

Số: 228 /BC-UBND

Bắc Giang, ngày 01 tháng 12 năm 2021

## BÁO CÁO

**Kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2021;  
nhiệm vụ, giải pháp thực hiện năm 2022**

*(trình tại Kỳ họp thứ 5 - HĐND tỉnh khoá XIX)*

### Phần thứ nhất

## TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO NĂM 2021

### I. TÌNH HÌNH CHUNG

Năm 2021, mặc dù phải tập trung cao cho công tác phòng, chống dịch Covid-19, triển khai các giải pháp phục hồi, phát triển kinh tế - xã hội, song công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (KNTC) vẫn luôn được UBND tỉnh quan tâm, xác định là nhiệm vụ trọng tâm trong công tác chỉ đạo, điều hành. Chủ tịch UBND tỉnh đã chỉ đạo: Đổi mới công tác tiếp công dân định kỳ toàn tỉnh; tổ chức tốt việc tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân đột xuất trước và trong thời gian diễn ra các sự kiện chính trị quan trọng của đất nước, của tỉnh; tập trung giải quyết các vụ việc ngay từ khi mới phát sinh, nâng cao chất lượng giải quyết vụ việc... Qua đó, đã góp phần giữ vững tình hình an ninh, chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn, góp phần tổ chức thành công Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XIII, cuộc bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XV và bầu cử đại biểu HĐND các cấp nhiệm kỳ 2021-2026.

Tuy nhiên, tình hình khiếu kiện trên địa bàn tỉnh vẫn diễn biến phức tạp; phát sinh một số vụ việc đông người khiếu kiện về bồi thường giải phóng mặt bằng (*thuộc huyện: Việt Yên, Lục Ngạn*) và một số vụ tranh chấp đất rừng chưa được giải quyết dứt điểm (*thuộc huyện: Sơn Động, Lục Ngạn, Yên Thế*); vẫn còn tình trạng công dân tụ tập đông người lên tỉnh và ra Trung ương khiếu kiện (*công dân thuộc huyện: Việt Yên, Hiệp Hòa và thành phố Bắc Giang*); một số công dân khiếu kiện về các vụ việc đơn lẻ đã được các cấp, các ngành giải quyết, rà soát nhiều lần nhưng vẫn không nhất trí thường xuyên tập trung đi khiếu kiện, đến nhà riêng các đồng chí lãnh đạo tỉnh và gây mất trật tự tại Trụ sở tiếp công dân (*công dân thuộc địa bàn huyện Lục Nam, Việt Yên, thành phố Bắc Giang*).

### II. KẾT QUẢ CÁC MẶT CÔNG TÁC

#### 1. Công tác chỉ đạo điều hành

Trong năm 2021, UBND, Chủ tịch UBND tỉnh có sự đổi mới, sáng tạo trong công tác chỉ đạo, triển khai thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết KNTC

(*ban hành 15 văn bản chấn chỉnh, chỉ đạo thực hiện*<sup>1</sup>); các sở, ngành và Chủ tịch UBND các huyện, thành phố đã chủ động, tích cực vào cuộc (*ban hành 50 chương trình, kế hoạch và văn bản tổ chức thực hiện*).

Chủ tịch UBND tỉnh đã thành lập Tổ công tác<sup>2</sup> để kiểm tra, hỗ trợ các địa phương giải quyết các vụ việc tồn đọng, kéo dài, gắn với tập trung xử lý, giải quyết dứt điểm các vụ việc KNTC đông người, phức tạp; thành lập các Tổ công tác<sup>3</sup> thường trực tiếp công dân, đảm bảo an ninh trật tự phục vụ cuộc bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XV, đại biểu HĐND các cấp nhiệm kỳ 2021-2026 và trong thời gian diễn ra các sự kiện chính trị quan trọng của đất nước, của tỉnh; duy trì giao ban hàng tháng với Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, trong đó có nội dung về giải quyết KNTC. Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh chủ động làm việc với các sở, ngành trực tiếp tham mưu giải quyết KNTC và kiểm tra, làm việc với các huyện, thành phố về công tác giải quyết KNTC; các đồng chí Phó Chủ tịch UBND tỉnh, lãnh đạo sở, ngành (*Thanh tra, Tài nguyên và Môi trường*) về tiếp công dân tại các địa phương để chỉ đạo giải quyết vụ việc ngay từ khi mới phát sinh; chỉ đạo Thanh tra tỉnh thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các huyện, thành phố trong công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC và thực hiện các quyết định, kết luận giải quyết KNTC.

## **2. Công tác tập huấn, tuyên truyền pháp luật**

Công tác tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ về công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC tiếp tục được quan tâm chỉ đạo thực hiện với những giải pháp linh hoạt, đổi mới, phù hợp với tình hình phòng chống dịch Covid-19. Trong năm 2021, toàn tỉnh đã tổ chức được 13 hội nghị tập huấn cho hơn 1.700 lượt cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC; trong đó Thanh tra tỉnh phối hợp tập huấn cho cán bộ, công chức tại 04 huyện (*Lục Nam, Hiệp Hòa, Tân Yên, Sơn Động*) với cách thức phân nhóm nội dung tập huấn theo chuyên đề, phương pháp “cầm tay, chỉ việc”.

Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật nói chung, pháp luật về KNTC nói riêng đến người dân tiếp tục thực hiện thông qua hoạt động tiếp công dân thường xuyên, định kỳ của các cấp, các ngành và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của UBND tỉnh, các sở ngành và địa phương; các cấp chính quyền đã phối hợp tích cực với Ủy ban MTTQ, Hội Nông dân cùng cấp trong việc tuyên truyền pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC. Các cơ quan báo, đài kịp thời đưa tin, phát phóng sự về công tác chỉ đạo thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC, xây dựng các chuyên trang, chuyên mục hỏi đáp pháp luật về KNTC.

<sup>1</sup> Như: Công văn số 272/UBND-TCĐ ngày 22/01/2021 về tăng cường đối thoại giải quyết KNTC; số 1882/UBND-TCĐ ngày 05/5/2021 về chấn chỉnh, yêu cầu các địa phương giải quyết dứt điểm các vụ việc, ngăn chặn xử lý việc công dân gửi đơn vượt cấp lên tỉnh, ra Trung ương; số 3594/UBND-TCĐ ngày 19/7/2021 về nâng cao chất lượng, hiệu quả việc tiếp xúc, đối thoại với công dân; số 3863/UBND-TCĐ ngày 31/7/2021 về rà soát, thống kê QĐ giải quyết khiếu nại, KL xử lý tố cáo phải tổ chức thực hiện; số 5193/UBND-TCĐ ngày 06/10/2021 về nâng cao chất lượng giải quyết KNTC; số 5247/UBND-TCĐ ngày 07/10/2021 về nâng cao hiệu quả, đổi mới công tác tiếp công dân; số 6098/UBND-TCĐ ngày 17/11/2021 về thực hiện kiến nghị sau giám sát của Ban Pháp chế HĐND tỉnh;...

<sup>2</sup> Quyết định số 2621/QĐ-UBND ngày 21/12/2020 về việc thành lập Tổ công tác của tỉnh, do đồng chí Phó Chủ tịch UBND tỉnh làm Tổ trưởng.

<sup>3</sup> Quyết định số 640/QĐ-UBND ngày 08/4/2021.

### 3. Công tác tiếp công dân

Chủ tịch UBND tỉnh đã chỉ đạo đổi mới công tác tổ chức tiếp công dân trên địa bàn tỉnh (từ tháng 10/2021 quy định ngày 15 hằng tháng là ngày tiếp công dân toàn tỉnh<sup>4</sup>, các đồng chí Phó Chủ tịch UBND tỉnh về địa phương cùng tiếp công dân với Chủ tịch UBND huyện).

Trong năm 2021, toàn tỉnh đã tiếp 6.691 lượt người<sup>5</sup> đến KNTC và kiến nghị, phản ánh (KNPA) giải quyết 5.433 vụ việc (giảm 1.540 lượt người = 18,7% và giảm 972 vụ việc = 15,2% so với năm 2020), trong đó:

- Đoàn ĐBQH, Thường trực HĐND, Chủ tịch UBND tỉnh tiếp công dân định kỳ và Ban Tiếp công dân Văn phòng UBND tỉnh tiếp công dân thường xuyên đã tiếp 708 lượt người đến KNTC và KNPA giải quyết 708 vụ việc (giảm 437 lượt người và giảm 436 vụ việc so với năm 2020).

- Các Sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh tiếp 602 lượt người đến KNTC và KNPA giải quyết 512 vụ việc (giảm 156 lượt người và 177 vụ việc so với năm 2020).

- Chủ tịch UBND các huyện, thành phố tiếp 2.159 lượt người đến KNTC và KNPA giải quyết 1.889 vụ việc (giảm 204 lượt người và 389 vụ so với năm 2020).

- Chủ tịch UBND cấp xã tiếp 3.222 lượt người đến KNTC và KNPA giải quyết 2.324 vụ việc (giảm 743 lượt người và 600 vụ so với năm 2020).

(Số liệu chi tiết có Biểu số 01 kèm theo)

### 4. Tiếp nhận, giải quyết và thi hành Quyết định, Kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo

#### 4.1. Kết quả tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo

Tổng số đơn tiếp nhận trên địa bàn là 7.141 đơn<sup>6</sup> (giảm 338 đơn=4,5% so với năm 2020). Sau khi phân loại đơn trùng lặp, nặc danh, vượt cấp, không đủ điều kiện xử lý. Tổng số đơn phải giải quyết là 2.922 đơn (KN 173, TC 215, KNPA 2.534); đã xem xét giải quyết xong 2.771 đơn (KN 149, TC 180, KNPA 2.442), đạt tỷ lệ 94,8% (tăng 2% so với năm 2020). Kết quả ở từng cấp như sau:

- Chủ tịch UBND tỉnh giải quyết xong 73/80 đơn (KN 30, TC 43), đạt 91,3%.

- Giám đốc Sở, Thủ trưởng các cơ quan thuộc UBND tỉnh giải quyết xong 105/107 đơn (KN 05, TC 08, KNPA 92), đạt tỷ lệ 98,1%.

- Chủ tịch UBND các huyện, thành phố giải quyết xong 925/1.002 đơn (KN 93, TC 72, KNPA 760), đạt tỷ lệ 92,3%.

- Chủ tịch UBND cấp xã giải quyết xong 1.590/1.733 đơn (KN 21, TC 57, KNPA 1.590), đạt tỷ lệ 96,2%.

Kết quả giải quyết khiếu nại có 10 đơn khiếu nại đúng (chiếm 6,7%), 08 khiếu nại đúng một phần (chiếm 5,4%) và 131 đơn khiếu nại sai (chiếm 87,9%). Kết quả giải quyết tố cáo có 22 đơn tố cáo đúng (chiếm 12,2%), 52 tố cáo đúng một phần (chiếm 28,9%) và 106 tố cáo sai (chiếm 58,9%). Qua giải quyết tố cáo đã

<sup>4</sup> Chủ tịch UBND tỉnh tiếp công dân tại Trụ sở TCD tỉnh; các Phó Chủ tịch UBND tỉnh tiếp cùng Chủ tịch UBND các huyện, thành phố.

<sup>5</sup> Trong đó có 37 đoàn đông người, giảm 11 đoàn so với năm 2020 (giảm ở cấp tỉnh).

<sup>6</sup> Cấp tỉnh nhận 1.765 đơn; các sở, ngành nhận 675 đơn; cấp huyện nhận 2.845 đơn; cấp xã nhận 1.856 đơn.

xử lý thu hồi về cho Nhà nước 51 triệu đồng và 482m<sup>2</sup> đất; trả lại cho công dân 100 triệu đồng và 1.015m<sup>2</sup> đất; xử lý hành chính 78 cá nhân.

*(Số liệu chi tiết có Biểu số 02, 03 kèm theo)*

#### **4.2. Về chất lượng giải quyết**

- *Chất lượng giải quyết khiếu nại:* Sau khi Chủ tịch UBND cấp huyện giải quyết khiếu nại lần đầu, có 30 Quyết định công dân không nhất trí khiếu nại tiếp đến Chủ tịch UBND tỉnh. Quá trình giải quyết lần hai, công dân rút đơn khiếu nại 02 Quyết định, Chủ tịch UBND tỉnh giải quyết thống nhất với 21 Quyết định; hủy bỏ 07 Quyết định<sup>7</sup> giải quyết lần đầu của Chủ tịch UBND cấp huyện (*chiếm 23,3% số vụ việc khiếu nại tiếp; giảm 06 vụ việc so với năm 2020*). Trong năm 2021, có 03 vụ việc công dân khởi kiện hành chính đối với các Quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND tỉnh. Kết quả, Tòa án đã đình chỉ giải quyết vụ án hành chính.

*(Chi tiết vụ việc có Biểu số 04 kèm theo)*

Sau khi Chủ tịch UBND cấp xã giải quyết khiếu nại lần đầu, có 02 Quyết định công dân không nhất trí khiếu nại tiếp đến Chủ tịch UBND cấp huyện; quá trình giải quyết lần hai, Chủ tịch UBND cấp huyện đã thống nhất 01 Quyết định; hủy bỏ 01 Quyết định.

- *Về chất lượng giải quyết tố cáo:* Sau khi Chủ tịch UBND cấp huyện giải quyết tố cáo lần đầu, có 11 vụ việc người tố cáo không đồng ý và có đơn tố cáo tiếp; Chủ tịch UBND tỉnh đã giải quyết, kết luận có 01 vụ việc tố cáo tiếp đúng (*chiếm 9,1% so với số vụ việc tố cáo tiếp<sup>8</sup>*); 01 vụ việc tố cáo đúng một phần (*chiếm 9,1% so với số vụ việc tố cáo tiếp<sup>9</sup>*) và 09 vụ việc tố cáo sai (*chiếm 81,8% so với số vụ việc tố cáo tiếp<sup>10</sup>, giảm 01 vụ so với năm 2020*).

Đối với Chủ tịch UBND cấp xã sau khi giải quyết tố cáo người tố cáo không đồng ý và có đơn tố cáo tiếp 09 vụ việc; Chủ tịch UBND cấp huyện đã giải quyết, kết luận có 06 vụ việc tố cáo tiếp đúng một phần (*chiếm 66,7% so với số vụ việc tố cáo tiếp<sup>11</sup>*) và 03 vụ việc tố cáo sai (*chiếm 33,3% so với số vụ việc tố cáo tiếp<sup>12</sup>*).

#### **4.3. Tổ chức thực hiện Quyết định, Kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo**

Tổng số Quyết định, Kết luận giải quyết KNTC phải tổ chức thực hiện trong năm 2021 là 136 Quyết định, Kết luận<sup>13</sup> (*trong đó của Chủ tịch UBND tỉnh 40, các sở 02, cấp huyện 66, cấp xã 28*); đã thực hiện xong 123 Quyết định, Kết luận (*của Chủ tịch UBND tỉnh 30, các sở 02, cấp huyện 65, cấp xã 26*), đạt tỷ lệ 90,4%<sup>14</sup>; số Quyết định, Kết luận còn lại đang được tập trung thực hiện.

<sup>7</sup> Trong đó: thành phố Bắc Giang 01/10 vụ; Lục Nam: 01/04 vụ; Việt Yên: 02/09 vụ; Lạng Giang 01/02 vụ; Tân Yên 01/01 vụ; Hiệp Hòa: 01/01 vụ.

<sup>8</sup> Giảm 01 vụ so với năm 2020.

<sup>9</sup> Bằng số vụ việc năm 2020.

<sup>10</sup> Giảm 01 vụ so với năm 2020.

<sup>11</sup> Tăng 05 vụ so với năm 2020.

<sup>12</sup> Tăng 02 vụ so với năm 2020.

<sup>13</sup> Trong đó có 23 QĐ, KL tồn trước năm 2021 và 113 QĐ, KL phát sinh trong năm 2021.

<sup>14</sup> Tương ứng cùng tỷ lệ so với năm 2020.

#### **4.4. Về rà soát, giải quyết các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài**

Chủ tịch UBND tỉnh đã chỉ đạo các cấp, các ngành tập trung cao trong việc rà soát, giải quyết các vụ việc KNTC đông người, phức tạp, kéo dài. Tổ công tác của tỉnh đã làm việc tại một số địa phương<sup>15</sup> để kiểm tra, hướng dẫn và hỗ trợ giải quyết các vụ việc KNTC phức tạp, tồn đọng kéo dài.

Trong năm đã rà soát 11 vụ việc khiếu kiện phức tạp, kéo dài. Đến nay có 03 vụ việc đã được giải quyết dứt điểm<sup>16</sup>; 03 vụ việc qua rà soát khẳng định quá trình giải quyết của các cấp chính quyền là khách quan, đúng quy định của pháp luật<sup>17</sup>; 05 vụ việc đang được tổ chức thực hiện và tập trung giải quyết, rà soát<sup>18</sup>.

#### **5. Công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm**

Năm 2021, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh đã trực tiếp kiểm tra, làm việc với một số huyện, thành phố về công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC; đã chỉ đạo cơ quan Thanh tra các cấp, các ngành triển khai 15 cuộc thanh tra trách nhiệm của người đứng đầu đối với 29 cơ quan, đơn vị<sup>19</sup> trong việc thực hiện các quy định về tiếp công dân, giải quyết KNTC. Qua thanh tra, kiểm tra đã kịp thời chấn chỉnh, kiểm điểm rút kinh nghiệm và yêu cầu khắc phục những thiếu sót, khuyết điểm trong việc phân loại, xử lý đơn và giải quyết KNTC.

#### **6. Công tác phối hợp trong việc tiếp công dân, giải quyết KNTC**

Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các cấp, các ngành thực hiện tốt công tác phối hợp với các cơ quan Trung ương trong việc tiếp nhận, xử lý đơn vượt cấp và thông tin tình hình công dân của tỉnh ra Trung ương khiếu kiện, đặc biệt là trước thời gian diễn ra Đại hội Đảng toàn quốc và bầu cử Đại biểu Quốc hội khóa XV, Đại biểu HĐND các cấp nhiệm kỳ 2021-2026; phối hợp với Ủy ban MTTQ, Hội Nông dân, các Ban và Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Công an, Tòa án, Viện Kiểm sát... và các tổ chức chính trị - xã hội khác cùng cấp trong việc thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC trên địa bàn tỉnh.

Chỉ đạo Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với các sở, ngành triển khai thực hiện Quy chế phối hợp tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; phối hợp với Văn phòng Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh tham mưu tổ chức tiếp công dân của đồng chí Bí thư Tỉnh ủy và của Thường trực HĐND tỉnh; phối hợp tốt với cơ quan Công an trong việc đảm bảo an ninh trật tự và trao đổi, cung cấp thông tin về các vụ việc và các đối tượng khiếu kiện phức tạp.

<sup>15</sup> Tổ công tác đã làm việc tại Hiệp Hòa, Lục Nam, Việt Yên, Sơn Động, thành phố Bắc Giang.

<sup>16</sup> Vụ việc của bà Thân Thị Đáng, vụ ông Nguyễn Tiến Trường, thành phố Bắc Giang; vụ bà Thơm (Lục Nam).

<sup>17</sup> Vụ việc của bà Trần Thị Lâm, huyện Lục Nam; vụ bà Nguyễn Thị Hiền, thành phố Bắc Giang (Khiếu nại về bồi thường hành lang an toàn lưới điện); vụ việc của bà Nguyễn Thị Hiền, thành phố Bắc Ninh ...

<sup>18</sup> Vụ việc tranh chấp đất đai giữa một số hộ dân thôn Đồng Hà, xã Yên Định, huyện Sơn Động với một số hộ thôn Công Lộc, xã Đèo Gia, huyện Lục Ngạn; vụ công dân thôn Khe Tấu, xã Yên Định trồng cây trên diện tích của một số hộ dân thôn Vách Gạo, xã Phú Nhuận; vụ bà Nguyễn Thị Luân, thành phố Bắc Giang. Vụ khiếu kiện liên quan đến hoạt động quản lý, kinh doanh chợ Bó Hạ, huyện Yên Thế; vụ việc tố cáo vi phạm Luật Đất đai tại khu ao Đình, ao Hậu, tổ dân phố Hoàng Mai 2, 3, thị trấn Nénh, huyện Việt Yên.

<sup>19</sup> Thanh tra tỉnh triển khai 03 cuộc đối với Chủ tịch UBND huyện: Lục Nam, Yên Thế, Sơn Động; cấp huyện triển khai 12 cuộc đối với 26 thủ trưởng cơ quan thuộc UBND huyện và Chủ tịch UBND cấp xã.

### III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

#### 1. Ưu điểm

- UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh đã tập trung cao trong lãnh đạo, chỉ đạo với nhiều giải pháp đồng bộ, quyết liệt và sáng tạo; ban hành nhiều văn bản đề chấn chỉnh và chỉ đạo thực hiện; tăng cường công tác kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của người đứng đầu; tổ chức giao ban, kiểm điểm định kỳ về công tác giải quyết vụ việc phức tạp; chỉ đạo Thanh tra tỉnh thường xuyên theo dõi, đôn đốc các địa phương thực hiện. Tổ công tác của tỉnh đã hỗ trợ tích cực, hiệu quả các địa phương xử lý, giải quyết các vụ việc tồn đọng, phức tạp; công tác giải quyết KNTC của các huyện, thành phố có nhiều chuyển biến tích cực.

- Công tác tiếp công dân ở các cấp, các ngành dần đi vào nề nếp; chỉ đạo toàn tỉnh thống nhất tổ chức ngày tiếp công dân vào 15 hàng tháng; cơ bản Chủ tịch UBND các huyện, thành phố đã trực tiếp tiếp công dân theo quy định (*một số huyện thực hiện tốt là: Lạng Giang, Yên Dũng*).

- Các vụ việc phát sinh đã được tiếp nhận theo quy định và cơ bản được xem xét, giải quyết kịp thời; số lượt công dân đến các kỳ tiếp dân và số vụ việc phát sinh giảm so với năm 2020; tỷ lệ giải quyết đạt và vượt chỉ tiêu đề ra, chất lượng giải quyết của cấp huyện đã được nâng lên; phần lớn các vụ việc giải quyết đảm bảo trình tự, thủ tục; công tác hòa giải, đối thoại với công dân được chú trọng; một số vụ việc phức tạp đã được giải quyết dứt điểm (*điển hình làm tốt là thành phố Bắc Giang*); việc tổ chức thi hành các quyết định, kết luận giải quyết KNTC đạt tỷ lệ cao.

- UBND các cấp đã làm tốt công tác phối hợp với Ủy ban MTTQ, Hội Nông dân và các cơ quan trọng khối nội chính cùng cấp trong việc tuyên truyền pháp luật, tiếp công dân và giải quyết KNTC.

#### 2. Hạn chế, khuyết điểm

- Tình trạng khiếu kiện đông người, vượt cấp vẫn xảy ra (*huyện Hiệp Hòa, huyện Việt Yên*); công dân tại một số địa phương thường xuyên tập trung gây mất trật tự tại cổng Trụ sở UBND tỉnh và Trụ sở Tiếp công dân tỉnh (*huyện Việt Yên, huyện Lục Nam, thành phố Bắc Giang*) nhưng chưa được xử lý nghiêm.

- Một số ngày tiếp công dân định kỳ của người đứng đầu sở, ngành và Chủ tịch UBND một số huyện, thành phố còn giao cho cấp phó tiếp<sup>20</sup>; có địa phương người đứng đầu bị phê bình do chưa làm tốt công tác tiếp công dân trong thời gian diễn ra Đại hội Đảng toàn quốc<sup>21</sup>; việc bố trí địa điểm tiếp công dân và thực hiện tiếp công dân ở cấp xã còn nhiều hạn chế.

- Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn ở một số địa phương còn chưa chính xác; một số vụ việc giải quyết chậm<sup>22</sup>, chưa đúng trình tự, thủ tục; chất lượng giải quyết của cấp huyện vẫn còn hạn chế (*huyện Việt Yên, huyện Hiệp Hòa*).

<sup>20</sup> Như: Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Lao động-TB&XH, Sở Y tế...; huyện: Yên Thế, Việt Yên, Lục Nam, thành phố Bắc Giang.

<sup>21</sup> Chủ tịch UBND huyện Hiệp Hòa.

<sup>22</sup> Một số địa phương Chủ tịch UBND tỉnh đã có văn bản chỉ đạo, nhưng còn có vụ việc chậm giải quyết, chậm báo cáo, như: Lục Nam, Hiệp Hòa, Việt Yên...

- Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về KNTC hiệu quả chưa cao.

### **3. Nguyên nhân của những hạn chế, khuyết điểm**

#### **3.1. Nguyên nhân khách quan**

- Một số chế độ chính sách về quản lý đất đai, tài nguyên, khoáng sản, quản lý, kinh doanh rừng... còn nhiều bất cập; một số vụ việc xảy ra đã lâu, hồ sơ tài liệu không đầy đủ nên khó khăn trong quá trình giải quyết.

- Một số công dân cố tình KNTC phức tạp, kéo dài; một số phần tử xấu, cơ hội chính trị lôi kéo, xúi giục công dân khiếu kiện phức tạp, trong khi pháp luật chưa quy định, hướng dẫn cụ thể việc xử lý các hành vi vi phạm.

- Việc tập trung cao trong chỉ đạo, thực hiện phòng chống dịch Covid-19 và thực hiện giãn cách, cách ly xã hội trên địa bàn làm ảnh hưởng đến công tác tuyên truyền pháp luật, bồi dưỡng nghiệp vụ và thời gian giải quyết vụ việc.

#### **3.2. Nguyên nhân chủ quan**

- Một số người đứng đầu cơ quan, đơn vị chưa nêu cao tinh thần trách nhiệm, chưa quyết liệt trong chỉ đạo và thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết KNTC.

- Năng lực, trách nhiệm của một số cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn và tham mưu giải quyết KNTC còn hạn chế; chưa tích cực nghiên cứu, cập nhật chính sách, pháp luật nói chung và quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC nói riêng.

- Công tác phối hợp giữa các cơ quan chuyên môn cấp huyện trong xử lý, giải quyết đơn còn chưa tốt. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về KNTC chậm đổi mới.

- Công tác quản lý nhà nước trên một số lĩnh vực, nhất là về đất đai, môi trường ở một số địa phương còn yếu kém, một số sai phạm chậm được xử lý, khắc phục; công tác dân vận chính quyền, tuyên truyền, đối thoại khi thực hiện một số dự án làm chưa tốt.

## **Phần thứ hai**

### **NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN NĂM 2022**

Phát huy những kết quả đạt được và để khắc phục những tồn tại, hạn chế, UBND tỉnh đề ra một số nhiệm vụ, giải pháp tổ chức thực hiện sau:

1. Tiếp tục thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC; triển khai nghiêm túc, kịp thời các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của Tỉnh ủy; chủ động đổi mới, sáng tạo để nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC, quan tâm chú trọng đến bố trí địa điểm tiếp công dân ở cấp xã. Thực hiện việc tiếp công dân gắn với chỉ đạo giải quyết vụ việc ngay tại cơ sở.

2. Duy trì giao ban về công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC và kiểm điểm tiến độ giải quyết vụ việc hằng tháng. Chấn chỉnh, xử lý nghiêm người đứng đầu và cán bộ, công chức thiếu tinh thần, trách nhiệm, vi phạm pháp luật trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết KNTC; tạm dừng điều hành người đứng đầu để tập trung xử lý, giải quyết vụ việc nếu để công dân khiếu kiện vượt cấp do chậm giải quyết, chậm thi hành quyết định, kết luận giải quyết KNTC.

3. Nắm chắc tình hình, không để bị động bất ngờ; tập trung xử lý, giải quyết dứt điểm các vụ việc ngay từ khi mới phát sinh; thực hiện nghiêm túc trình tự, thủ tục giải quyết và sắp xếp hồ sơ vụ việc; tổ chức thực hiện nghiêm các quyết định, kết luận giải quyết KNTC đã có hiệu lực pháp luật.

4. Chân chính công tác quản lý Nhà nước trên các lĩnh vực (*quản lý đất đai, tài nguyên, môi trường, tài chính...*); công khai, minh bạch trong giải quyết công việc nhất là trong việc thực hiện các quy định về bồi thường, hỗ trợ khi thu hồi đất; thực hiện tốt dân chủ ở cơ sở và kịp thời biểu dương, khen thưởng khi hòa giải thành các vụ mâu thuẫn, tranh chấp để hạn chế KNTC.

5. Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật nói chung và pháp luật về KNTC nói riêng theo hướng dễ nghe, dễ hiểu; đổi mới phương pháp bồi dưỡng nghiệp vụ theo hướng "cầm tay chỉ việc"; thực hiện kiểm tra, đánh giá nhận thức sau các hội nghị tập huấn.

6. Tăng cường và nâng cao chất lượng thanh tra, kiểm tra trách nhiệm người đứng đầu về thực hiện quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC. Thực hiện nghiêm túc, chặt chẽ việc chấm điểm, đánh giá, xếp loại đối với Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã về thực hiện công tác này.

7. Giao Công an tỉnh củng cố hồ sơ, xử lý nghiêm các đối tượng có hành vi lợi dụng quyền KNTC gây mất trật tự công cộng, lôi kéo, kích động công dân khiếu kiện trái pháp luật.

8. Đề nghị Ủy ban MTTQ, các đoàn thể Nhân dân tăng cường phối hợp với chính quyền các cấp trong công tác giải quyết KNTC và công khai kết quả giải quyết vụ việc; thực hiện tuyên truyền, vận động, thuyết phục đoàn viên, hội viên chấp hành các Quyết định đã được giải quyết đúng pháp luật, chấm dứt khiếu kiện. Tăng cường hoạt động giám sát; củng cố, nâng cao hơn nữa hiệu quả hoạt động của các Tổ hoà giải ở cơ sở và các Ban thanh tra Nhân dân.

Trên đây là kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC năm 2021; nhiệm vụ, giải pháp thực hiện năm 2022. UBND tỉnh trân trọng báo cáo HĐND tỉnh./.

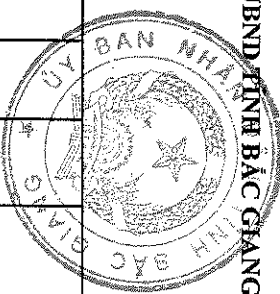
**Nơi nhận:**

- Thanh tra Chính phủ;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu QH tỉnh;
- Đại biểu HĐND tỉnh;
- Công an, TAND, VKSND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ, các Đoàn thể ND;
- Các Sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh;
- UBND huyện, thành phố;
- Công TTĐT UBND tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh:
- + CVP, TH, TKCT;
- + Lưu: VT, TCD (03).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Lê Anh Dương**



TỔNG HỢP KẾT QUẢ TIẾP CÔNG DÂN NĂM 2021

(Kèm theo Báo cáo số 228/BC-UBND ngày 01 tháng 12 năm 2021 của UBND tỉnh)

Đơn vị	Tổng số lượt tiếp	Tổng số người được tiếp	Tổng số vụ việc tiếp	Tiếp thường xuyên						Tiếp định kỳ và đột xuất của Thủ trưởng																			
				Số vụ việc		Trong đó đoàn đồng người		Số vụ việc		Trong đó đoàn đồng người		Số vụ việc		Trong đó đoàn đồng người															
				Số lượt tiếp	Số người được tiếp	Tiếp lần đầu	Tiếp nhiều lần	Số đoàn được tiếp	Số người được tiếp	Tiếp lần đầu	Tiếp nhiều lần	Số đoàn được tiếp	Số người được tiếp	Tiếp lần đầu	Tiếp nhiều lần														
Cấp tỉnh	708	785	708	661	691	442	230	17	207	11	6	7	42	80	24	7	5	35	5	2	5	14	5		2	10			
Cấp Sở	602	561	512	574	526	428	56	3	28	3		190	7	14	7		3	10	3	8	21	21	21						
Cấp huyện	2.159	2.358	1.889	881	998	493	368	1	15			170	1.023	1.068	479	334	5	41	3	2	29	255	292	130	85	1	5	1	
Hiệp Hòa	329	343	208	153	159	97	40					20	166	174	25	36					1	10	10	10					
Lục Nam	266	247	160	112	80	8	62					14	79	82	4	48	3	25	2	1	8	75	85	2	37	1	5	1	
TP Bắc Giang	263	263	263	81	81	65	16					17	147	147	114	33				3	35	35	24	11					
Yên Dũng	244	354	284	125	205	95	90					16	90	120	26	48	1	3		1	4	29	29	20	6				
Việt Yên	235	317	293	92	151	32	80	1	15			10	92	89	66	63				5	51	77	28	25					
Lạng Giang	210	201	90	60	60	30	2					19	141	132	28	24	1	13	1	1	9	9	9	6					
Lục Ngạn	207	229	207	43	43	30	13					15	153	174	115	38				1	11	12	10	1					
Tân Yên	156	162	150	102	106	33	64					15	50	52	12	37				2	4	4	4	4					
Yên Thế	154	146	141	27	26	21	2					20	96	89	80	7				4	31	31	30	1					
Sơn Động	95	97	92	86	87	82						24	9	10	10														
Cấp xã	3.222	3.069	2.324	1.483	1.535	804	298					8.059	1.483	1.282	707	306					1.091	256	252	124	85				
Cộng	6.691	6.773	5.433	3.599	3.750	2.167	952	21	250	14	6	8.426	2.555	2.444	1.217	647	13	86	11	2	1.130	537	579	280	170	3	15	1	1



Đơn vị	Tổng số đơn	Kỳ trước chuyển sang			Tiếp nhận trong kỳ			Số đơn đã xử lý	Số đơn	Số vụ việc	Phân loại đơn theo nội dung			Phân loại đơn theo tình trạng giải quyết				Kết quả xử lý đơn						Số văn bản phúc đáp nhận được do chuyển đơn		
		Đơn nhiều người đứng tên	Đơn một người đứng tên	Đơn khác	Đơn có nhiều người đứng tên	Đơn một người đứng tên	Đơn khác				Khẩn trọng	Kiến nghị, phản ánh	Đã giải quyết		Đang giải quyết	Chưa giải quyết	Đơn thuộc thẩm quyền			Đơn không thuộc thẩm quyền						
													Nhiều lần	Nhiều lần			Đơn thuộc thẩm quyền	Đơn không thuộc thẩm quyền	Đơn không thuộc thẩm quyền	Đơn không thuộc thẩm quyền	Đơn không thuộc thẩm quyền					
Cấp tỉnh	1,765	9	42	0	296	1,774	39	2,160	1,333	1,333	287	134	912	285	170	21	857	92	45	47	93	1,241	250	786	205	95
Cấp Sở	675		6	1	70	571	27	809	427	427	28	93	306	255		34	126	107	6	8	93	320	27	292	1	77
Cấp huyện	2,845	1	42		182	2,547	73	2,845	2,203	2,203	124	153	1,926	846	117	244	996	980	106	86	788	1,223	167	928	128	288
Lạng Giang	659				49	610	0	659	435	435	18	49	368	148	35	27	225	37	6	7	24	398	8	360	30	
Lạng Nham	567				83	424	60	567	477	477	11	31	435	57	28	148	244	124	10	17	97	353	24	299	30	170
Việt Yên	495		5		25	459	6	495	186	186	8	22	156	6	11	13	156	52	8	16	28	134	27	87	20	
Thành phố Bắc Giang	371				5	366		371	371	371	24	5	342	323	27	21	0	260	20	5	235	111	35	51	25	45
Hệph Hòa	197	1	15		1	180	0	197	197	197	12	13	172	2		13	182	130	12	13	105	67	13	51	3	1
Lục Ngạn	188		5		4	179		188	184	184	17	3	164	166	14	4		41	16	1	24	143	55	68	20	62
Việt Yên	143		8		10	125	0	143	143	143	19	16	108	134		9		143	19	16	108	0				
Tân Yên	102		4		4	87	7	102	90	90	6	11	73	7		4	79	81	6	8	67	9	1	8	4	
Sơn Đông	87		5			82		87	87	87	5		82				87	87	5		82					
Việt Yên	36				1	35		36	33	33	4	3	26	3	2	5	23	25	4	3	18	8	4	4	4	6
Cấp xã	1,856		24		68	1,751	13	1,856	1,775	1,775	23	66	1,686	342	32	89	1,326	1,705	23	66	1,616	70	37	25	8	0
Tổng	7,141	10	114	1	616	6,643	152	7,670	5,738	5,738	462	446	4,830	1,728	319	388	3,305	2,884	180	207	2,497	2,854	481	2,031	342	460



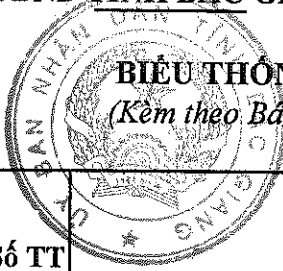


## TỔNG HỢP KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT ĐƠN NĂM 2021

(Kèm theo Báo cáo số: 228 /BC-UBND ngày 01 tháng 12 năm 2021 của UBND tỉnh)

Đơn vị	Số đơn phải giải quyết				Số đơn đã giải quyết				Tỷ lệ %
	Tổng số	Khiếu nại	Tố cáo	Kiến nghị, phản ánh	Tổng số	Khiếu nại	Tố cáo	Kiến nghị, phản ánh	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
Cấp tỉnh	80	33	47		73	30	43		91.3
Cấp sở	107	6	8	93	105	5	8	92	98.1
Cấp huyện	1,002	111	90	801	925	93	72	760	92.3
Sơn Động	87	5		82	84	5	0	79	96.6
Lục Nam	137	12	20	105	130	11	18	101	94.9
Yên Dũng	143	19	16	108	134	13	14	107	93.7
Lạng Giang	40	8	8	24	37	8	8	21	92.5
Việt Yên	52	8	16	28	48	8	14	26	92.3
TP Bắc Giang	260	20	5	235	238	20	0	218	91.5
Tân Yên	86	6	8	72	78	3	5	70	90.7
Lục Ngạn	41	16	1	24	37	12	1	24	90.2
Hiệp Hòa	130	12	13	105	116	10	9	97	89.2
Yên Thế	26	5	3	18	23	3	3	17	88.5
Cấp xã	1,733	23	70	1,640	1,668	21	57	1,590	96.2
Tổng cộng	2,922	173	215	2,534	2,771	149	180	2,442	94.8





**BIỂU THÔNG KÊ CHẤT LƯỢNG GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI NĂM 2021**  
(Kèm theo Báo cáo số: 228 /BC-UBND ngày 17 tháng 12 năm 2021 của UBND tỉnh)

Số TT	Tên đơn vị/ Tên vụ việc	Chất lượng giải quyết					Ghi chú
		Tổng số	Thống nhất	Cải sửa	Hủy bỏ	Đình chỉ, rút đơn	
<b>I</b>	<b>Huyện Việt Yên</b>	<b>9</b>	<b>7</b>		<b>2</b>		
1	Bà Nguyễn Thị Lương, trú tại tổ dân phố Trung, thị trấn Bích Động, huyện Việt Yên		X				
2	Ông Nguyễn Hữu Đỗ, trú tại thôn Đức Liễn, xã Hồng Thái, huyện Việt Yên				X		
3	Bà Hoàng Thị Dung, trú tại tổ dân phố Trung, thị trấn Bích Động, huyện Việt Yên		X				
4	Ông Bùi Văn Vin, trú tại thôn Tân Sơn, xã Trung Sơn, huyện Việt Yên		X				
5	Bà Phạm Thị Khi, trú tại xóm Chăm, xã Tăng Tiến, huyện Việt Yên		X				
6	Ông Dương Văn Chung (Chạc), trú tại Đội 5, thôn Vân Cốc 3, xã Vân Trung, huyện Việt Yên		X				
7	Ông Nguyễn Quang Khang, trú tại Đội 5, thôn Vân Cốc 3, xã Vân Trung, Huyện Việt Yên		X				
8	Ông Hoàng Văn Nửa, trú tại Đội 5, thôn Vân Cốc 3, xã Vân Trung, huyện Việt Yên		X				
9	Bà Hoàng Thị Lưu, trú tại tổ dân phố số 3, thị trấn Bích Động, huyện Việt Yên				X		
<b>II</b>	<b>Huyện Tân Yên</b>	<b>1</b>			<b>1</b>		
10	Bà Vũ Thị Dương, trú tại khu Ngò, thị trấn Cao Thượng, huyện Tân Yên				X		
<b>III</b>	<b>Huyện Hiệp Hòa</b>	<b>1</b>			<b>1</b>		
11	Bà Đặng Thị Đan, bà Chu Thị Sáu, bà Đỗ Thị Giang, bà Đỗ Thị Sợi, bà Hoàng Thị Hiền, bà Đặng Thị Nhung, bà Nguyễn Thị Thơ, ông Đặng Thanh Ngọ, cùng trú tại thôn Mai Thượng, xã Mai Đình, huyện Hiệp Hòa				X		
<b>IV</b>	<b>Huyện Lạng Giang</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>1</b>		
12	Bà Nguyễn Thị Nhung, trú tại thôn Am, xã Xuân Hương, huyện Lạng Giang				X		
13	Bà Luyện Thị Dĩnh, trú tại thôn Tân Văn 3, xã Tân Dĩnh, huyện Lạng Giang		X				
<b>V</b>	<b>Huyện Lục Nam</b>	<b>4</b>	<b>3</b>		<b>1</b>		
14	Ông Trần Đình Châu, trú tại phố Đồi Ngô, thị trấn Đồi Ngô, huyện Lục Nam		X				
15	Bà Trần Thị Lâm, trú tại thôn Ry, xã Vô Tranh, huyện Lục Nam		X				
16	Ông Đào Văn Đức, ông Đào Văn Thường, ông Đào Văn Cường, cùng trú tại thôn Kim Xa, xã Cẩm Lý, huyện Lục Nam				X		

Số TT	Tên đơn vị/ Tên vụ việc	Chất lượng giải quyết					Ghi chú
		Tổng số	Thống nhất	Cải sửa	Hủy bỏ	Đình chỉ, rút đơn	
17	Ông Thân Văn Thế, trú tại số 11, phố Thanh Hưng, thị trấn Đồi Ngô, huyện Lục Nam		X				
<b>VI</b>	<b>Thành phố Bắc Giang</b>	<b>10</b>	<b>7</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	
18	Ông Tăng Văn Chuyển, trú tại thôn Đọ, xã Tân Tiến, thành phố Bắc Giang				X		
19	Bà Nguyễn Thị Ngạn, trú tại số nhà 04, ngõ 141, đường Ngô Gia Tự, phường Ngô Quyền, thành phố Bắc Giang		X				
20	Ông Dương Thành Mưu, trú tại thôn Yên Khê, xã Song Khê, thành phố Bắc Giang		X				
21	Ông Hoàng Văn Niên, trú tại thôn Mỹ Cầu, xã Tân Mỹ, thành phố Bắc Giang		X				
22	Ông Trần Văn Hưng, trú tại thôn Đọ, xã Tân Tiến, thành phố Bắc Giang		X				
23	Ông Thân Văn An, trú tại thôn Liêm Xuyên, xã Song Khê, thành phố Bắc Giang		X				
24	Ông Dương Văn Liên, bà Dương Thị Hương và bà Dương Thị Phượng, trú tại thôn Tân Phượng, xã Tân Mỹ, thành phố Bắc Giang		X				
25	Ông Đào Xuân Đót, trú tại tổ dân phố Thanh Lương, phường Dĩnh Kế, thành phố Bắc Giang		X				
26	Bà Lương Thị Ninh, trú tại thôn Đồi Nền, xã Dĩnh Trì, thành phố Bắc Giang					X	
27	Bà Nguyễn Thị Nghị, trú tại tổ dân phố Phú Mỹ 3, phường Dĩnh Kế, thành phố Bắc Giang					X	
<b>VII</b>	<b>Huyện Yên Thế</b>	<b>1</b>	<b>1</b>				
28	Bà Đoàn Thị Kim, trú tại phố Tân Xuân, thị trấn Bó Hạ, huyện Yên Thế		X				
<b>VIII</b>	<b>Huyện Lục Ngạn</b>	<b>1</b>	<b>1</b>				
29	Bà Quán Thị Năm, trú tại nhà H5, khu tập thể Đồng Cửa, phường Lê Lợi, thành phố Bắc Giang		X				
<b>IX</b>	<b>Cơ quan khác</b>	<b>1</b>	<b>1</b>				
30	Công ty Cổ phần Thương mại Việt Yên, địa chỉ: thị trấn Bích Động, huyện Việt Yên		X				
	<b>Tổng số</b>	<b>30</b>	<b>21</b>		<b>7</b>	<b>2</b>	