

## KẾT LUẬN THANH TRA

### Kết quả thanh tra trách nhiệm thủ trưởng trong việc thực hiện Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo tại Phòng Tài nguyên và Môi trường quận, Phòng Văn hóa và Thông tin quận

---

Thực hiện Quyết định số 231/QĐ-TTQ ngày 13 tháng 3 năm 2018 của Chánh Thanh tra quận về thanh tra trách nhiệm thủ trưởng trong việc thực hiện Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo tại Phòng Tài nguyên và Môi trường quận, Phòng Văn hóa và Thông tin quận, từ ngày 02 tháng 4 năm 2018 đến ngày 16 tháng 5 năm 2018, Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại Phòng Tài nguyên và Môi trường quận, Phòng Văn hóa và Thông tin quận.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 475/BC-ĐTT ngày 05 tháng 6 năm 2018 của Trưởng Đoàn thanh tra, ý kiến giải trình của cơ quan, tổ chức, cá nhân là đối tượng thanh tra,

Chánh Thanh tra quận kết luận thanh tra như sau:

#### I. Khái quát chung:

Phòng Tài nguyên và Môi trường quận là cơ quan tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân quận thực hiện chức năng quản lý Nhà nước về đất đai, tài nguyên nước, tài nguyên khoáng sản, môi trường, đo đạc, bản đồ.

Phòng Văn hóa và Thông tin quận là cơ quan tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân quận thực hiện chức năng quản lý Nhà nước về văn hóa; gia đình; thể dục; thể thao; du lịch; báo chí; xuất bản; bưu chính và chuyển phát; viễn thông và Internet; công nghệ thông tin, hạ tầng thông tin; phát thanh trên địa bàn và các dịch vụ công thuộc chức năng nhiệm vụ được giao trên địa bàn quận.

Trong quá trình hoạt động và thực hiện nhiệm vụ, những đơn vị này có trách nhiệm thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, góp phần thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng - an ninh, giữ vững ổn định chính trị và trật tự an toàn xã hội trên địa bàn quận. Đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, Trưởng phòng Tài nguyên và Môi trường quận, Trưởng phòng Văn hóa và Thông tin quận là người đứng đầu chịu trách nhiệm chính.

**II. Kết quả kiểm tra, xác minh** (Thời điểm thanh tra từ ngày 01 tháng 01 năm 2017 đến ngày 31 tháng 12 năm 2017):

#### 1. Về thực hiện chức năng quản lý nhà nước:

- Trưởng phòng Tài nguyên và Môi trường quận, Trưởng phòng Văn hóa và Thông tin quận có quan tâm chỉ đạo, triển khai thực hiện các nhiệm vụ quản lý nhà



nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định, cụ thể:

+ Có ban hành các văn bản (Kế hoạch, công văn) về chỉ đạo thực hiện pháp luật liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; nội quy về tiếp công dân.

+ Về thực hiện các quy định pháp luật về chế độ thông tin, báo cáo: Thực hiện báo cáo về công tác tiếp dân và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo định kỳ theo quy định.

+ Về công tác học tập, tuyên truyền, phổ biến pháp luật: Trong các cuộc họp giao ban định kỳ, Thủ trưởng đơn vị thường xuyên phổ biến, quán triệt đến cán bộ, công chức thực hiện nghiêm túc các văn bản, chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Thành phố, Ủy ban nhân dân quận liên quan đến công tác tiếp công dân, tiếp nhận xử lý đơn thư; có cử cán bộ, công chức tham gia đầy đủ các lớp tập huấn nghiệp vụ liên quan đến Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo do Thành phố và Quận tổ chức để thường xuyên nắm bắt, cập nhật các quy định mới của pháp luật.

- Về thực hiện quản lý và lưu trữ hồ sơ khiếu nại, tố cáo: Phòng Tài nguyên và Môi trường quận chưa đánh bút lục và lưu trữ theo quy định đối với 05 hồ sơ khiếu nại đã hoàn tất trong năm 2017; 01 hồ sơ tố cáo đã được đánh bút lục nhưng chưa đúng theo mẫu quy định. Tuy nhiên, đến ngày 16 tháng 5 năm 2018, Phòng Tài nguyên và Môi trường quận đã hoàn thiện bút lục đối với 05 hồ sơ khiếu nại, đã điều chỉnh lại bút lục đối với hồ sơ tố cáo và đưa vào lưu trữ đúng theo quy định.

- Về áp dụng ISO trong giải quyết khiếu nại, tố cáo: Các hồ sơ khiếu nại, tố cáo do Phòng Tài nguyên và Môi trường quận tham mưu Ủy ban nhân dân quận giải quyết không có sử dụng Phiếu ISO kèm theo. Đoàn thanh tra có buổi làm việc với Đại diện Phòng Nội vụ quận ghi nhận nội dung có liên quan như sau: "*Trên cơ sở Bộ thủ tục hành chính do Ủy ban nhân dân Thành phố công bố, Phòng Nội vụ quận tham mưu Ủy ban nhân dân quận ban hành Quyết định số 12513/QĐ-UBND ngày 25 tháng 12 năm 2012 về thủ tục hành chính, thủ tục xử lý công việc thông thường trong phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, được điều chỉnh bổ sung theo Quyết định số 7919/QĐ-UBND ngày 02 tháng 7 năm 2014 của Ủy ban nhân dân quận, trong đó các thủ tục hành chính được áp dụng tại Phòng Tài nguyên và Môi trường quận không có thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo; Phiếu ISO của thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo hiện nay chỉ áp dụng tại Thanh tra quận, không áp dụng tại các phòng, ban khác thuộc quận*".

## **2. Về thực hiện pháp luật về tiếp công dân:**

Nhìn chung, Trưởng phòng Tài nguyên và Môi trường quận, Trưởng phòng Văn hóa và Thông tin quận cơ bản chấp hành các quy định pháp luật về tiếp công dân, cụ thể:

- Bố trí địa điểm tiếp công dân thuận lợi, đảm bảo về cơ sở vật chất, trang thiết bị, phương tiện phục vụ tốt cho công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất.

- Có ban hành và niêm yết nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân hàng tuần, hàng tháng của Lãnh đạo đơn vị và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo tại phòng tiếp công dân hoặc bảng công khai thông tin của đơn vị.

- Có mở 03 loại sổ: 01 sổ tiếp công dân thường xuyên; 01 sổ tiếp công dân đột xuất của Lãnh đạo đơn vị; 01 sổ tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn.

- Việc tiếp công dân được ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân.

- Có phân công công chức có trình độ, năng lực phù hợp, phụ trách tiếp công dân thường xuyên; xử lý đơn thư; giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định; theo dõi sổ sách, công tác báo cáo định kỳ và đột xuất theo quy định.

- Trong năm 2017, Phòng Tài nguyên và Môi trường quận có thực hiện hỗ trợ cho cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn.

- Công tác tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn được thực hiện đảm bảo, xác định thẩm quyền giải quyết theo quy định. Cụ thể:

+ Phòng Văn hóa và Thông tin quận đã tiếp nhận và giải quyết 01 đơn phản ánh, kiến nghị do Ủy ban nhân dân quận chuyển qua theo đúng quy định.

+ Phòng Tài nguyên và Môi trường quận đã tiếp nhận và chuyển Ban tiếp công dân quận xử lý 93 đơn (nhận từ nguồn Bru điện); thụ lý, giải quyết đơn do Ủy ban nhân dân quận chuyển qua là 149 đơn (gồm: 07 đơn khiếu nại, 01 đơn tố cáo, 141 đơn phản ánh, kiến nghị). Kết quả: Đã giải quyết 139/149 đơn (còn lại 02 khiếu nại, 08 phản ánh, kiến nghị chuyển qua kỳ sau).

### **3. Về thực hiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo:**

#### ***3.1. Phòng Tài nguyên và Môi trường quận:***

- Đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Phòng Tài nguyên và Môi trường quận: Không có.

- Tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân quận: 08 đơn (gồm: 02 khiếu nại năm 2016 chuyển sang; 05 khiếu nại và 01 tố cáo). Kết quả tham mưu: Có Quyết định thụ lý, Quyết định thành lập Tổ xác minh, Kế hoạch xác minh, Biên bản đối thoại, Báo cáo kết quả xác minh theo quy định, tuy nhiên việc tham mưu còn chậm trễ so với thời gian quy định (không báo cáo tiến độ và kiến nghị gia hạn thời gian xác minh), kết quả xác minh nội dung khiếu nại chưa đảm bảo yêu cầu theo quy định, cụ thể:

*a) Đơn khiếu nại của bà Đỗ Thị Tư:* Tham mưu giải quyết trễ hạn 188 ngày làm việc so với quy định (Từ ngày thụ lý 05/8/2016 đến ngày ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại 28/6/2017 là 218 ngày làm việc).

*b) Đơn khiếu nại của ông Mai Hà Tông:* Tham mưu giải quyết trễ hạn 74 ngày làm việc so với quy định (Từ ngày thụ lý 07/11/2016 đến ngày ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại 10/4/2017 là 104 ngày làm việc).

*c) Đơn khiếu nại của ông Phùng Huy Doanh:* Tham mưu giải quyết trễ hạn 82 ngày làm việc so với quy định (Từ ngày thụ lý 02/3/2017 đến ngày ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại 09/8/2017 là 112 ngày làm việc).

*d) Đơn khiếu nại của bà Trần Hồng Hạnh:* Tham mưu giải quyết trễ hạn 39 ngày làm việc so với quy định (Từ ngày thụ lý 15/3/2017 đến ngày ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại 22/6/2017 là 69 ngày làm việc).

*e) Đơn khiếu nại của ông Đỗ Văn Tình:*

- Không hướng dẫn người dân làm đơn xin rút khiếu nại mà chỉ ghi nhận bằng biên bản về việc người dân rút khiếu nại.

- Từ ngày ông Đỗ Văn Tình rút đơn 29/5/2017 đến ngày ban hành Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại 16/6/2017 là 14 ngày làm việc (trễ hạn 08 ngày so với quy định).

*f) Đơn khiếu nại của bà Đỗ Thị Mạnh:*

- Tham mưu giải quyết trễ hạn 100 ngày làm việc so với quy định (Từ ngày thụ lý 22/9/2017 đến ngày ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại 02/4/2018 là 130 ngày làm việc).

- Về Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại (Báo cáo số 1225/BC-TNMT ngày 28/02/2018 và Báo cáo số 1387/BC-TNMT ngày 08/3/2018 của Phòng Tài nguyên và Môi trường quận): Không đúng mẫu theo quy định; không có chính kiến của cơ quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân quận để giải quyết khiếu nại, chỉ có kiến nghị tổ chức cuộc họp với sự tham dự của các phòng, ban chuyên môn để thống nhất hướng giải quyết trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

*g) Đơn khiếu nại của ông Võ Văn Cương:*

- Tham mưu giải quyết trễ hạn 112 ngày làm việc so với quy định (Từ ngày thụ lý 13/9/2017 đến ngày ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại 09/4/2018 là 142 ngày làm việc).

- Về Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại (Báo cáo số 1203/BC-TNMT ngày 27/02/2018 của Phòng Tài nguyên và Môi trường quận): Không đúng mẫu theo quy định; không có chính kiến của cơ quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân quận để giải quyết khiếu nại, chỉ có kiến nghị tổ chức cuộc họp với sự tham dự của các phòng, ban chuyên môn để thống nhất hướng giải quyết trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

*h) Đơn tố cáo của ông Trần Ngọc Trường:*

Từ ngày thụ lý 07/4/2017 đến ngày ban hành Kết luận nội dung tố cáo 07/8/2017 là 87 ngày làm việc, đảm bảo thời gian giải quyết theo quy định (có gia hạn thời gian giải quyết tố cáo từ 60 ngày làm việc lên 90 ngày làm việc). Tuy nhiên, giai đoạn từ khi nhận được Quyết định thụ lý 07/4/2017 đến ngày thành lập Tổ xác minh 27/4/2017 là 15 ngày làm việc (trễ 10 ngày so với quy định)

### **3.2. Phòng Văn hóa và Thông tin quận:**

Trong năm 2017, Phòng Văn hóa và Thông tin quận không có phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo.

### **III. Kết luận:**

#### **1. Về thực hiện chức năng quản lý nhà nước và thực hiện pháp luật về tiếp công dân:**

Nhìn chung Trường phòng Tài nguyên và Môi trường quận, Trường phòng Văn hóa và Thông tin quận có quan tâm triển khai và thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo như:

- Công tác tiếp công dân được thực hiện đảm bảo theo quy định; phòng tiếp công dân được bố trí thuận lợi; có ghi chép, mở sổ tiếp công dân đầy đủ; ban hành và niêm yết công khai nội quy, lịch tiếp công dân thường xuyên, định kỳ của Lãnh đạo; đội ngũ người làm công tác tiếp công dân đều có trình độ và được bồi dưỡng nghiệp vụ.

- Chế độ thông tin, báo cáo về công tác khiếu nại, tố cáo thực hiện đúng theo quy định.

- Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo cơ bản thực hiện theo đúng quy định pháp luật.

#### **2. Về thực hiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo:**

##### **2.1. Phòng Tài nguyên và Môi trường quận:**

- Tham mưu Ủy ban nhân dân quận giải quyết khiếu nại chưa đảm bảo về thời hạn giải quyết theo quy định tại Điều 28, Mục 2 Luật Khiếu nại năm 2011: "*Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý*" (07/07 hồ sơ đều trễ hạn), cụ thể:

- a) Đơn khiếu nại của bà Đỗ Thị Tư: Tham mưu giải quyết trễ hạn 188 ngày làm việc so với quy định.

- b) Đơn khiếu nại của ông Mai Hà Tòng: Tham mưu giải quyết trễ hạn 74 ngày làm việc so với quy định.

- c) Đơn khiếu nại của ông Phùng Huy Doanh: Tham mưu giải quyết trễ hạn 82 ngày làm việc so với quy định.

- d) Đơn khiếu nại của bà Trần Hồng Hạnh: Tham mưu giải quyết trễ hạn 39 ngày làm việc so với quy định .

- e) Đơn khiếu nại của bà Đỗ Thị Mạnh: Tham mưu giải quyết trễ hạn 100 ngày làm việc so với quy định.

- f) Đơn khiếu nại của ông Võ Văn Cương: Tham mưu giải quyết trễ hạn 112 ngày làm việc so với quy định.

- g) Đơn khiếu nại của ông Đỗ Văn Tình:

- + Không hướng dẫn người dân làm đơn xin rút khiếu nại mà chỉ ghi nhận bằng biên bản về việc người dân rút khiếu nại là thực hiện không đúng theo quy định tại Điều 10 Luật Khiếu nại năm 2011: "*Việc rút khiếu nại phải được thực hiện bằng đơn có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại*".

- + Từ ngày ông Đỗ Văn Tình rút đơn 29/5/2017 đến ngày ban hành Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại 16/6/2017 là 14 ngày làm việc, trễ 08 ngày so với quy định tại Điều 25 Quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn Thành phố



được ban hành kèm theo Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 02 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố: “1. Khi người khiếu nại có đơn rút khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh lập văn bản báo cáo và dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại, trình người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại trong vòng 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đơn rút khiếu nại.

2. Người giải quyết khiếu nại xem xét, ký ban hành Quyết định đình chỉ trong vòng 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản của người có trách nhiệm xác minh...”.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân quận giải quyết khiếu nại trễ hạn nhưng không báo cáo tiến độ và kiến nghị gia hạn thời gian xác minh theo quy định tại Khoản 3, Điều 7 Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 được sửa đổi, bổ sung tại Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20 tháng 10 năm 2016 của Thanh tra Chính phủ: “*Khi thời hạn xác minh nội dung khiếu nại đã hết mà người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được giao tiến hành xác minh nội dung khiếu nại chưa thực hiện xong việc xác minh thì người giải quyết khiếu nại xem xét gia hạn thời gian xác minh. Việc gia hạn không làm cho thời gian giải quyết vượt quá thời hạn giải quyết khiếu nại*”.

- Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại không thực hiện đúng biểu mẫu; không có chính kiến của cơ quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân quận để giải quyết khiếu nại (hồ sơ Đỗ Thị Minh và hồ sơ Võ Văn Cường) là thực hiện không đúng theo quy định tại Khoản 2, Điều 18 Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính: “*Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại gồm các nội dung được quy định tại Khoản 4 Điều 29 của Luật khiếu nại, trong báo cáo phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có); kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh; kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; kiến nghị giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại*”.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân quận giải quyết đơn tố cáo của ông Trần Ngọc Trường đảm bảo thời gian theo quy định, tuy nhiên giai đoạn từ khi nhận được Quyết định thụ lý 07/4/2017 đến ngày thành lập Tổ xác minh 27/4/2017 là 15 ngày làm việc, trễ 10 ngày so với quy định tại Khoản 4, Điều 9 Quy trình giải quyết tố cáo trên địa bàn Thành phố được ban hành kèm theo Quyết định số 12/2014/QĐ-UBND ngày 13 tháng 3 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố: “*Người xác minh nội dung tố cáo có trách nhiệm thành lập Tổ xác minh trong vòng 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được Quyết định thụ lý*”.

## **2.2. Phòng Văn hóa và Thông tin quận:**

Trong năm 2017, Phòng Văn hóa và Thông tin quận không có phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo.

#### **IV. Kiến nghị các biện pháp xử lý:**

Kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận chỉ đạo:

##### **1. Trưởng phòng Tài nguyên và Môi trường quận:**

Chấn chỉnh công tác tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, nâng cao chất lượng tham mưu, đặc biệt là phải có chính kiến khi tham mưu và đảm bảo thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định.

##### **2. Trưởng phòng Nội vụ quận:**

- Tổ chức kiểm điểm trách nhiệm đối với Trưởng phòng Tài nguyên và Môi trường quận với vai trò là người đứng đầu trong quá trình chỉ đạo, điều hành và các công chức có liên quan trong việc tham mưu Ủy ban nhân dân quận giải quyết khiếu nại để xảy ra các thiếu sót như đã nêu ở phần kết luận thanh tra, cụ thể:

- + Bà Võ Thị Kim Hiền – Phó Trưởng phòng;
- + Ông Nguyễn Thanh Phương – Chuyên viên;
- + Ông Lê Đình Cường – Chuyên viên;
- + Bà Đào Diệp Khanh – Chuyên viên;
- + Bà Tăng Thị Thanh Huyền – Chuyên viên;
- + Ông Nguyễn Triệu Vĩnh Tri – Chuyên viên.

- Hướng dẫn các phòng, ban thuộc quận xây dựng quy trình ISO đối với thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo để áp dụng khi tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân quận.

**3. Thủ trưởng các phòng, ban thuộc quận:** Tăng cường công tác tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo đảm bảo thời gian theo quy định; phải có chính kiến khi tham mưu Ủy ban nhân dân quận giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**4. Chánh Thanh tra quận:** Theo dõi, tổng hợp và báo cáo Ủy ban nhân dân quận về kết quả thực hiện các nội dung kết luận thanh tra theo quy định.

Kính trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận xử lý và chỉ đạo thực hiện Kết luận thanh tra theo Điều 40 Luật Thanh tra năm 2010.

#### *Nơi nhận:*

- Thanh tra Thành phố;
- Chủ tịch UBND quận;
- VP Quận ủy (Tổ Nội chính);
- Trưởng phòng Nội vụ quận;
- Trưởng phòng TNMT quận;
- Trưởng phòng VH TT quận;
- Lưu: VT, ĐTT.8.

**CHÁNH THANH TRA**



**Nguyễn Trung Bình**

ad