

**BÁO CÁO**  
**Kết quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2019**

Thực hiện chương trình kỳ họp thứ Mười Một của Hội đồng nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh báo cáo kết quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo (KNTC) năm 2019 như sau:

**I. TÌNH HÌNH VÀ NGUYÊN NHÂN PHÁT SINH KNTC**

**1. Tình hình KNTC**

Năm 2019, đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền tăng so với cùng kỳ năm trước, toàn tỉnh đã nhận 215 đơn (sở, ngành tỉnh 40 đơn; huyện, thành phố 175 đơn), tăng 69 đơn so cùng kỳ, tương ứng 32,10%. Nội dung chủ yếu liên quan đến lĩnh vực đất đai, như: Bồi thường thu hồi đất giải phóng mặt bằng để thực hiện các dự án; khiếu nại đòi lại đất cũ; tranh chấp đất đai trong nhân dân, bố trí nền tái định cư<sup>1</sup>. Ngoài ra, còn có các vụ khiếu nại liên quan đến nội dung quyết định xử phạt vi phạm hành chính lĩnh vực vi phạm là lấn chiếm hành lang an toàn giao thông đường bộ và lấn chiếm đất nhà nước quản lý<sup>2</sup>... Tuy đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền tăng so với cùng kỳ, nhưng số đơn khiếu nại sai 91/112 đơn, chiếm 81,25% trong tổng số đơn khiếu nại đã giải quyết. Vẫn còn một số vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật nhưng người khiếu nại vẫn chưa đồng tình, tập trung đông người tiếp tục khiếu nại<sup>3</sup>.

Về tố cáo, đã nhận 51 đơn tố cáo thuộc thẩm quyền (sở, ngành tỉnh 17 đơn; huyện, thành phố 34 đơn), tăng 02 đơn so cùng kỳ, tương ứng 3,92%, trong đó có nội dung tố cáo cán bộ, công chức trong thực thi công vụ cố ý làm trái và có hành vi vi phạm trong quản lý<sup>4</sup>.

**2. Nguyên nhân phát sinh KNTC**

*2.1. Nguyên nhân khách quan*

---

<sup>1</sup> Vụ khiếu nại của ông Võ Văn Quyền, xóm 7, thị trấn Sông Đốc; ông Nguyễn Văn Toàn, ấp Ông Bich, xã Khánh Bình; vụ của ông Trần Phi Thương; Nguyễn Kim Thúy, xóm 7, thị trấn Trần Văn Thời; vụ khiếu nại của ông Lê Thanh Liêm, ấp Kinh Đào Tây, xã Đất Mũi, huyện Ngọc Hiển; vụ khiếu nại của ông Tô Minh Suôi.

<sup>2</sup> Vụ khiếu nại của: ông Nguyễn Văn Sứa, ấp Ngọc Tuấn, thị trấn Cái Nước, huyện Cái Nước; ông Nguyễn Văn Na, ấp Ngọc Tuấn, thị trấn Cái Nước, huyện Cái Nước; vụ khiếu nại của ông Phan Văn Chiến, ấp Mỹ Hưng, xã Trần Thới, huyện Cái Nước; vụ khiếu nại của ông Dương Văn Chuyên, xóm 1, thị trấn Cái Nước, huyện Cái Nước.

<sup>3</sup> Một số hộ dân ấp So Đũa, xã Viên An, huyện Ngọc Hiển; Đoàn phật tử chùa Phước Âm, xóm 3, thị trấn Thới Bình, huyện Thới Bình; Đoàn 06 hộ tiểu thương chợ Cái Nước.

<sup>4</sup> Vụ tố cáo đối với ông Lâm Mộc Thanh, Phó Giám đốc Lâm ngư trường công ích U Minh I; vụ tố cáo ông Nguyễn Đồng Khởi, nguyên Chủ tịch UBND huyện Trần Văn Thời và ông Trần Tấn Công, Phó Chủ tịch UBND huyện Trần Văn Thời.

- Về khiếu nại:

+ Một số vụ việc do người khiếu nại vi phạm bị xử phạt hành chính nhưng người khiếu nại vẫn cố tình không đồng ý với quyết định xử phạt của cấp có thẩm quyền từ đó dẫn đến khiếu nại<sup>5</sup>.

+ Quyền lợi của người dân ngày càng được mở rộng nên một số trường hợp người dân mặc dù hiểu rõ các quy định của pháp luật, song cố tình không chấp hành quyết định đã giải quyết<sup>6</sup>.

- Về tố cáo:

+ Một số vụ việc do nhận thức về pháp luật của người dân còn hạn chế, từ đó dẫn đến tố cáo cán bộ trong quá trình thực thi nhiệm vụ<sup>7</sup>.

+ Một số vụ việc xuất phát từ yêu cầu, khiếu nại, tranh chấp trong lĩnh vực đất đai không thành nên người khiếu nại chuyển sang tố cáo<sup>8</sup>.

## 2.2. Nguyên nhân chủ quan

- Về khiếu nại:

+ Trong lĩnh vực đất đai, quá trình thực hiện các dự án, một số nơi chưa làm tốt công tác tuyên truyền, giáo dục, vận động thuyết phục, giải thích, hòa giải ngay từ cơ sở, chưa ghi nhận đúng nội dung kiến nghị, phản ánh, yêu cầu, KNTC của công dân<sup>9</sup>.

+ Việc giải quyết khiếu nại lần đầu của Chủ tịch UBND cấp huyện áp dụng pháp luật chưa đầy đủ, còn mang nặng về mệnh lệnh hành chính, dẫn đến nhiều quyết định giải quyết chưa thấu tình, đạt lý. Từ đó phát sinh khiếu nại vượt cấp<sup>10</sup>.

- Về tố cáo:

+ Công tác tuyên truyền pháp luật cũng như năng lực của một số cán bộ, công chức còn hạn chế nên công tác giải thích, hướng dẫn thực hiện kết quả giải quyết tố cáo, cũng như trong tham mưu chưa đạt hiệu quả cao; một số địa phương trong quá trình thực thi nhiệm vụ chưa áp dụng đúng quy định của pháp luật từ đó dẫn đến tố cáo<sup>11</sup>.

---

<sup>5</sup> Vụ khiếu nại của: ông Nguyễn Văn Sữ, ấp Ngọc Tuấn, thị trấn Cái Nước, huyện Cái Nước; ông Nguyễn Văn Na, ấp Ngọc Tuấn, thị trấn Cái Nước, huyện Cái Nước; ông Hồ Văn Tới, ấp Ngọc Tuấn, thị trấn Cái Nước, huyện Cái Nước; ông Nguyễn Khắc Xuyên, ấp Sờ Tại, xã Thạnh Phú, huyện Cái Nước.

<sup>6</sup> Vụ 7 hộ Đường Phan Ngọc Hiền; vụ bà Trần Ánh Nguyệt, số 112, đường Phan Ngọc Hiền, Phường 5, TP Cà Mau.

<sup>7</sup> Vụ tố cáo Chủ tịch UBND xã Phong Lạc; vụ tố cáo đối với Chủ tịch UBND xã Khánh Hải.

<sup>8</sup> Vụ tố cáo đối với ông Lâm Mộc Thanh, Phó Giám đốc Lâm ngư trường công ích U Minh.

<sup>9</sup> Vụ khiếu nại ông Huỳnh Văn Ngoán, ngụ số 546 Nguyễn Tất Thành, khóm Cái Nai, thị trấn Năm Căn; vụ ông Lê Thanh Liêm, ấp Kinh Đào Tây, xã Đất Mũi, huyện Ngọc Hiển; vụ ông Hồng Quang Kia, thường trú ấp Đường Kéo, xã Tân Ân Tây, huyện Ngọc Hiển.

<sup>10</sup> Vụ khiếu nại của bà Trần Thị Tư, thường trú ấp 6, xã Thới Bình, huyện Thới Bình; vụ khiếu nại của ông Huỳnh Hồng Thạnh, ấp Tân Phú, xã Phú Tân, huyện Phú Tân.

<sup>11</sup> Vụ tố cáo Chủ tịch UBND thị trấn Cái Nước; vụ tố cáo ông Nguyễn Đồng Khởi, nguyên Chủ tịch UBND huyện Trần Văn Thời và ông Trần Tấn Công, Phó Chủ tịch UBND huyện Trần Văn Thời.

+ Việc thực hiện chủ trương không đầy đủ, kịp thời, chỉ đạo giải quyết của cấp có thẩm quyền chưa quyết liệt, chặt chẽ dẫn đến phát sinh tố cáo<sup>12</sup>.

## **II. KẾT QUẢ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT KNTC**

### **1. Kết quả công tác tiếp công dân**

Thủ trưởng sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND huyện, thành phố đã thực hiện khá tốt công tác tiếp công dân theo quy định. Nội quy tiếp công dân được niêm yết tại trụ sở tiếp công dân đảm bảo thuận tiện cho công dân tìm hiểu và biết được những thông tin về công tác tiếp dân, lịch tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất của lãnh đạo. Hầu hết các Trang thông tin điện tử của sở, ban, ngành tỉnh, địa phương đều thực hiện việc đăng lịch tiếp công dân theo quy định giúp cho người dân dễ dàng nắm và thực hiện quyền của mình. Tuy nhiên, qua kiểm tra tại một số đơn vị thì việc ghi chép sổ tiếp dân của lãnh đạo chưa thực hiện đầy đủ, một số đơn vị trong sổ tiếp dân chỉ ghi những ngày lãnh đạo có tiếp dân, những ngày thuộc lịch tiếp dân của lãnh đạo nhưng không có công dân đến thì không có ghi vào sổ tiếp công dân.

Năm 2019, các cơ quan hành chính tỉnh, huyện, thành phố đã tiếp 3.056 cuộc với 4.157 lượt người, tăng 543 cuộc với 1.417 lượt người so cùng kỳ, trong đó có 36 đoàn đông người. Cụ thể:

- Tiếp thường xuyên 2.865 cuộc (tăng 312 cuộc so cùng kỳ);
- Tiếp định kỳ 99 cuộc (giảm 60 cuộc so cùng kỳ);
- Tiếp đột xuất 56 cuộc (tăng 20 cuộc so cùng kỳ);
- Đoàn đông người 36 đoàn (giảm 07 đoàn so cùng kỳ).

Nội dung tiếp công dân gồm nhiều lĩnh vực khác nhau, nhưng chủ yếu là lĩnh vực tranh chấp đất đai, bồi thường giải phóng mặt bằng, về chính sách có liên quan đến lợi ích của người dân, khiếu nại quyết định hành chính...

*\* Công tác tiếp công dân của Chủ tịch UBND tỉnh, Thủ trưởng sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND huyện, thành phố, Chủ tịch UBND cấp xã:*

Số buổi tiếp có công dân đến của Chủ tịch UBND tỉnh, Thủ trưởng sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND huyện, thành phố, Chủ tịch UBND các xã 897 cuộc; ủy quyền cho cấp phó tiếp 267 cuộc. Cụ thể: Chủ tịch UBND tỉnh tiếp 05 cuộc 48 người (trong đó cấp phó tiếp 02 cuộc); Thủ trưởng sở, ban, ngành tỉnh tiếp 33 cuộc (trong đó cấp phó tiếp 08 cuộc); Chủ tịch UBND huyện, thành phố tiếp 437 cuộc (trong đó cấp phó tiếp 61 cuộc); Chủ tịch UBND cấp xã tiếp 689 cuộc (trong đó cấp phó tiếp 198 cuộc).

### **2. Kết quả xử lý đơn**

#### **2.1. Phân loại vụ việc:**

---

<sup>12</sup> Vụ tố cáo Chủ tịch huyện Trần Văn Thời; vụ tố cáo Giám đốc sở LĐ TBXH.

Năm 2019, tổng số đơn tiếp nhận 1.984 đơn, so cùng kỳ tăng 201 đơn.  
Trong đó:

- Theo loại đơn:

+ Khiếu nại 438 đơn. Trong đó, cấp tỉnh 212 đơn; cấp huyện 226 đơn (so cùng kỳ tăng 87 đơn);

+ Tố cáo 115 đơn. Trong đó, cấp tỉnh 64 đơn; cấp huyện 51 đơn (so cùng kỳ tăng 14 đơn);

+ Kiến nghị, phản ánh 1.431 đơn. Trong đó, cấp tỉnh 487 đơn; cấp huyện 702 đơn; cấp xã 242 đơn (so cùng kỳ tăng 171 đơn);

- Theo lĩnh vực:

+ Lĩnh vực hành chính 1.388 đơn;

+ Lĩnh vực tư pháp 86 đơn;

+ Khác 510 đơn.

Trong số 1.984 đơn tiếp nhận có 1.005 đơn đủ điều kiện giải quyết.

- Phân loại đơn đủ điều kiện giải quyết:

+ Khiếu nại 246 đơn, trong đó: cấp tỉnh 48 đơn; cấp huyện 198 đơn (đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền 215 đơn: cấp tỉnh 40 đơn; cấp huyện 175 đơn);

+ Tố cáo 58 đơn, trong đó: cấp tỉnh 20 đơn; cấp huyện 38 đơn (đơn tố cáo thuộc thẩm quyền 51 đơn; trong đó: cấp tỉnh 17 đơn; cấp huyện 34 đơn);

+ Kiến nghị, phản ánh 701 đơn, trong đó cấp tỉnh 28 đơn; cấp huyện 473 đơn; cấp xã 200 đơn).

## 2.2. Kết quả xử lý đơn:

Trong số 1.005 đơn đủ điều kiện giải quyết:

- Đã giải quyết 968 đơn. Kết quả:

+ Số đơn chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết 341 đơn;

+ Hướng dẫn, giải thích 117 đơn;

+ Tham mưu chỉ đạo giải quyết 221 đơn;

+ Có văn bản trả lời 289 đơn;

- Đang giải quyết 37 đơn (còn trong hạn giải quyết).

Về xử lý đơn do Trung ương chuyển về:

- Trong niên độ báo cáo, các cơ quan Trung ương chuyển về 146 đơn<sup>13</sup> (trong đó có 67 đơn vượt cấp), so cùng kỳ năm 2018 giảm 08 đơn.

Trong số 146 đơn có 91 đơn không đủ điều kiện xử lý và 55 đơn đủ điều kiện xử lý.

---

<sup>13</sup> Báo cáo 106/BC-BTCD ngày 25/10/2019 của Ban Tiếp công dân tỉnh, kết quả tiếp dân, giải quyết năm 2019.

- Phân loại đơn đủ điều kiện xử lý:
  - + Khiếu nại 08 đơn.
  - + Tố cáo 05 đơn.
  - + Kiến nghị, phản ánh 42 đơn.
- Kết quả xử lý:
  - + Đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh hướng xử lý: 10 đơn.
  - + Chuyển đến ban, ngành tỉnh giải quyết theo thẩm quyền: 07 đơn.
  - + Chuyển UBND huyện, thành phố giải quyết theo thẩm quyền: 09 đơn.
  - + Chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết (UBND tỉnh Bạc Liêu): 01 đơn.
  - + Hướng dẫn công dân: 18 đơn.
  - + Trả đơn công dân: 10 đơn.
  - + Xếp lưu đơn: 91 đơn.

### **3. Kết quả giải quyết KNTC thuộc thẩm quyền**

#### *3.1. Giải quyết khiếu nại:*

Năm 2019, các cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền 215 đơn, so cùng kỳ tăng 69 đơn. Đã giải quyết 112 đơn, đạt tỷ lệ 52,09%, còn 103 đơn còn trong thời hạn giải quyết.

Trong số 112 đơn khiếu nại đã được giải quyết xong có 13 đơn khiếu nại đúng; 91 đơn khiếu nại sai, 08 đơn khiếu nại có đúng, có sai.

#### *3.2. Giải quyết đơn tố cáo:*

Năm 2019, các cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền 51 đơn, so cùng kỳ tăng 02 đơn. Đã giải quyết 33 đơn, đạt 64,70%, còn lại 18 đơn còn trong thời hạn đang tiếp tục xử lý.

Trong số 33 đơn tố cáo đã được giải quyết, có 06 đơn tố cáo đúng, 15 đơn tố cáo sai và 12 đơn có đúng, có sai. Qua quá trình giải quyết tố cáo kiến nghị kiểm điểm 18 cá nhân và 02 tập thể, kiến nghị thu hồi về cho nhà nước 453.962.811 đồng (đã thu hồi 320.758.565 đồng nộp vào ngân sách nhà nước).

Về xử lý người cố ý tố cáo sai sự thật: Việc xử lý người tố cáo sai sự thật chính quyền ở địa phương chỉ họp dân thông báo nội dung tố cáo sai cho người tố cáo biết; chưa mạnh dạn thực hiện phê bình, xử lý người tố cáo sai khi người tố cáo không thống nhất với kết luận nội dung tố cáo của cơ quan có thẩm quyền. Thời gian tới, bên cạnh việc tuyên truyền nêu cao ý thức thượng tôn pháp luật của công dân, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các địa phương tổ chức thực hiện nghiêm túc việc phê bình trước dân các trường hợp tố cáo sai sự thật, đồng thời xử lý nghiêm đối với các trường hợp cố tình tố cáo sai để đảm bảo tính bình đẳng của pháp luật.

### ***3.3. Công tác giải quyết các vụ KNTC đông người, phức tạp, kéo dài:***

Thời gian qua, Tỉnh ủy, UBND tỉnh rất quan tâm đến công tác giải quyết các vụ KNTC đông người, phức tạp, kéo dài, xem đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên của địa phương và đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo giải quyết.

Thực hiện Kế hoạch số 363/KH-TTCTP ngày 20/3/2019 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc kiểm tra, rà soát, giải quyết vụ việc KNTC đông người, phức tạp, kéo dài; Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 669/QĐ-UBND ngày 19/4/2019 về việc thành lập tổ công tác kiểm tra, rà soát, giải quyết các vụ việc KNTC đông người, phức tạp, kéo dài. Kết quả rà soát còn 14 vụ phức tạp kéo dài, Chủ tịch UBND tỉnh đang xem xét chỉ đạo.

Công tác kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật có quyết liệt hơn trước. Năm 2019, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành 12 quyết định giải quyết khiếu nại, 06 quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại và 07 kết luận nội dung tố cáo. Các quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh đã được các địa phương triển khai thực hiện. Tuy nhiên, hiện nay còn 14 quyết định của những năm trước đã có hiệu lực pháp luật đã triển khai nhưng chưa được thực hiện. Nguyên nhân chưa thực hiện dứt điểm do người dân không đồng ý với nội dung quyết định giải quyết khiếu nại và không chấp hành thực hiện quyết định<sup>14</sup>.

Đã triển khai phần mềm quản lý sử dụng hệ thống cơ sở dữ liệu giải quyết khiếu nại tố cáo đến sở, ngành tỉnh và huyện, thành phố. Đây là cơ sở để nhất quán giữa các cấp, các ngành trong việc giải quyết KNTC.

### **III. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KNTC**

Để thực hiện tốt công tác giải quyết KNTC và hạn chế tình hình tập trung khiếu kiện đông người, đồng thời nâng cao vai trò trách nhiệm của cán bộ, công chức làm công tác giải quyết KNTC, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành: Công văn số 2834/UBND-NC ngày 25/4/2019 về việc tiếp tục tăng cường và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC của công dân; Công văn số 3546/UBND-NC ngày 22/5/2019 về việc phối hợp tiếp công dân phục vụ kỳ họp thứ Bảy, Quốc hội khóa XIV; Công văn số 7583/UBND-NC ngày 14/10/2019 về việc đảm bảo an ninh trật tự trước và trong thời gian diễn ra kỳ họp thứ Tám, Quốc hội khóa XIV; Công văn số 8087/UBND-NC ngày 29/10/2019 về việc phối hợp tiếp công dân phục vụ kỳ họp thứ Tám, Quốc hội khóa XIV; Kế hoạch số 121/KH-UBND ngày 19/9/2019 về phối hợp tổ chức tiếp công dân phục vụ Đại hội Đảng bộ các cấp và Đại hội toàn quốc lần thứ XIII của Đảng. Qua đó, Chủ tịch UBND tỉnh đã chỉ đạo các sở, ngành, địa phương phối hợp chặt chẽ, kịp thời nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC. Đồng thời nhằm đảm bảo tính chủ động, giải quyết kịp thời các vụ khiếu kiện tập trung đông người, Chủ tịch UBND tỉnh thành lập Tổ công tác thường trực tiếp công dân phục vụ các kỳ họp của Trung ương Đảng, Quốc hội và của tỉnh nhằm giúp UBND tỉnh thực hiện tiếp công dân phục vụ các kỳ họp của Trung ương và địa phương (Quyết định số 238/QĐ-UBND ngày 18/02/2019).

<sup>14</sup> Huyện Phú Tân: 01 QĐ; Năm Căn: 01 QĐ; Trần Văn Thời: 02 QĐ; Đầm Dơi: 02 QĐ; TPCM: 08 QĐ.

Xác định công tác tiếp dân và giải quyết KNTC là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên của địa phương, với sự chỉ đạo quyết liệt của UBND tỉnh cùng với sự nỗ lực và sự phối hợp chặt chẽ giữa các ngành, các cấp và các cơ quan liên quan, nên công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC có nhiều chuyển biến tích cực. So với cùng kỳ, số đoàn đông người giảm (giảm 07 đoàn) và không phát sinh vụ việc mới, mà chủ yếu là các vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, nhưng vẫn còn một số người không đồng tình và tập trung đông người khiếu nại<sup>15</sup>. So với cùng kỳ, đơn tố cáo chỉ tăng 02 đơn, tương ứng 3,92%, trong đó đơn tố cáo sai chiếm 15/33 đơn. Mặc dù đơn thư khiếu nại thuộc thẩm quyền tăng, nhưng số đơn khiếu nại sai 91/112 đơn, chiếm 81,25% trong tổng số đơn khiếu nại đã giải quyết. Qua kết quả giải quyết khiếu nại đúng đã góp phần khôi phục lại quyền và lợi ích chính đáng của công dân, mặt khác kịp thời phát hiện và xử lý những hành vi vi phạm pháp luật nhằm giữ gìn kỷ cương, trật tự tại cơ sở, tạo lòng tin của người dân vào chính quyền và cơ quan quản lý nhà nước. Trong số 112 đơn khiếu nại đã giải quyết có 89 đơn khiếu nại lần đầu và 23 đơn khiếu nại lần hai. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu đã tổ chức 08/89 cuộc đối thoại và khiếu nại lần hai đã tổ chức 23/23 cuộc đối thoại. Việc đối thoại trong quá trình giải quyết khiếu nại được chú trọng, qua đối thoại giúp cho người khiếu nại nắm, hiểu đầy đủ về chính sách pháp luật, đồng thời qua đối thoại cũng giúp các bên hiểu rõ thiện chí của nhau, từ đó quyết định giải quyết khiếu nại tạo được sự đồng thuận cho người khiếu nại. Ngoài ra, qua đối thoại đã làm rõ được nội dung, yêu cầu của người khiếu nại, giúp cho việc giải quyết khiếu nại được thấu tình, đạt lý; các bên, nhất là người khiếu nại được giải thích cặn kẽ và thuyết phục nên từ bỏ những đòi hỏi vô lý, khi ban hành quyết định giải quyết các bên tự nguyện thi hành. Khi đối thoại thông qua việc trả lời và giải thích các quy định của pháp luật, các bên tham gia đối thoại còn được tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về KNTC nói riêng và pháp luật nói chung.

Tuy nhiên, tại một số đơn vị, trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau nhưng người giải quyết khiếu nại lần đầu không tổ chức đối thoại.

## **1. Ưu điểm**

- Công tác lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết KNTC của các ngành và chính quyền ở nhiều địa phương đã được tập trung và quyết liệt hơn trước.

- Công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan nhà nước trong việc chấp hành và thực hiện các quy định pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC được quan tâm, kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những hạn chế, thiếu sót. Trong niên độ báo cáo đã tiến hành 05 cuộc thanh tra trách nhiệm tại 18 đơn vị. Qua thanh tra đã kiến nghị kiểm điểm rút kinh nghiệm 10 cá nhân. Từ đó góp phần tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước.

---

<sup>15</sup> Một số hộ dân ấp So Đũa, xã Viên An, huyện Ngọc Hiển; Đoàn phật tử chùa Phước Âm, khóm 3, thị trấn Thới Bình, huyện Thới Bình; Đoàn 06 hộ tiểu thương chợ Cái Nước; một số hộ dân ấp Côi 6A, xã Khánh Bình Tây, huyện Trần Văn Thời.

- Hàng tháng, Ban Tiếp công dân tỉnh tổ chức họp báo công tác tiếp dân để nắm những thuận lợi, khó khăn trong công tác tiếp dân của các sở, ngành tỉnh và huyện, thành phố nhằm tăng cường hiệu quả công tác tiếp công dân của các cơ quan nhà nước. Hội đồng tư vấn giải quyết tranh chấp, khiếu nại về đất đai cấp tỉnh và cấp huyện tổ chức họp định kỳ nghe kết quả xử lý đơn thư, giải quyết KNTC và đã kịp thời tư vấn Chủ tịch UBND tỉnh, cấp thẩm quyền chỉ đạo giải quyết các vụ việc bức xúc, phức tạp nên chất lượng giải quyết KNTC từng bước được nâng lên, tiến độ kết luận các vụ việc được thực hiện kịp thời, chính xác. Việc tổ chức đối thoại với công dân được thực hiện đúng trình tự, thủ tục, nội dung cũng đã tạo điều kiện cho công tác giải quyết đạt hiệu quả cao.

- Công tác tuyên truyền pháp luật về KNTC được quan tâm thực hiện thường xuyên, Chủ tịch UBND tỉnh đã chỉ đạo Thanh tra tỉnh phối hợp với Sở Tư pháp tuyên truyền Luật Tố cáo năm 2018 cho cán bộ, công chức và người dân tại các xã, phường, thị trấn nhằm nâng cao nhận thức của người dân và đội ngũ làm công tác giải quyết KNTC tại cơ sở. Ngoài ra, còn tổ chức triển khai 01 lớp tập huấn, tuyên truyền pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết KNTC và một số văn bản hướng dẫn, thi hành pháp luật có liên quan với 44 người tham gia.

- Công tác hòa giải cơ sở được chú trọng, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 89/KH-UBND ngày 18/7/2019 về thực hiện đề án “Nâng cao năng lực đội ngũ hòa giải viên ở cơ sở giai đoạn 2019 – 2022” trên địa bàn tỉnh Cà Mau nhằm nâng cao năng lực cho đội ngũ hòa giải viên ở cơ sở để giải quyết kịp thời, hiệu quả các mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở góp phần tạo chuyển biến tích cực, toàn diện, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ trong giai đoạn mới.

## **2. Hạn chế**

- Công tác đối thoại đã có chiều hướng tích cực, đạt hiệu quả. Tuy nhiên, tại một số đơn vị, trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định hành chính (giải quyết lần đầu), yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau nhưng người giải quyết khiếu nại lần đầu không tổ chức đối thoại.

- Việc giải quyết đơn KNTC thuộc thẩm quyền của một số địa phương còn chậm, tỷ lệ đạt thấp (huyện Trần Văn Thời tỷ lệ giải quyết đơn khiếu nại đạt 32/93 đơn tương ứng 34,40%; tỷ lệ giải quyết đơn tố cáo đạt 7/22 đơn tương ứng 31,80%; huyện Cái Nước tỷ lệ giải quyết đơn khiếu nại đạt 06/29 đơn tương ứng 20,69%).

- Năng lực của một số cán bộ, công chức làm công tác tiếp dân còn hạn chế, nên công tác tham mưu, giải thích, hướng dẫn thực hiện kết quả giải quyết KNTC chưa đạt hiệu quả cao; một số đơn thư chưa đảm bảo điều kiện để thụ lý nhưng cán bộ tiếp dân vẫn nhận đơn mà chưa hướng dẫn cặn kẽ cho người dân, từ đó dẫn đến việc người dân khiếu nại nhiều lần.

- Chưa có giải pháp hữu hiệu để thực hiện dứt điểm các quyết định đã có hiệu lực pháp luật.



- Công tác thống kê số liệu báo cáo tại một số đơn vị còn hạn chế, chưa nắm hết tình hình giải quyết đã qua, chưa dự báo kịp thời những vụ việc phát sinh và chưa có giải pháp kiến nghị thực hiện khả thi những vụ việc tồn đọng.

#### **IV. DỰ BÁO TÌNH HÌNH KNTC VÀ PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ CỦA CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ VÀ GIẢI QUYẾT KNTC TRONG THỜI GIAN TỚI**

##### **1. Dự báo**

Năm 2020, dự báo tình hình khiếu nại của công dân có chiều hướng tiếp tục tăng, nội dung khiếu nại chủ yếu trong lĩnh vực đất đai, khiếu nại liên quan đến nội dung quyết định xử phạt vi phạm hành chính lĩnh vực vi phạm là lấn chiếm hành lang an toàn giao thông đường bộ và lấn chiếm đất nhà nước quản lý, đây là yếu tố khách quan trong quá trình quản lý nhà nước... Trách nhiệm thủ trưởng ngày càng được thể hiện, trong đó có công tác giải quyết khiếu nại kịp thời, hiệu quả đã hạn chế việc khiếu nại không thành chuyển sang tố cáo, công tác tuyên truyền phổ biến pháp luật được chú trọng... nên đơn tố cáo có chiều hướng giảm, chủ yếu tố cáo cán bộ, công chức lợi dụng chức vụ quyền hạn cố ý làm trái và có hành vi vi phạm trong quản lý. Một số vụ việc khiếu kiện đông người sẽ giảm và không phát sinh vụ việc mới.

##### **2. Phương hướng, nhiệm vụ và giải pháp của công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết KNTC trong năm 2020**

- Tiếp tục triển khai, tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật về Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018, Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành, đặc biệt chú trọng công tác tuyên truyền thực hiện các chính sách bồi thường, giải tỏa thu hồi đất, tái định cư... đến tận cán bộ, nhân dân để mọi người hiểu rõ và chấp hành đúng các quy định của pháp luật, nhất là ở các xã, phường, thị trấn, nhằm nâng cao nhận thức pháp luật cho cán bộ, công chức trong các cơ quan, tổ chức, trong cộng đồng nhân dân và không để tình trạng khiếu kiện đông người, phức tạp hoặc vượt cấp.

- Thủ trưởng sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các cấp thực hiện nghiêm công tác tiếp công dân định kỳ và đột xuất để đảm bảo giải quyết kịp thời các KNTC, phản ánh, kiến nghị của công dân, nhất là các vụ việc đông người. Thực hiện tốt công tác đối thoại trực tiếp với công dân.

- Các ngành chức năng trong phạm vi nhiệm vụ được giao, định kỳ thanh tra trách nhiệm việc thực hiện các quy định của pháp luật về KNTC, gắn với công tác hòa giải ở cơ sở đối với Chủ tịch UBND cấp dưới, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn cùng cấp để kịp thời chấn chỉnh hạn chế, yếu kém, qua đó nâng cao chất lượng giải quyết KNTC và công tác hòa giải ở cơ sở. Tăng cường kiểm tra, đôn đốc việc thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

- Có kế hoạch tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC để đáp ứng tốt yêu cầu, nhiệm vụ công tác và sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC cho đội ngũ cán bộ, công chức từ cấp tỉnh đến cấp xã đồng thời triển khai áp dụng trên địa bàn tỉnh.

- Chú trọng làm tốt công tác hòa giải ở cơ sở, xem đây là nhiệm vụ trọng tâm nhằm giúp đỡ các bên đạt được thỏa thuận, tự nguyện giải quyết với nhau các mâu thuẫn, tranh chấp, hạn chế tình trạng KNTC, bảo đảm trật tự, an toàn xã hội. Cấp ủy đảng, chính quyền các cấp cần chú trọng củng cố đội ngũ tuyên truyền viên, hòa giải viên nhằm góp phần xây dựng môi đoàn kết trong cộng đồng dân cư, giảm tình trạng khiếu nại, tố cáo sai xuất phát từ ý đồ, động cơ xấu.

- Chấn chỉnh công tác thống kê số liệu; khai thác vận hành tốt phần mềm quản lý sử dụng hệ thống cơ sở dữ liệu giải quyết KNTC; tăng tính dự báo tình hình diễn biến trong xã hội để có những giải pháp hữu hiệu ngăn chặn các tình huống xấu có thể xảy ra gây mất an ninh trật tự, an toàn xã hội.

## V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Kiến nghị Hội đồng nhân dân tỉnh tăng cường hoạt động giám sát đối với công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC ở các ngành, các cấp được giao nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện công tác này.

Trên đây là báo cáo kết quả công tác giải quyết KNTC năm 2019 trên địa bàn tỉnh Cà Mau./.

### **Nơi nhận:**

- Thanh tra Chính phủ (b/c);
- Cục 3, Thanh tra Chính phủ (b/c);
- TT: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- Đại biểu HĐND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- NC (A);
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Lâm Văn Bi**