có chuyên môn phù hợp với vị trí công tác, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc, được bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử trong hoạt động tiếp công dân. Chủ tịch UBND huyện thường xuyên kiểm tra, đôn đốc công chức thuộc quyền quản lý thực hiện các quy định của pháp luật trong việc tiếp công dân, báo cáo kết quả về UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh đúng quy định.

Trách nhiệm tiếp công dân định kỳ của người đứng đầu: Thực hiện tiếp công dân định kỳ 2 lần/ tháng, triệu tập các đồng chí công chức có liên quan chuẩn bị tài liệu, hồ sơ và các điều kiện cần thiết cho buổi tiếp công dân, giao trách nhiệm phối hợp giải quyết dứt điểm các đơn thư tiếp nhận trong kỳ. Sau ngày tiếp công dân định kỳ đều có thông báo kết luận giao nhiệm vụ cụ thể đầy đủ. Theo đó, kịp thời nắm bắt các vụ việc có chiều hướng phức tạp, vượt cấp để có biện pháp xử lý.

Trách nhiệm tiếp công dân đột xuất của người đứng đầu: Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013. Tùy từng vụ việc, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện quyết định cụ thể thành phần tham dự buổi tiếp công dân đột xuất.

## **3. Việc tổ chức tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân**

Trên cơ sở Luật Tiếp công dân năm 2013, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014, Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014, Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính Phủ, các quy định, hướng dẫn của tỉnh, UBND huyện ban hành:

Quyết định số 4735/QĐ-UBND ngày 30/9/2015 về việc thành lập Ban Tiếp công dân huyện thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện. Quyết định số 02/2016/QĐ-UBND ngày 01/9/2016 về việc ban hành Quy định tổ chức và hoạt động của Ban Tiếp công dân huyện (thay thế Quyết định số 5503/QĐ-UBND ngày 23/11/2015). Quyết định số 5504/QĐ-UBND ngày 23/11/2015 về ban hành Nội

quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân huyện. Quyết định số 2572/QĐ-UBND ngày 27/6/2017 về việc ban hành quy trình tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện (thay thế Quyết định số 493/QĐ-UBND ngày 22/3/2013). Quyết định số 2851/QĐ-UBND ngày 16/4/2021 về việc bổ nhiệm chức vụ kiêm nhiệm trưởng Ban Tiếp công dân huyện (thay thế Quyết định số 2238/QĐ-UBND ngày 17/7/2018). Quyết định số 9181/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân huyện (thay thế Quyết định số 01/2016/QĐ-UBND ngày 01/9/2016). Quyết định số 9182/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân huyện. Quyết định số 9183/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 về việc ban hành Quy chế phối hợp trong công tác tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân huyện. Quyết định số 9184/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 về việc ban hành Quy chế đối thoại trực tiếp với công dân, tổ chức trên địa bàn huyện.

#### **4. Việc tổ chức tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân**

UBND huyện bố trí Trụ sở tiếp công dân riêng biệt thuận tiện, bảo đảm điều kiện cơ sở vật chất cần thiết để tiếp công dân đảm bảo theo quy định. Công chức tiếp công dân tại bộ phận tiếp công dân luôn thực hiện tốt chức trách nhiệm vụ được giao. Hướng dẫn, giải thích cụ thể, chi tiết để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được hiệu quả, đúng pháp luật. Niêm yết đầy đủ nội quy, quy chế, công khai lịch tiếp công dân của Huyện ủy, HĐND huyện và UBND huyện. Ngoài việc tổ chức tiếp công dân định kỳ, Chủ tịch UBND huyện còn thực hiện tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân đột xuất theo đúng quy định. Thực hiện tiếp nhận, phân loại và ghi sổ tiếp công dân đầy đủ theo quy định. Quá trình giải quyết đơn thư đảm bảo theo quy định của pháp luật, UBND huyện kịp thời kiện toàn Ban Tiếp công dân, bố trí công chức tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư, kiến nghị của công dân đúng quy định. Hàng năm công chức đều được bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng cho công chức làm công tác Tiếp công dân của UBND huyện.

#### **5. Hoạt động tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân**

Việc công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân: Ban tiếp công dân huyện, các phòng, ban, ngành của huyện và UBND các xã, thị trấn có trách nhiệm niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân lịch tiếp công dân, danh sách các cơ quan, tổ chức, đơn vị có đại diện cùng tham dự buổi tiếp công dân và nội dung tập trung giải quyết tại từng buổi tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, tổ chức, đơn vị từ huyện đến xã, thị trấn. Lịch tiếp công dân của Hội đồng nhân dân được niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân nơi tiếp công dân của Hội đồng nhân dân huyện và xã, thị trấn. Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.



Việc tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: theo quy định tại Điều 25 Luật Tiếp công dân 2013, cụ thể: Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

Nội dung trình bày được ghi vào sổ tiếp công dân. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng theo đúng quy định của pháp luật.

Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết thực hiện theo Điều 26 Luật tiếp công dân.

Việc thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo Điều 27 Luật Tiếp công dân.

#### **6. Việc tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung**

Số lượng các vụ việc có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thực hiện theo quy định tại khoản 1, khoản 30 Luật tiếp công dân 2013.

Tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thực hiện theo quy định tại khoản 2, điều 30 Luật Tiếp công dân 2013.

Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo Điều 31 Luật Tiếp công dân 2013.

#### **7. Điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân**

Các điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân: UBND huyện bố trí Trụ sở Ban Tiếp công dân riêng biệt ngoài phạm vi Trụ sở UBND huyện, thuận tiện, bảo đảm điều kiện cơ sở vật chất cần thiết để tiếp công dân đảm bảo theo quy định, trang bị 01 máy tính, 01 máy in, phòng tiếp công dân được trang bị quạt, bàn, ghế ngồi chờ...

Chế độ, chính sách đối với cán bộ tiếp công dân: Chính sách hỗ trợ thực hiện theo Quyết định số 4153/QĐ-UBND ngày 02/11/2017 của UBND tỉnh về việc quy định số lượng đối tượng được giao nhiệm vụ tiếp dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh. Quyết định số 37/QĐ-UBND ngày 14/7/2017 của UBND tỉnh về việc quy định mức chi bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh. UBND huyện đã ban hành Quyết định số 5834/QĐ-UBND ngày 24/8/2021 về việc quy định đối tượng và mức chi bồi dưỡng cho các cán bộ, công

chức được giao nhiệm vụ chuyên trách làm công tác tiếp dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của huyện (thay thế Quyết định số 3422/QĐ-UBND ngày 29/8/2016).

## **8. Đánh giá chung về công tác tiếp công dân**

### **8.1. Đánh giá chung về kết quả của công tác tiếp công dân**

Trong những năm qua, việc thực hiện công tác phối hợp với Đảng, Chính quyền, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể nhân dân trong công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo được thực hiện tốt.

Trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư, UBND huyện chủ động phối hợp với các ban ngành, đoàn thể, địa phương có liên quan giải quyết đơn thư, phản ánh, kiến nghị của công dân.

Chủ động phối hợp tổ chức hội nghị tuyên truyền, tập huấn cho cán bộ, công chức nắm vững quy định của Luật, đồng thời đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo các phòng, ban của huyện, cơ quan, đơn vị tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, thực hiện nghiêm túc và đúng các quy trình. Kịp thời chấn chỉnh những hạn chế, thiếu sót góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước. Tăng cường đối thoại với công dân và giải quyết kịp thời, dứt điểm đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh thuộc thẩm quyền.

### **8.2. Đánh giá những khó khăn, vướng mắc, tồn tại, hạn chế, nguyên nhân trong công tác tiếp công dân.**

#### *- Tồn tại, hạn chế*

Kết quả giải quyết tại một số kiến nghị của công dân có lúc còn chưa đạt được, chưa nhất trí đôi với chủ trương giải quyết của UBND cấp xã.

Công tác tuyên truyền tại một số cơ quan, địa phương còn chưa được chú trọng. Số lượt truy cập cổng thông tin điện tử của cấp xã, nhất là số lượt truy cập vào mục hỏi đáp khiếu nại tố cáo còn chưa nhiều.

Tại địa phương còn tiềm ẩn xuất hiện nhiều yếu tố phức tạp đòi hỏi kịp thời theo dõi, bám sát và giải quyết.

#### *- Nguyên nhân*

Công tác quản lý nhà nước tại địa phương qua các thời kỳ được điều chỉnh theo quy định của Luật, Nghị định, Thông tư cũng như các văn bản có liên quan chưa phù hợp. Do đó quyền và lợi ích hợp pháp của công dân trong một số trường hợp có sự thay đổi ít nhiều theo thời gian. Đây là một trong những nguyên nhân dẫn đến tình trạng kiến nghị tại nhiều địa phương trong những năm qua.

Việc đơn thư khiếu nại, tố cáo chủ yếu về lĩnh vực đất đai trong nhân dân.

Do nhận thức của một bộ phận công dân còn hạn chế, chưa nắm rõ các quy định của pháp luật trong các lĩnh vực dẫn đến việc kiến nghị còn chưa đúng nội dung, không đúng cấp cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Công tác phối hợp giữa các ban ngành, khối dân vận trong tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo còn chưa nhịp nhàng.

Công tác lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh có lúc chưa kịp thời, chưa dứt điểm, chưa phát huy được sức mạnh của hệ thống chính trị để giải quyết từ cơ sở.

*- Giải pháp khắc phục*

Thường xuyên tuyên truyền sâu rộng chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước nói chung, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân nói riêng để mọi người hiểu thực hiện. Đồng thời phát huy sức mạnh của các tổ chức chính trị - xã hội trong công tác tuyên truyền vận động nhân dân thực hiện các chủ trương đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

Duy trì, tổ chức thực hiện việc tiếp công dân, giải quyết đơn thư đúng quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn của cấp trên nhất là Quy định số 11-Qđi/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.

Thường xuyên thực hiện rà soát đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, nắm chắc tình hình đơn phát sinh, tăng cường công tác đối thoại, hòa giải, chủ động giải quyết kịp thời, đảm bảo đúng trình tự, thủ tục, chính sách pháp luật đặc biệt chú trọng công tác đối thoại, hoà giải tại cơ sở, hạn chế đơn khiếu tố vượt cấp, đơn thư tồn đọng kéo dài.

#### **IV. ĐÁNH GIÁ CÁC QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT VỀ TIẾP CÔNG DÂN**

##### **1. Ưu điểm**

Công tác Tiếp công dân là công tác có ý nghĩa và vai trò quan trọng trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước. Thông qua công tác tiếp công dân, giúp cho cơ quan hành chính nhà nước nắm được những tâm tư, nguyện vọng, những thông tin phản hồi, các kiến nghị, góp ý của nhân dân từ thực tiễn trong việc thực hiện chủ trương chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước, từ đó kịp thời chấn chỉnh, bổ sung hoặc hủy bỏ các nội dung không phù hợp. Đồng thời hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật, đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

##### **2. Tồn tại, hạn chế**

- Một số chính sách, pháp luật ở một số lĩnh vực còn bất cập, chưa phù hợp, làm phát sinh khiếu nại, tố cáo nhưng chưa được sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện kịp thời, tập trung chủ yếu ở lĩnh vực đất đai.

- Các quy định của pháp luật còn chùng chéo, chưa có quy định rõ ràng, dẫn đến nhiều cách hiểu khác nhau, trong khi đó trình độ của cán bộ, công chức cấp xã còn hạn chế dẫn đến sai sót.

- Công tác phối hợp giải quyết trong một số trường hợp còn hạn chế, bất cập và thiếu chặt chẽ; có vụ việc các cơ quan còn có ý kiến khác nhau, thiếu thống

nhất dẫn đến tình trạng vụ việc chậm được giải quyết, ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, công dân, tổ chức.

**V. KIẾN NGHỊ: Không**

Trên đây là báo cáo tổng kết 10 năm thực hiện Luật tiếp công dân của UBND huyện Tuy Phước từ ngày 01/7/2014 đến ngày 01/7/2024, kính báo UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh theo dõi, chỉ đạo./.

**Nơi nhận:**

- UBND tỉnh; (*báo cáo*)
- Thanh tra tỉnh; (*báo cáo*)
- TT Huyện ủy; (*báo cáo*)
- TT HĐND huyện; (*báo cáo*)
- CT, PCT UBND huyện (đ/c Xuân);
- Thanh tra huyện;
- Chánh Văn phòng;
- Ban tiếp công dân huyện;
- Lưu: VT, CVVP (K2).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Huỳnh Nam**

**TỔNG HỢP KẾT QUẢ VỀ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN****Số liệu tính từ ngày 01/7/2014 đến ngày 01/7/2024***(Kèm theo Báo cáo số BC-UBND ngày /11/2024 của UBND huyện)*

<b>MS</b>	<b>NỘI DUNG</b>	<b>ĐVT</b>	<b>SỐ LIỆU</b>
	<b>CHÍNH SÁCH, PHÁP LUẬT</b>		
1	Số văn bản ban hành mới để thực hiện Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Tiếp công dân	Văn bản	11
2	Số văn bản được sửa đổi, bổ sung để thực hiện Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành	Văn bản	-
	<b>TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN, GIÁO DỤC PHÁP LUẬT VỀ TIẾP CÔNG DÂN</b>		
1	Số lớp tuyên truyền, quán triệt pháp luật về tiếp công dân được tổ chức	Lớp	312
2	Số lượt cán bộ, công chức, viên chức, nhân dân tham gia các lớp tập huấn, quán triệt pháp luật về tiếp công dân	Lượt người	31.802
	<b>THANH TRA, KIỂM TRA TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ TIẾP CÔNG DÂN</b>		
1	Tổng số cuộc thanh tra, kiểm tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về tiếp công dân	Cuộc	12
2	Số cuộc thanh tra, kiểm tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về tiếp công dân đã ban hành kết luận	Cuộc	12
3	Số đơn vị được thanh tra, kiểm tra	Đơn vị	25
4	Kiến nghị xử lý hành chính	Tập thể	-
	+ Tập thể	Cá nhân	-
	+ Cá nhân		-
	<b>NGƯỜI LÀM CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN</b>		
1	Số người làm công tác tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân cấp huyện	Người	01





**TỔNG HỢP KẾT QUẢ RÀ SOÁT, KIẾN NGHỊ SỬA ĐỔI, BỔ SUNG  
CÁC QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT VỀ TIẾP CÔNG DÂN**

(Kèm theo Báo cáo số BC-UBND ngày /11/2024 của UBND huyện)

<b>TT</b>	<b>ĐIỀU KHOẢN/ VẤN ĐỀ</b> <i>(ghi rõ điều, khoản, điểm)</i>	<b>HẠN CHẾ, TỒN TẠI, VƯỚNG MẮC, BẤT CẬP</b>	<b>KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT</b>
<b>I</b>	<b>Những chủ trương, chính sách của Đảng chưa được thể chế hoá và những vấn đề phát sinh trong thực tiễn chưa có quy định để điều chỉnh</b>		
1			
2			
3			
<b>II</b>	<b>Những quy định không khả thi, không phù hợp với thực tiễn</b>		
1			
2			
3			
<b>III</b>	<b>Những quy định còn chưa rõ ràng, còn có nhiều cách hiểu khác nhau</b>		
1			
2			
3			
<b>IV</b>	<b>Những quy định còn mâu thuẫn, chồng chéo</b>		
1			
2			
3			
<b>V</b>	<b>Những vướng mắc, bất cập khác</b>		
1			
2			
3			