

Số: /BC-UBND

Đông Hà, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân năm 2025 và nhiệm vụ năm 2026

Để chuẩn bị trình kỳ họp thường lệ cuối năm 2025 của HĐND phường, UBND phường báo cáo kết quả tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân năm 2025 và nhiệm vụ năm 2026 như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN NĂM 2025

1. Tình hình chung

Phường Đông Hà được thành lập từ các phường: 1, 3, 4, Đông Giang và Đông Thanh. Năm 2025, dưới sự lãnh đạo của Đảng ủy, giám sát của HĐND, sự phối hợp của UBMTTQVN và các tổ chức chính trị - xã hội, UBND phường và Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường đã có nhiều cố gắng, vì vậy công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư đã đạt được những kết quả khá tích cực; đã thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo quy định; tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư cơ bản kịp thời, đúng quy định của pháp luật; nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị và đội ngũ công chức làm công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư ngày càng được nâng cao. Thông qua công tác tiếp công dân, lãnh đạo UBND phường đã gặp gỡ trực tiếp, đối thoại, lắng nghe tâm tư nguyện vọng của công dân, hướng dẫn, giải thích kịp thời cho công dân cũng như giải quyết thỏa đáng cho công dân theo quy định pháp luật. Bên cạnh đó, UBND phường đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành nhằm nâng cao hiệu quả việc tiếp công dân, tiếp nhận, giải quyết đơn thư của công dân. Các đơn thư, vụ việc tiếp nhận đã được các cơ quan có thẩm quyền xử lý, giải quyết một cách kịp thời, đúng quy định pháp luật. Nhờ thực hiện tốt việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư nên tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn được đảm bảo, góp phần hoàn thành tốt các chỉ tiêu nhiệm vụ kinh tế - xã hội, an ninh quốc phòng.

Tuy nhiên, tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân vẫn còn xảy ra nhiều (118 đơn/118 vụ việc), nội dung đơn tập trung liên quan đến lĩnh vực về đất đai vẫn còn chiếm tỷ lệ lớn (chiếm 51%) và ngày càng có tính chất phức tạp hơn về nội dung và nhất là tính lịch sử trong quản lý về lĩnh vực đất đai trước đây; việc lưu trữ, bàn giao hồ sơ của một số cơ quan, đơn vị, địa phương thiếu đầy đủ, rõ ràng nên khó khăn cho việc giải quyết. Nhận thức của một bộ phận người dân trong việc chấp hành pháp luật nói chung và Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo nói riêng còn hạn chế; một số trường hợp đơn thư đã được các cấp chính quyền giải thích thấu đáo, giải quyết đảm bảo theo đúng quy

định của pháp luật nhưng người dân vẫn chưa hài lòng; cán bộ tham mưu giải quyết đơn thư và việc phối hợp giải quyết có lúc thiếu kịp thời, chưa đồng bộ.

2. Về công tác chỉ đạo, điều hành

UBND phường, Chủ tịch UBND phường luôn xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ hết sức quan trọng, do đó ngay sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, UBND phường, Chủ tịch UBND phường đã kịp thời ban hành nhiều văn bản để chỉ đạo, điều hành, đôn đốc Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc các quy định về tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư, cụ thể: Quyết định số 112/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 về việc phân công cán bộ, công chức thực hiện tiếp công dân tại UBND phường Đông Hà; Quyết định số 113/QĐ-UBND ngày 02/7/2025 về việc ban hành Quy chế phối hợp hoạt động tiếp công dân tại UBND phường Đông Hà; Quyết định số 114/QĐ-UBND ngày 02/7/2025 về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại UBND phường Đông Hà; Thông báo số 232/TB-UBND ngày 27/7/2025 về công khai Quyết định số 508/QĐ-UBND ngày 16/7/2025 của UBND tỉnh Quảng Trị về Công bố Danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Trị; Thông báo số 479/TB-UBND ngày 07/8/2025 về công khai lịch tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân, cán bộ phụ trách số điện thoại liên hệ trong thời gian diễn ra Đại hội Đảng bộ phường Đông Hà; Kế hoạch số 560/KH-UBND ngày 11/8/2025 về tiếp công dân các tháng cuối năm 2025 của UBND phường Đông Hà; Kế hoạch số 561/KH-UBND ngày 11/8/2025 về phối hợp tổ chức tiếp công dân phục vụ Đại hội Đảng các cấp, Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng, bầu cử Đại biểu Quốc hội khóa XVI và Đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026 - 2031; Công văn số 718/UBND-VP ngày 19/8/2025 về xử lý tình trạng công dân khiếu kiện vượt cấp; Công văn số 1098/UBND-VP ngày 10/9/2025 thông báo về lịch tiếp công dân tháng 9 năm 2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Trị; Công văn số 1150/UBND-VP ngày 12/9/2025 về tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo đối với công tác tiếp nhận, xử lý, giải quyết KNTC và thực hiện kết luận thanh tra, kiểm tra, giám sát, quyết định, kết luận giải quyết KNTC trên địa bàn phường Đông Hà (theo Công văn số 828/UBND-NC ngày 09/9/2025 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc triển khai thực hiện Chỉ thị số 03-CT/TU ngày 26/8/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy Đảng đối với công tác tiếp nhận, xử lý, giải quyết KNTC và thực hiện kết luận thanh tra, kiểm tra, giám sát, quyết định, kết luận giải quyết KNTC trên địa bàn tỉnh); Kế hoạch số 1371/KH-UBND ngày 19/9/2025 về triển khai Kế hoạch số 15-KH/ĐU ngày 17/9/2025 của Đảng ủy thực hiện Kết luận số 107-KL/TW, ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Công văn số 1566/UBND-VP ngày 30/9/2025 về tăng cường công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân phục vụ Đại hội Đảng (thực hiện Công văn số 1153/UBND-NC ngày 29/9/2025 của UBND tỉnh Quảng Trị); Công văn số 1618/UBND-VP ngày 03/10/2025

triển khai thực hiện Kế hoạch số 18-KH/ĐU ngày 01/10/2025 của Đảng ủy phường về tăng cường công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, phục vụ Đại hội Đảng các cấp, bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026 - 2031; Công văn số 1772UBND-VP ngày 09/10/2025 về chuẩn bị tốt các nội dung phục vụ lãnh đạo UBND phường tiếp công dân và đảm bảo ANTT tại Phiên tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND tỉnh (theo Thông báo số 3011/TB-VP này 08/10/2025 của Văn phòng UBND tỉnh); Kế hoạch số 1777KH-UBND ngày 09/10/2025 phối hợp tổ chức tiếp công dân phục vụ Hội nghị lần thứ mười ba, BCH Trung ương khóa XIII và Kỳ họp thứ 10, Quốc hội khóa XV (theo Kế hoạch số 1297/KH-UBND ngày 08/10/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Trị); Kế hoạch số 2113/KH-UBND ngày 28/10/2025 triển khai thực hiện Kế hoạch số 1536/KH-UBND ngày 23/10/2025 của UBND tỉnh về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Kết quả công tác tiếp công dân

Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND phường và người được giao nhiệm vụ thực hiện tiếp công dân đã thực hiện tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất với tổng số 04 lượt/ 04 người/04 vụ việc.

- Tiếp định kỳ của lãnh đạo UBND phường:

+ Chủ tịch tiếp: 15 kỳ/02 lượt/02 người/02 vụ việc.

+ Chủ tịch ủy quyền tiếp: 08 kỳ/01 lượt/01 người/01 vụ việc.

- Tiếp thường xuyên của cán bộ được phân công nhiệm vụ tiếp công dân: 01 lượt/01 người/01 vụ việc.

Các vụ việc tiếp nhận qua tiếp công dân đã được UBND phường giao các cơ quan liên quan tham mưu, giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

4. Công tác tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân

4.1. Tiếp nhận đơn

Tổng số đơn tiếp nhận 118 đơn/118 vụ việc kiến nghị, phản ánh. Trong đó, liên quan đến lĩnh vực đất đai 60 đơn/60 vụ việc chiếm (51%); lĩnh vực liên quan đến các chính sách 08 đơn/08 vụ việc (chiếm 07%); lĩnh vực GPMB 13 đơn/13 vụ việc (chiếm 11%) và các lĩnh vực khác 37 đơn/37 vụ việc (chiếm 31%) số đơn/vụ việc tiếp nhận.

- Số đơn, số vụ việc thuộc thẩm quyền: 108 đơn/108 vụ việc (kiến nghị, phản ánh).

- Số đơn, số vụ việc không thuộc thẩm quyền: 10 đơn/10 vụ việc.

4.2. Kết quả xử lý, giải quyết đơn

- Kết quả xử lý, giải quyết khiếu nại: Không có đơn khiếu nại.

- Kết quả xử lý, giải quyết tố cáo: Không có đơn tố cáo.

- Kết quả xử lý, giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh:

- + Đã ban hành Văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan xử lý, tham mưu giải quyết đối với 108 đơn/108 vụ việc; đối với 10 vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết đã hướng dẫn, chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

- + Kết quả giải quyết: Đã giải quyết 91 đơn/91 vụ việc trong kỳ; đang giải quyết 17 đơn/17 vụ việc (chủ yếu là đơn mới tiếp nhận).

5. Nhận xét, đánh giá

5.1. Ưu điểm

Chủ tịch UBND phường đã thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật; đã kịp thời ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành, đôn đốc người đứng đầu các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc các quy định về tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư đảm bảo kịp thời, đúng theo quy định của pháp luật. Các đơn thư, vụ việc khiếu nại, tố cáo tiếp nhận đã được xử lý, giải quyết một cách khá kịp thời, đúng quy định pháp luật ngay từ lúc mới phát sinh. Công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong công tác giải quyết đơn thư được thực hiện thường xuyên, qua đó nâng cao hiệu quả việc giải quyết đơn thư của công dân góp phần ổn định tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn.

5.2. Tồn tại, hạn chế

Công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đã được quan tâm nhưng chưa thực hiện thường xuyên; công tác tham mưu giải quyết một số vụ việc của Người đứng đầu một số cơ quan, đơn vị nhiều lúc còn chậm, chất lượng chưa cao. Chế độ thông tin, báo cáo còn chưa được thực hiện nghiêm túc; công tác kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn thư đôi lúc chưa kịp thời dẫn đến thời gian xử lý một số vụ việc chưa đảm bảo yêu cầu về tiến độ.

5.3. Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế

a) Về khách quan

- Một số quy định của pháp luật về quản lý, sử dụng đất đai, bồi thường giải phóng mặt bằng sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp mới được ban hành nên cần có thời gian để nghiên cứu, gây khó khăn, vướng mắc khi áp dụng để thực hiện.

- Việc đo đạc để cấp Giấy CNQSD đất cho người dân có nhiều trường hợp xảy ra chênh lệch giữa các giấy tờ cũ và hiện trạng sử dụng hoặc có sai lệch một số thông tin do yếu tố lịch sử và thực tế sử dụng dẫn đến phát sinh tranh chấp, khiếu kiện. Hồ sơ lưu trữ, quản lý về đất đai, xây dựng qua nhiều thời kỳ còn thiếu đầy đủ nên gây khó khăn rất lớn cho công tác giải quyết.

- Về phía công dân: vẫn còn trường hợp không thực hiện đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo khi gửi đơn thư nhiều nơi, không đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết; một số vụ việc đã được giải quyết theo đúng quy định, nhưng công dân không đồng tình tiếp tục gửi đơn lên một số cơ quan cấp trên chuyển lại đơn cho địa phương và yêu cầu giải quyết, gây khó khăn trong việc xử lý và giải quyết đơn thư.

b) Nguyên nhân chủ quan

Khối lượng công việc nhiều, áp lực công việc lớn nên một số vụ việc chưa được tham mưu giải quyết kịp thời; công tác quản lý nhà nước trên một số lĩnh vực còn hạn chế, thiếu sót; việc tham mưu, xử lý, giải quyết thủ tục hành chính ở một số đơn vị với một số lĩnh vực (nhất là thủ tục hành chính về đất đai) còn hạn chế, dẫn đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Ý thức trách nhiệm trong việc chấp hành pháp luật của một số người dân chưa cao, một số công dân có am hiểu pháp luật nhưng lợi dụng, cố tình gửi đơn ở nhiều nơi, nhiều cấp nhằm gây khó khăn, áp lực cho các cấp chính quyền với mong muốn đạt được mục đích về quyền lợi cho mình.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2026

Để thực hiện tốt công tác tiếp dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư trong năm 2026, UBND phường Đông Hà tập trung thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Tăng cường quán triệt, tổ chức thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (đặc biệt là các quy định của pháp luật liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo mới được thông qua tại Kỳ họp thứ 10, Quốc hội khóa XV); Chỉ thị số 35-CT/TW của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về *“trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với dân và hướng xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân”*; Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 07/10/2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc tiếp tục tăng cường hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo,... và các văn bản chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh, Đảng ủy phường về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Đồng thời, xác định việc tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật cho người dân là việc ưu tiên; đặc biệt, không chỉ dừng lại ở việc phổ biến mà phải tạo điều kiện để người dân thực sự hiểu và áp dụng pháp luật vào đời sống, nhất là hướng tới việc trao đổi, giải thích cho công dân đối với các văn bản pháp luật như: đất đai, nhà ở, xây dựng, các thủ tục hành chính... nhằm đảm bảo tính công khai, minh bạch để người dân biết và thực hiện đúng. Thông qua đó, giúp người dân hiểu rõ hơn về quyền và nghĩa vụ của mình, từ đó chấp hành pháp luật về khiếu nại, tố cáo, giảm thiểu các khiếu nại, tố cáo không đúng.

2. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất; tham dự các phiên tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND tỉnh khi được mời. Thực hiện tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư chặt chẽ, xác định đúng cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết; phân loại đúng nội dung đơn; việc hướng dẫn, giải thích, chuyển đơn đúng trình tự, thủ tục, tránh lòng vòng, sai thẩm quyền; thực hiện đúng chuẩn mực trong việc ứng xử của cán bộ với nhân dân.

3. Tập trung kiểm tra, rà soát, giải quyết dứt điểm, kịp thời các vụ việc mới phát sinh. Tăng cường đối thoại nhằm đảm bảo sự đồng thuận trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở, nắm bắt thông tin về tình hình, diễn biến phát sinh đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xử lý kịp thời, tránh phát sinh điểm nóng, đông người, phức tạp.

4. Nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước trên các lĩnh vực, nhất là trong lĩnh vực đất đai, xây dựng...; thực hiện tốt công tác cải cách hành chính, tiếp nhận, xử lý và giải quyết thủ tục hành chính cho nhân dân kịp thời và đúng quy định nhất là các thủ tục hành chính về đất đai. Bên cạnh đó, cần nghiên cứu, đánh giá sự bất cập, tồn tại, thiếu sót trong thực hiện pháp luật, các thủ tục hành chính để có biện pháp hoàn thiện, nâng cao tính minh bạch, công khai, dễ hiểu đối với các thủ tục này để người dân dễ dàng tiếp cận và cũng đồng thời hạn chế việc sách nhiễu, tiêu cực, phát sinh tham nhũng vặt của cán bộ, công chức trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ phát sinh khiếu nại, tố cáo.

5. Công an phường tăng cường nắm tình hình, kịp thời tham mưu cho cấp ủy, chính quyền có biện pháp xử lý các tình huống phức tạp; xử lý nghiêm các đối tượng cầm đầu, kích động, chống đối, lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự, xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích chính đáng, hợp pháp của tổ chức, công dân.

6. Đề nghị Hội đồng nhân dân, UBMTTQ Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội và Nhân dân tăng cường giám sát công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tích cực phối hợp với các cấp chính quyền địa phương trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức.

Trên đây là kết quả thực hiện công tác tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư năm 2025; phương hướng, nhiệm vụ năm 2026, UBND phường báo cáo HĐND phường theo quy định./.

Nơi nhận:

- TT. Đảng ủy;
- TT. HĐND phường;
- TT. UBMTTQVN phường;
- Đại biểu HĐND phường;
- CT, các PCT UBND thành phố;
- CVP, PVP, CVVP;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Phạm Văn Dũng