

Số: /BC-UBND

Đồng Hới, ngày tháng 12 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2025 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2026

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

Thực hiện Nghị quyết số 1680/NQ-UBTVQH15 ngày 16/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Quảng Trị, phường Đồng Hới được thành lập trên cơ sở hợp nhất toàn bộ diện tích tự nhiên, quy mô dân số của 08 xã, phường: Hải Thành, Đồng Hải, Đồng Phú, Nam Lý, Đức Ninh Đông, Đức Ninh, Phú Hải và Bảo Ninh. Phường có tổng diện tích 41,35 km² và dân số hơn 84.000 người, gồm 70 tổ dân phố. Với vị trí trung tâm hành chính, chính trị, kinh tế - văn hóa của tỉnh, trên địa bàn tập trung nhiều cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp.

Nhận thức tầm quan trọng của công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư; Đảng ủy, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân (UBND) phường luôn quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, đôn đốc, bố trí cơ sở vật chất, nhân lực đáp ứng yêu cầu; đẩy mạnh tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật về Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành để nhân dân hiểu được quyền và nghĩa vụ của mình khi thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo.

1. Tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nhiều chuyển biến tích cực, góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội. Trên địa bàn phường không phát sinh các vụ việc có tính chất phức tạp, đông người. Hiện tại, chỉ còn vụ tố cáo liên quan đến vụ việc cơ khí 3/2 tại phường Nam Lý (cũ) đang được Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Trị thụ lý giải quyết.

2. Nguyên nhân của tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

2.1. Nguyên nhân đạt được

UBND phường đã chú trọng giải quyết những vướng mắc, kiến nghị, phản ánh ngay từ cơ sở nên không để phát sinh điểm nóng về khiếu nại, tố cáo.

Sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được quan tâm, phát huy hiệu quả góp phần nâng cao chất lượng xử lý và giải quyết đơn thư.

2.2. Nguyên nhân hạn chế

Sau sắp xếp chính quyền địa phương 02 cấp, hiện nay tâm lý của công dân vẫn muốn gửi đơn đến chính quyền mới để xem xét, giải quyết lại các vụ việc đã phát sinh từ trước và được các cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Chính quyền địa phương 02 cấp mới vận hành, hệ thống hồ sơ, thông tin lưu trữ về kết quả giải quyết đơn thư trước đây chưa được cập nhật đầy đủ dẫn đến khó khăn trong công tác phân loại, xử lý đơn.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác tiếp công dân

UBND phường thực hiện tiếp công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân¹; bố trí cán bộ theo dõi, ghi chép vào sổ tiếp công dân, thông báo nội dung và chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, đơn vị liên quan xử lý nội dung phản ánh của công dân.

Kết quả: Năm 2025 đã tiếp 128 lượt công dân (tiếp định kỳ: 75 lượt; tiếp thường xuyên: 53 lượt²). Nội dung chủ yếu tập trung vào các lĩnh vực về tranh chấp đất đai, nguồn gốc và thời điểm sử dụng đất, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, vệ sinh môi trường, chế độ chính sách và các vấn đề khác.

2. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn

Chủ tịch UBND phường chỉ đạo các cơ quan, đơn vị rà soát, giải quyết kịp thời, không để đơn thư tồn đọng, kéo dài. Đối với các đơn không thuộc thẩm quyền được chuyển đơn hoặc hướng dẫn công dân gửi đơn đến cấp có thẩm quyền để được xem xét giải quyết theo đúng quy định.

- Tổng số đơn đã tiếp nhận: 182 đơn³, trong đó UBND phường tiếp nhận 131 đơn (khiếu nại: 06 đơn; tố cáo: 06 đơn; kiến nghị, phản ánh: 119 đơn).

- Phân loại theo thẩm quyền:

+ Số đơn thuộc thẩm quyền giải quyết: 145 đơn⁴.

+ Số đơn không thuộc thẩm quyền: 37 đơn.

- Phân loại theo tình trạng giải quyết:

+ Số đơn đã giải quyết: 133 đơn, đạt tỷ lệ 91,7%.

+ Số đơn đang giải quyết: 12 đơn, đạt tỷ lệ 8,3%.

3. Kết quả giải quyết đơn thuộc thẩm quyền

UBND phường Đồng Hới đã giải quyết: 86 đơn/98 đơn, đạt tỷ lệ: 90,5%; đơn đang giải quyết: 12 đơn/98 đơn, chiếm tỷ lệ 12,2%, cụ thể:

- Đơn khiếu nại: 03 đơn, trong đó: 02 đơn đang xem xét giải quyết; 01 đơn thông qua công tác giải thích, hướng dẫn công dân tự nguyện rút đơn.

¹ UBND thành phố Đồng Hới (cũ) tổ chức tiếp công dân vào ngày 01 và 15 hàng tháng; UBND 08 xã, phường (cũ) tiếp công dân vào ngày thứ 4 hoặc thứ 5 hàng tuần; UBND phường Đồng Hới tiếp công dân vào ngày thứ 4 hàng tuần.

² UBND thành phố Đồng Hới (cũ) tiếp 21 lượt công dân; UBND 08 xã, phường (cũ) tiếp 17 lượt công dân; UBND phường Đồng Hới tiếp 37 lượt công dân, tiếp công dân thường xuyên 53 lượt công dân.

³ UBND thành phố Đồng Hới (cũ) tiếp nhận 28 đơn; UBND 08 xã, phường (cũ) tiếp nhận 23 đơn; UBND phường Đồng Hới tiếp nhận 131 đơn.

⁴ UBND thành phố Đồng Hới (cũ) 28 đơn; UBND 08 xã, phường (cũ) 19 đơn; UBND phường Đồng Hới 98 đơn.

- Đơn tố cáo: 03 đơn, trong đó: 02 đơn đã thụ lý và đang giải quyết, 01 đơn không đủ điều kiện thụ lý giải quyết.

- Đơn kiến nghị, phản ánh: 92 đơn, trong đó: 84 đơn đã được giải quyết, 08 đơn đang giải quyết.

4. Công tác quản lý Nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

4.1. Sự lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của cấp ủy, chính quyền

UBND phường duy trì tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Tư hằng tuần theo quy định của Luật Tiếp công dân; yêu cầu các phòng, ban chuyên môn chủ động nắm tình hình, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, kịp thời giải quyết vụ việc; không để xảy ra điểm nóng, tụ tập đông người gây mất an ninh trật tự trên địa bàn. Thường xuyên theo dõi, tổng hợp tình hình giải quyết để nhắc nhở, đôn đốc các cơ quan, đơn vị được giao kiểm tra, giải quyết đơn theo đúng quy định.

4.2. Kết quả xây dựng, hoàn thiện thể chế, ban hành văn bản chỉ đạo, điều hành và tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật.

UBND phường đã ban hành Kế hoạch số 3787/KH-UBND ngày 06/11/2025 về thực hiện Kế hoạch số 21-KH/TU ngày 09/9/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy 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; đồng thời chú trọng và phát huy sức mạnh tổng hợp của cả hệ thống chính trị từ phường đến tổ dân phố trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn phường.

III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Ưu điểm

- UBND phường xác định rõ vai trò, trách nhiệm đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo; thường xuyên tăng cường chỉ đạo, điều hành và triển khai nhiều giải pháp để nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

- Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo bảo đảm về thẩm quyền, nội dung, trình tự, thủ tục và đúng quy định của pháp luật, trong đó đặc biệt quan tâm đến việc tổ chức đối thoại trong quá trình giải quyết, cơ sở pháp lý giải quyết.

- Công tác tiếp công dân đã có chuyên biến tích cực, các kiến nghị, phản ánh của công dân cơ bản được tiếp nhận, xử lý kịp thời. Việc bố trí công chức làm công tác tiếp công dân, cơ sở vật chất phục vụ tiếp công dân được thực hiện theo quy định của pháp luật.

- Sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong quá trình giải quyết đơn thư ngày càng chặt chẽ và hiệu quả hơn. Nhận thức trách nhiệm của các tổ chức đảng, chính quyền, đoàn thể, cán bộ, đảng viên được nâng lên, góp phần ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội, tạo môi trường thuận lợi để phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn phường.

2. Tồn tại, hạn chế

- Phường Đồng Hới có địa bàn rộng, tỷ lệ đô thị hóa cao, các hoạt động trong đời sống xã hội diễn ra sôi động, đa dạng nên các vụ việc phát sinh diễn ra tương đối nhiều trên các lĩnh vực.

- Một bộ phận cán bộ và nhân dân còn hạn chế nhận thức pháp luật; tình trạng gửi đơn vượt cấp, sai thẩm quyền giải quyết còn xảy ra.

- Công tác tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật về Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo chưa thực sự sâu rộng, hình thức chưa phong phú. Nhiều trường hợp công dân chưa tuân thủ nghĩa vụ khi tham gia tiếp công dân như không mang theo giấy tờ tùy thân, không có văn bản cử người đại diện; kiến nghị, khiếu nại, tố cáo vượt cấp, một số trường hợp kiến nghị dây dưa, kéo dài mặc dù vụ việc đã được giải quyết; một số trường hợp thiếu hợp tác và có thái độ thiếu lịch sự.

- Công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh là kiêm nhiệm, năng lực chuyên môn có phần hạn chế; chưa chú trọng trong việc tham mưu nghiên cứu, thẩm tra xác minh để xử lý, giải quyết dứt điểm các vụ việc; thời hạn giải quyết một số vụ việc chưa đảm bảo, do đó làm phát sinh đơn thư vượt cấp.

3. Nguyên nhân của tồn tại

- Một số công dân cố tình không thực hiện đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; gửi đơn thư nhiều nơi, không đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết, nội dung yêu cầu giải quyết không chính đáng, không có căn cứ pháp luật, yêu cầu xem xét, giải quyết lại mặc dù vụ việc đã được các cơ quan chức năng giải quyết đúng thẩm quyền, đúng quy định của pháp luật; các khiếu nại đã được xem xét, giải quyết không đạt được mục đích công dân chuyển sang tố cáo người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được tài liệu, chứng cứ mới... làm ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự trên địa bàn.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật chưa thực sự đổi mới mạnh mẽ, chưa có nhiều hình thức tuyên truyền thu hút người dân tham gia để phát huy hiệu quả về tuyên truyền, giáo dục pháp luật.

IV. DỰ BÁO TÌNH HÌNH

Năm 2026, tình hình khiếu nại, tố cáo vẫn tiềm ẩn nhiều diễn biến phức tạp, nhất là trong bối cảnh trên địa bàn phường Đồng Hới đang triển khai nhiều dự án đầu tư các khu đô thị, hạ tầng kỹ thuật theo kế hoạch đã được phê duyệt chủ trương đầu tư; công tác kiện toàn các tổ dân phố, bầu cử Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân các cấp, lĩnh vực đất đai, giải phóng mặt bằng tiếp tục là lĩnh vực nhạy cảm, tiềm ẩn nguy cơ phát sinh đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh. UBND phường yêu cầu các phòng ban, đơn vị cần chủ động, bám sát tình hình, quyết liệt chỉ đạo, đề ra các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể có tính khả thi, tăng cường trách nhiệm của các cơ quan có liên quan để kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh, không để xảy ra tình trạng khiếu nại, tố cáo phức tạp.

V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO NĂM 2026

1. Tiếp tục thực hiện 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 dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân, Nghị định quy định chi tiết thi hành các luật này và hướng dẫn nghiệp vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Tiếp tục tổ chức thực hiện Kế hoạch số 3787/KH-UBND ngày 06/11/2025 về thực hiện Kế hoạch số 21-KH/TU ngày 09/9/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy 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. Hoàn thiện quy chế tiếp công dân và quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo theo Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

4. Tăng cường hoạt động gặp gỡ, đối thoại giữa chính quyền các cấp với công dân, chú trọng công tác hòa giải ở cơ sở. Tiếp tục thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ tại trụ sở. Tăng cường vận động, thuyết phục công dân chấp hành pháp luật và các quyết định giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Đối với các trường hợp lợi dụng khiếu nại, tố cáo để kích động, gây rối thì phải tiến hành làm rõ, xử lý nghiêm minh theo pháp luật.

5. Triển khai đồng bộ, hiệu quả Cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại, tố cáo nhằm nâng cao hiệu quả việc quản lý, khai thác và sử dụng cơ sở dữ liệu.

6. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông vào hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật trên các lĩnh vực dễ phát sinh khiếu nại, tố cáo; nâng cao hiệu quả tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

7. Tăng cường sự phối hợp giữa các cấp, các ngành trong công tác giải quyết đơn thư. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức thành viên tăng cường phối hợp trong công tác hòa giải tranh chấp trong nội bộ nhân dân; tuyên truyền vận động nhân dân chấp hành đúng quy định về quyền, nghĩa vụ của mình theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

8. Chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị giải quyết đúng quy định các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền; đồng thời chú trọng việc tổ chức thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo có hiệu lực pháp luật. Đẩy mạnh công tác trao đổi, phối hợp giữa các phòng, ban chuyên môn tạo sự thống nhất trong quá trình kiểm tra, tham mưu giải quyết, nhất là đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp.

9. Nghiêm túc thực hiện chế độ thông tin báo cáo về tiếp công dân, giải quyết đơn thư kịp thời và đầy đủ nội dung theo quy định của pháp luật.

Trên đây là Báo cáo kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2025, phương hướng nhiệm vụ năm 2026 của UBND phường Đồng Hới báo cáo tại Kỳ họp thứ 3 HĐND phường Đồng Hới./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy phường;
- Thường trực HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Đại biểu HĐND phường;
- Đại biểu mời dự kỳ họp;
- Văn phòng HĐND&UBND phường;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Hoàng Ngọc Đan