

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2021**

Căn cứ Kế hoạch số 26/KH-HĐND ngày 21/9/2021 của Hội đồng nhân dân tỉnh về việc tổ chức kỳ họp cuối năm 2021 Hội đồng nhân dân tỉnh khóa X, nhiệm kỳ 2021 - 2026, Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2021 như sau:

#### **I. KẾT QUẢ TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

##### **1. Tình hình khiếu nại, tố cáo**

Trong tình hình dịch bệnh COVID-19 diễn ra phức tạp, Thủ trưởng các cơ quan ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các cấp vẫn tích cực thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Các đơn vị bố trí cán bộ trực tiếp công dân, tiếp nhận các nội dung yêu cầu, phân loại, xử lý thông tin, hướng dẫn người dân rõ ràng về nội dung vụ việc; đồng thời, hướng dẫn cách phòng chống dịch COVID-19 khi công dân liên hệ với cơ quan nhà nước. Trình tự, thủ tục giải quyết bảo đảm theo quy định, không để phát sinh các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

Trong năm, tỉnh vẫn tiếp tục triển khai thực hiện các dự án đầu tư xây dựng, phát triển kinh tế xã hội như dự án Nâng cấp mở rộng Đường Tỉnh 943 (đoạn từ ngã ba đường số 1 đến cầu Phú Hòa), dự án mở rộng Ban Chỉ huy quân sự thành phố Long Xuyên, dự án Mở rộng nâng cấp đô thị Việt Nam - Tiểu dự án thành phố Long Xuyên - Khu tái định cư: Hợp phần 3, dự án đầu tư xây dựng công trình Cơ sở làm việc Công an tỉnh An Giang (thành phố Long Xuyên)... Ngoài ra, trên địa bàn tỉnh vẫn còn một số hộ khiếu nại gay gắt, kéo dài mặc dù đã được Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan Trung ương rà soát, giải quyết thấu tình, đạt lý, đã vận động, giải thích, thuyết phục, tổ chức thực hiện thêm các chính sách hỗ trợ về tiền, nền tái định cư, đất nông nghiệp sản xuất... nhưng người khiếu nại vẫn không đồng thuận, tiếp tục đi khiếu nại, tập trung tại các cơ quan Trung ương tại Hà Nội.

Lượng đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết giảm 19,7% so với cùng kỳ (giảm 38 đơn), đã được Thủ trưởng các sở, ban ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp quan tâm giải quyết kịp thời, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp cho công dân.

## **2. Công tác tiếp công dân**

Tổng số lượt tiếp 4.664/5.104 người (tiếp thường xuyên 3.258 lượt/3.384 người; tiếp định kỳ và đột xuất của lãnh đạo 1.406 lượt/1.720 người), gồm:

- Cấp xã tiếp 2.113 lượt/2.140 người. Trong đó tiếp thường xuyên 1.045 lượt/1.004 người; Chủ tịch tiếp định kỳ 1.068 lượt/1.136 người; số vụ việc tiếp lần đầu 2.082 lượt, tiếp nhiều lần 31 lượt.

- Cấp huyện đã tiếp 1.971 lượt/2.341 người. Trong đó tiếp thường xuyên 1.668 lượt/1.794 công dân; lãnh đạo tiếp 303 lượt/547 người (Chủ tịch huyện tiếp định kỳ và đột xuất 59 lượt/347 lượt công dân, Phó Chủ tịch huyện tiếp đột xuất 68/40 lượt công dân, Lãnh đạo phòng, ban tiếp 176 lượt/160 công dân); số vụ việc tiếp lần đầu 1.807 lượt, tiếp nhiều lần 164 lượt (trong đó đoàn đông người được tiếp là 08 đoàn/107 người, tiếp lần đầu).

- Cấp tỉnh đã tiếp 580 lượt/623 người. Trong đó tiếp thường xuyên 545 lượt/586 công dân; lãnh đạo tiếp 35 lượt/37 người (Chủ tịch UBND tỉnh tiếp 03 lượt/03 công dân, Phó Chủ tịch UBND tỉnh tiếp 07 lượt/17 công dân, Trưởng ban ngành tiếp 15 lượt/17 công dân); số vụ việc (tiếp lần đầu 323 tiếp nhiều lần 234 lần, số đoàn đông người được tiếp là 04 (số 04 đoàn/42 người, tiếp lần đầu 1 đoàn, tiếp nhiều lần 03 đoàn).

Nội dung tiếp công dân chủ yếu về chính sách thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư thuộc các dự án đầu tư xây dựng, phát triển kinh tế xã hội của tỉnh... Một số ít đơn tranh chấp đất đai trong nội bộ nhân dân; khiếu nại liên quan đến việc cấp, thu hồi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, tố cáo về hành vi vi phạm của công chức, viên chức trong thực hiện nhiệm vụ...

## **3. Công tác tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo**

Toàn tỉnh tiếp nhận 2.061 đơn, tăng 6,2% so với cùng kỳ (tăng 127 đơn), gồm đơn nhận mới 1.934 đơn, kỳ trước chuyển sang là 127 đơn.

Đơn đủ điều kiện xử lý là 1.283/2.061 đơn nhận <sup>[1]</sup>, gồm khiếu nại: 572 đơn, tố cáo: 69 đơn và kiến nghị, phản ánh: 642 đơn, trong đó:

- Đơn không thuộc thẩm quyền 1.031 đơn, đã xử lý: Chuyển đến cơ quan có thẩm quyền 479 đơn, phúc đáp công dân và hướng dẫn 552 đơn.

---

<sup>1</sup> Đơn không đủ điều kiện xử lý theo Điểm b, Khoản 2, Điều 6 Thông tư 07/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ là 778 đơn.

- Đơn thuộc thẩm quyền là 252 (kiếu nại 134; tố cáo 20 và phản ánh, kiến nghị 98).

#### **4. Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền**

Tổng số đơn đã giải quyết/tổng số đơn nhận: 103/154, tỷ lệ 66,8%.

##### **4.1. Kết quả giải quyết khiếu nại**

- Tổng số đơn nhận: 134 đơn khiếu nại, trong đó: Thẩm quyền tỉnh 51 đơn [2]; Sở, ngành 07 đơn; thẩm quyền cấp huyện 76 đơn.

- Kết quả giải quyết: Đã giải quyết 90 đơn/134 đơn (Thẩm quyền tỉnh 13 đơn [3]; Sở, ngành 07 đơn và cấp huyện 70 đơn).

+ Số vụ việc giải quyết bằng quyết định hành chính 83 vụ, ban hành văn bản giải quyết 07 vụ (trong đó thông qua giải thích, thuyết phục đương sự rút đơn là 23 vụ); số vụ việc giải quyết lần 1 là 77 vụ, lần 2 là 13 vụ, việc chấp hành thời hạn giải quyết khiếu nại 78 đơn/90 đơn.

+ Số vụ việc khiếu nại sai: 59 vụ, khiếu nại đúng: 04, khiếu nại đúng một phần: 27 vụ.

+ Kết quả thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại: Số quyết định phải thực hiện là 83; số quyết định đã thực hiện xong là 83.

- Đơn chưa giải quyết: 44 đơn, trong đó: Thẩm quyền tỉnh 38 đơn [4], thẩm quyền cấp huyện 06 đơn.

##### **4.2. Kết quả giải quyết đơn tố cáo**

Tổng số đơn nhận là 20 đơn (thẩm quyền cấp huyện 12 đơn, sở ngành tỉnh 08 đơn). Đã giải quyết 13/20 đơn; nội dung tố cáo sai 10 đơn, tố cáo có đúng, có sai 03 đơn; việc chấp hành thời hạn giải quyết tố cáo 13 đơn. Kết quả thực hiện nội dung kết luận tố cáo: 13/13 kết luận. Kiến nghị xử lý hành chính 03 cá nhân.

#### **5. Công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo**

- Ban hành văn bản chỉ đạo điều hành và tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Công văn số 35/UBND-TD ngày 19/01/2021 phối hợp đảm bảo an ninh trật tự phục vụ Đại hội Đảng các cấp, Kế hoạch số 73/KH-UBND ngày 11/3/2021 về tổ chức tiếp công dân, Công văn số 371/UBND-NC

<sup>2</sup> Thanh tra tỉnh 51 đơn.

<sup>3</sup> UBND tỉnh giải quyết 13 đơn khiếu nại (ban hành 11 quyết định và 02 văn bản xếp hồ sơ).

<sup>4</sup> Chờ báo cáo UBND tỉnh 12 vụ; chờ tổ chức đối thoại trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại 19 vụ; chờ huyện thực hiện 07 vụ.

ngày 28/4/2021 chỉ đạo tấn công, trấn áp tội phạm, bảo đảm an ninh trật tự cuộc bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XV và đại biểu HĐND các cấp nhiệm kỳ 2021 - 2026, Kế hoạch số 441/KH-UBND ngày 19/5/2021 phối hợp tiếp công dân phục vụ kỳ họp thứ nhất, Quốc hội khóa XV.... Các văn bản ban hành triển khai thực hiện kịp thời công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo mang lại hiệu quả thiết thực.

Trong kỳ, tổ chức 13 lớp tập huấn, tuyên truyền phổ biến kiến thức pháp luật tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo cho 511 lượt người tham dự. Hàng năm, tỉnh đều xây dựng và thực hiện kế hoạch phổ biến, giáo dục pháp luật trên địa bàn tỉnh, với nhiều hình thức tuyên truyền như các buổi tuyên truyền, tập huấn pháp luật, in tài liệu, tờ bướm, tờ rơi, tuyên truyền trên đài truyền thanh..., đồng thời lựa chọn các nội dung tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng. Ngoài ra, các cơ quan, đơn vị, địa phương trang bị tủ sách pháp luật, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để phục vụ cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân tra cứu, tìm hiểu pháp luật về tiếp dân, khiếu nại, tố cáo, đất đai... và một số văn bản, luật khác trên các lĩnh vực đời sống xã hội. Thông qua công tác tuyên truyền phổ biến pháp luật đã làm chuyển biến đáng kể về nhận thức, nâng cao kỹ luật, kỷ cương trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, từng bước hình thành ý thức chủ động tìm hiểu pháp luật, ý thức tự giác chấp hành pháp luật trong nhân dân.

- Công tác thanh tra trách nhiệm:

Toàn tỉnh đã triển khai 10 cuộc thanh tra trách nhiệm trong việc thực hiện pháp luật tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, giải quyết tranh chấp đất đai với 28 đơn vị (Thanh tra tỉnh 01 cuộc/01 huyện/14 đơn vị trực thuộc; Thanh tra cấp huyện 09 cuộc/14 đơn vị); đã kết thúc và ban hành kết luận 05 cuộc thanh tra. Qua đó, kiến nghị cập nhật bổ sung các đầu sách mới có hiệu lực pháp luật phục vụ nhu cầu nghiên cứu, học tập của cán bộ, công chức; cơ cấu đại diện người dân tham gia vào thành phần Hội đồng hòa giải tranh chấp đất đai của xã đúng quy định; lưu trữ hồ sơ hòa giải tranh chấp đất đai phải liệt kê danh mục tài liệu đầy đủ để phục vụ việc tra cứu nhanh chóng, thuận lợi; quan tâm, hỗ trợ các Tổ hòa giải áp để công tác hòa giải cơ sở ở các ấp đạt hiệu quả cao, giảm tối đa các vụ việc hòa giải không thành...

## **6. Kết quả kiểm tra, rà soát các vụ việc khiếu nại phức tạp, kéo dài**

Thực hiện Quyết định số 1849/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ và Kế hoạch 363/KH-TTTP ngày 20/3/2019 của Thanh tra Chính phủ; Tổ Công tác kiểm tra, rà soát theo Quyết định số 1364/QĐ-UBND ngày 07/6/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh đã tiến hành kiểm tra, rà soát xong 30 vụ việc theo danh sách tại Thông báo số 157/TB-VPCP ngày 13/9/2019 của Văn phòng Chính phủ.

Tổ Công tác của tỉnh đã làm việc với Phó Tổng Thanh tra Chính phủ ngày 08/01/2021 để thống nhất phương án giải quyết khiếu nại của công dân. Cuộc họp

thống nhất nội dung: Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành thông báo chấm dứt, kết thúc giải quyết khiếu nại đối với 20 vụ, ban hành thông báo không xem xét 03 nội dung tranh chấp dân sự của 03 hộ khiếu nại thuộc thẩm quyền của Tòa án nhân dân tỉnh và báo cáo cụ thể 10 vụ để được Thanh tra Chính phủ xem xét thống nhất nội dung giải quyết.

Tổ Công tác tỉnh đã tổ chức tiếp 15/30 vụ việc và đề xuất các giải pháp có lợi nhất để công dân đồng thuận, đến nay đã có 08 vụ việc <sup>[5]</sup> công dân thống nhất chủ trương giải quyết của tỉnh và cam kết chấm dứt khiếu nại.

Ủy ban nhân dân tỉnh ký Báo cáo số 482/BC-UBND ngày 04/8/2021 báo cáo kết quả thực hiện việc giải quyết các vụ việc khiếu nại phức tạp, kéo dài theo Kế hoạch số 363/KH-TTCTP của Thanh tra Chính phủ. Đồng thời, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ký Công văn số 812/UBND-NC ngày 04/8/2021 báo cáo 16 vụ việc/10 hộ khiếu nại gửi Thanh tra Chính phủ.

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

### 1. Đánh giá

#### 1.1. Nguyên nhân phát sinh tình trạng khiếu nại, tố cáo

- Tình trạng công dân gửi đơn khiếu nại vượt cấp, gửi tràn lan đến nơi không có thẩm quyền giải quyết, dẫn đến lượng đơn không thuộc thẩm quyền của các ngành, các cấp phải xử lý rất cao chiếm trên 80,3% đơn nhận.

Các vụ việc khiếu nại, tố cáo thẩm quyền mới phát sinh tuy đã giảm 19,8% so với cùng kỳ, nhưng còn một số hộ dân chưa nhận thức đúng quy định về pháp luật khiếu nại, tố cáo; nhiều vụ việc khiếu nại liên quan đến chính sách bồi thường, hỗ trợ, tái định cư chưa phù hợp với thực tiễn. Bên cạnh đó, một số nơi chưa quản lý được tình trạng đầu cơ đất đai, nhận chuyển quyền sử dụng một diện tích đất đáng kể để đón đầu các khu quy hoạch dẫn đến việc bồi thường không thể đáp ứng được những đòi hỏi quá đáng của một số chủ sử dụng đất.

- Một số công dân thường xuyên tập trung tại Hà Nội nhằm gây áp lực để Trung ương xem xét lại các kết luận của các Đoàn Công tác Trung ương đã giải quyết trước đây. Hầu hết các khiếu nại gay gắt, kéo dài đều liên quan đến đất đai, yêu cầu được giải quyết theo các quy định hiện hành, bồi thường thiệt hại do khiếu nại nhiều năm... nếu giải quyết theo yêu cầu của công dân sẽ “giữ rồi, dất đây” rất nhiều vụ việc đã giải quyết đúng quy định pháp luật tại thời điểm (như chính

---

<sup>5</sup> 08 hộ: Trần Văn Tim, Lâm Văn Hai, Huỳnh Văn Náng, Châu Tiết Nê, Trần Quang Trung, Nguyễn Thị Niêm, Bùi Văn Tấn, Nguyễn Thị Ngọc.

*sách cải tạo nông nghiệp sau năm 1975, việc trưng dụng đất trước khi có Luật Đất đai, các chính sách bồi thường qua từng thời kỳ khác nhau...).*

- Các vụ việc khiếu nại kéo dài đều đã được Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết nhiều lần, được Thanh tra Chính phủ và các Bộ, ngành Trung ương rà soát, kết luận được Thủ tướng Chính phủ chấp thuận. Tổ công tác của Trung ương và Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp và giải thích pháp luật nhiều lần, qua giải thích các hộ đều thừa nhận đã hiểu rõ các quy định của pháp luật, nhưng vẫn không chấp hành quyết định đã giải quyết mà tiếp tục khiếu nại.

1.2. Đánh giá thuận lợi và hạn chế trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo

#### 1.2.1. Thuận lợi

- Trong thời gian qua, công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh có nhiều chuyển biến tích cực; quá trình giải quyết có sự chỉ đạo tập trung thống nhất của cấp ủy đảng, chính quyền rà soát, vận dụng các chính sách an sinh xã hội, các chính sách có lợi nhất để công dân đồng tình chấm dứt khiếu nại (*vụ việc mới và kể cả vụ việc khiếu nại phức tạp, kéo dài*). Nhìn chung, số lượng đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền mới phát sinh được Ủy ban nhân dân các cấp quan tâm giải quyết kịp thời. Các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật được tổ chức thi hành ngay, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp cho công dân.

- Việc kiểm tra, rà soát các vụ việc khiếu nại đông người, phức tạp, kéo dài được Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện khẩn trương, nghiêm túc, tỉnh đã chủ động phối hợp chặt chẽ với các cơ quan Trung ương, kể cả việc rà soát thực hiện các chính sách xã hội, xây dựng nhà đại đoàn kết, hỗ trợ vốn mua bán, hỗ trợ đất nông nghiệp sản xuất... nhằm giúp người dân ổn định cuộc sống và ổn định tình hình khiếu nại tại địa phương.

#### 1.2.2. Hạn chế

- Việc thực thi pháp luật về khiếu nại chưa triệt để dẫn đến việc giải quyết khiếu nại không có điểm dừng. Quy định pháp luật về an ninh trật tự chưa được tổ chức thực hiện nghiêm. Từ đó, một số trường hợp mặc dù đã được giải quyết có lý, có tình nhưng vẫn không chấp nhận, cố ý khiếu nại kéo dài.

- Các vụ việc khiếu nại kéo dài tuy được các Đoàn, Tổ công tác của Thanh tra Chính phủ và các Bộ ngành Trung ương kiểm tra, rà soát nhiều lần, đã được Thủ tướng Chính phủ đồng ý với nội dung giải quyết của Tỉnh, đã vận dụng nhiều giải pháp và các chính sách hỗ trợ theo hướng có lợi nhất cho người dân, hợp tình lý nhưng các hộ vẫn chưa đồng thuận. Một số hộ bị ảnh hưởng của phần tử xấu kích động, lôi kéo, xúi giục, lợi dụng dân chủ, nhân quyền với tâm lý càng khiếu nại càng có lợi nên không đồng ý kết thúc khiếu nại. Các hộ tập trung thành đoàn

đồng người kéo đi khiếu nại tại các cơ quan Trung ương và thường tập trung tại công viên đối diện Ủy ban nhân dân tỉnh vào những dịp diễn ra hội nghị hay lãnh đạo tỉnh làm việc với Đoàn công tác của các cơ quan Trung ương, lớn tiếng với lời lẽ lăng mạ, xúc phạm cán bộ tiếp công dân, người có thẩm quyền giải quyết và lãnh đạo tỉnh. Một số hộ dân bất hợp tác, đưa ra yêu cầu không có căn cứ pháp luật, không đúng với kết luận của các cơ quan Trung ương.

## **2. Dự báo**

- Tỉnh An Giang tiếp tục triển khai thực hiện công tác giải phóng mặt bằng các dự án trọng điểm về xây dựng các công trình giao thông công cộng, chỉnh trang đô thị, xây dựng các cụm tuyến dân cư và khu tái định cư... Số lượng đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền mới vẫn sẽ phát sinh, do đó Ủy ban nhân dân các cấp và các cơ quan chuyên môn cần quan tâm giải quyết kịp thời.

- Vẫn còn tình trạng công dân khiếu nại tại các cơ quan Trung ương mặc dù hầu hết các vụ việc khiếu nại này đều đã có kết luận giải quyết của các cơ quan Trung ương và vẫn bản chấm dứt việc giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh.

## **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CỦA CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN THU' VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO TRONG THỜI GIAN TỚI**

- Tiếp tục quán triệt Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị, Chỉ thị số 29-CT/TU ngày 10/3/2015 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, Công văn số 392-CV/TU ngày 25/10/2017 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; triển khai có hiệu quả Kế hoạch số 122/KH-UBND ngày 19/3/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về tổ chức thực hiện Công văn số 392-CV/TU ngày 25/10/2017 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy.

- Thủ trưởng các Sở, ban ngành tỉnh và Chủ tịch UBND huyện, thị, thành phố chỉ đạo, trực tiếp kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan trực thuộc giải quyết kịp thời, đúng quy định các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc trách nhiệm và thẩm quyền của cơ quan mình, cụ thể:

+ Chủ tịch UBND huyện, thị, thành phố tập trung tổ chức thực hiện dứt điểm các quyết định có hiệu lực pháp luật và các vụ việc có ý kiến kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh. Tích cực kiểm tra, chỉ đạo cơ quan chuyên môn tham mưu đề xuất xử lý, báo cáo hoặc phối hợp kịp thời trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, hạn chế phát sinh điểm nóng, đông người, bức xúc, gay gắt làm ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự.

+ Tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý đơn kịp thời, đúng pháp luật, góp phần ổn định tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

+ Quan tâm thực hiện chính sách, chế độ theo quy định đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

+ Tăng cường công tác thanh tra trách nhiệm người đứng đầu trong thực hiện các quy định về pháp luật tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo.

+ Đối với các vụ việc khi đã có kết luận, quyết định giải quyết phải tổ chức chỉ đạo thực hiện ngay để đảm bảo tính hiệu lực, hiệu quả của việc giải quyết (nhất là những vụ việc khiếu nại kéo dài), hạn chế việc chậm xử lý làm tăng thêm sự bức xúc, gay gắt từ phía người dân.

+ Giải quyết hiệu quả các khiếu nại phức tạp, kéo dài với tinh thần “*xong việc chứ không chỉ hết thẩm quyền*”, nhưng phải bảo đảm đúng quy định pháp luật không làm “*dắt dây, giữ rối*”. Thường xuyên rà soát các vụ việc chưa giải quyết hoặc đã giải quyết nhưng chưa phù hợp với quy định; tăng cường trách nhiệm chỉ đạo, kiểm tra và mối quan hệ phối hợp trong giải quyết khiếu nại của các cấp, các ngành.

- Triển khai thực hiện kết luận kiểm tra, rà soát các vụ khiếu nại kéo dài theo Kế hoạch số 480/KH-UBND ngày 07/8/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh (thực hiện Kế hoạch số 363/KH-TTCTP của Thanh tra Chính phủ) theo kết quả đã thống nhất với Thanh tra Chính phủ.

+ Tổ chức đối thoại, tiếp công dân để vận động, giải thích, công bố kết quả kiểm tra, rà soát, ban hành quyết định, thông báo kết thúc (nếu các hộ đồng thuận) hoặc thông báo chấm dứt giải quyết.

+ Quan tâm giải quyết hỗ trợ chính sách xã hội nhưng phải bảo đảm nguyên tắc: “*nếu người khiếu nại đồng thuận thì mới thực hiện, không được xem việc hỗ trợ là nguyên có phát sinh khiếu nại*”. Kiên quyết trả lời dứt khoát, chấm dứt không xem xét giải quyết đối với các trường hợp đã nhận các chính sách giải quyết hỗ trợ của Nhà nước và cam kết chấm dứt khiếu nại, nay quay trở lại yêu cầu giải quyết thêm.

+ Đối với một số vụ khiếu nại mặc dù đã được Thanh tra Chính phủ và Ủy ban nhân dân tỉnh thống nhất phương án giải quyết, nhưng quá trình giải quyết, nếu công dân khiếu nại có yêu cầu đối thoại, xét thấy cần thiết, Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức đối thoại.

- Tình trạng lợi dụng khiếu nại gây rối, vi phạm an ninh trật tự cần được tập trung chỉ đạo xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật.

Đối với các vụ việc tỉnh đã kiểm tra, rà soát, giải quyết thấu tình, đạt lý, đã vận động, thuyết phục, tổ chức thực hiện thêm các giải pháp hỗ trợ, ban hành



quyết định, thông báo kết thúc hoặc chấm dứt giải quyết theo kết quả rà soát đã được Thanh tra Chính phủ thống nhất, nếu người khiếu nại vẫn tiếp tục tập trung tại các cơ quan của tỉnh và Trung ương, lợi dụng khiếu nại gây rối an ninh trật tự, vi phạm pháp luật thì ngành công an chủ động, phối hợp để nắm tình hình và xử lý nghiêm để bảo đảm kỷ cương pháp luật.

- Đề nghị Ban Dân vận, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội các cấp khi thực hiện nhiệm vụ cần phải tăng cường tiếp xúc, đối thoại, giải thích và hướng dẫn công dân để hạn chế tình trạng người dân bị kẻ xấu lợi dụng, chú trọng các trường hợp khiếu nại, tố cáo liên quan đến tôn giáo, tín ngưỡng, đồng người hoặc các trường hợp đối tượng thuộc diện chính sách và người có công.

Trên đây là báo cáo kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2021 trên địa bàn tỉnh An Giang, Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Hội đồng nhân dân tỉnh./.

**CHỦ TỊCH**

***Nơi nhận:***

- Hội đồng Nhân dân tỉnh;
- Đại biểu HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Sở Tài nguyên và Môi trường;
- Ban Tiếp công dân của tỉnh;
- Phòng Nội chính;
- Lưu VP.

**Nguyễn Thanh Bình**