

BÁO CÁO

Tình hình thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết đơn, thư của công dân từ ngày 01/7/2025 đến 30/11/2025

Thực hiện nhiệm vụ của kỳ họp HĐND phường; Ủy ban nhân dân phường Nam Đông Hà báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết đơn, thư của công dân từ ngày 01/7/2025 đến nay như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về công tác chỉ đạo, điều hành

Xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ quan trọng; Ngay khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, UBND phường đã ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo: Quyết định số 627/QĐ-UBND ngày 18/7/2025 ban hành nội quy tiếp công dân tại UBND phường Nam Đông Hà; Quyết định số 1069/QĐ-UBND ngày 12/8/2025 ban hành quy chế phối hợp hoạt động tiếp công dân tại UBND Phường Nam Đông Hà; Quyết định số 629/QĐ-UBND ngày 18/7/2025 phân công cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân tại UBND phường Nam Đông Hà.

2. Công tác tiếp công dân

- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND phường và Bộ phận Tiếp công dân phường đã thực hiện tiếp công dân thường xuyên từ thứ 2 đến thứ 6 hằng tuần theo giờ hành chính (*trừ ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định*), tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 4 hằng tuần, tiếp công dân đột xuất khi cần thiết với tổng số 99 lượt/89 người/83 vụ việc (tiếp lần đầu: 82 vụ việc; tiếp nhiều lần: 01 vụ việc). Không có đoàn đông người. Cụ thể:

- Tiếp định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo UBND phường: 21 kỳ/05 lượt/05 người/05 vụ việc. Trong đó:

+ Chủ tịch UBND tiếp công dân: 07 kỳ/0 lượt/0 người/0 vụ việc

+ Ủy quyền PCT UBND tiếp công dân: 14 kỳ/05 lượt/05 người/05 vụ việc

- Tiếp thường xuyên của Bộ phận tiếp công dân: 78 lượt/ 84 người/78 vụ việc

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường công tác đối thoại với công dân để giải thích, trả lời các vướng mắc, kịp thời giải quyết các kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định.

3. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn

a) Tiếp nhận đơn:

Tổng số đơn tiếp nhận trong kỳ: 107 đơn

- Số đơn đã xử lý/Tổng số đơn tiếp nhận: 107 đơn /107 đơn.
- Số đơn, số vụ việc, đủ điều kiện xử lý: 107 đơn/107 vụ việc.

b) Phân loại, xử lý đơn (đơn đủ điều kiện xử lý)

- Phân loại theo nội dung:
 - + Số đơn, vụ việc khiếu nại: 0
 - + Số đơn, vụ việc tố cáo: 0.
 - + Số vụ việc kiến nghị, phản ánh: 107 đơn/107 vụ việc.
- Phân loại theo tình trạng giải quyết:
 - + Số đơn, số vụ việc đã giải quyết: 81 đơn/81 vụ việc
 - + Số đơn, số vụ việc đang giải quyết: 26 đơn/26 vụ việc.

c) Kết quả xử lý đơn

- Số đơn, số vụ việc thuộc thẩm quyền: 100 đơn/100 vụ việc
- Số đơn, số vụ việc không thuộc thẩm quyền hoặc không đủ điều kiện thụ lý, giải quyết: 07 đơn/07 vụ việc (đã chuyển đơn và hướng dẫn công dân theo đúng quy định).

4. Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền

a) Kết quả giải quyết khiếu nại: Không có.

b) Kết quả giải quyết tố cáo: Không có.

c) Kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh.

- Tổng số đơn, số vụ việc thuộc thẩm quyền đã giải quyết: 76 đơn, vụ việc/100 đơn, vụ việc; tỷ lệ giải quyết 76%.

- Tổng số đơn, số vụ việc thuộc thẩm quyền đang giải quyết: 24 đơn, vụ việc/100 đơn, vụ việc; tỷ lệ giải quyết 24%. Trong đó:

+ Số đơn, vụ việc đang giải quyết trong hạn: 21 đơn, vụ việc/24 đơn, vụ việc.

+ Số đơn, vụ việc đang giải quyết quá hạn: 03 đơn, vụ việc/24 đơn, vụ việc (đơn của bà Nguyễn Thị Linh; đơn của ông Hoàng Văn Châu; đơn của ông Võ Viết Dẻo và các hộ dân)

Lý do: Số đơn, vụ việc tập trung chủ yếu trong lĩnh vực đất đai, nhất là các nội dung liên quan đến cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, nguồn gốc sử dụng đất, bồi thường, hỗ trợ và tái định cư, tranh chấp đất đai... Đây là những lĩnh vực có tính chất phức tạp, hồ sơ liên quan nhiều cấp, nhiều thời kỳ quản lý, đòi hỏi quá trình rà soát, xác minh, thu thập tài liệu tốn nhiều thời gian. Trong khi đó, sau khi sáp nhập mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, khối lượng công việc chuyên môn của Phòng Kinh tế - Hạ tầng và Đô thị tăng cao đáng kể dẫn đến việc tham mưu, giải

quyết đơn thư chưa kịp thời, cần nhiều thời gian, gia hạn để tham mưu trả lời theo đúng quy định.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- UBND phường đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo công tác quán triệt, triển khai Chỉ thị số 35-CT/TW, Quy định 11-QĐ/TW của Bộ Chính trị và các quy định của Đảng, pháp luật nhà nước liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý kiến nghị, giải quyết khiếu nại, tố cáo; từ đó đã nâng cao nhận thức của người dân, cán bộ, công chức trong cơ quan nhất là người đứng đầu về vị trí, vai trò trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, xử lý kiến nghị, phản ánh.

- Chủ tịch UBND phường đã thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân; đã kịp thời ban hành văn bản chỉ đạo, điều hành về tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư đảm bảo kịp thời, đúng theo quy định của pháp luật. Trong kỳ báo cáo, UBND phường không nhận được đơn Khiếu nại, tố cáo nào.

- Công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong công tác giải quyết đơn thư ngày càng được thực hiện thường xuyên, hiệu quả, nề nếp; góp phần ngăn chặn những trường hợp lợi dụng khiếu kiện gây phức tạp về an ninh trật tự xã hội trên địa bàn phường.

- Bộ phận tiếp công dân cập nhật thường xuyên, chính xác vào biểu mẫu theo dõi, tiếp nhận xử lý và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2025 để Thanh tra tỉnh theo dõi việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn của phường.

- Các đơn thư kiến nghị, phản ánh tiếp nhận đã được các cơ quan có thẩm quyền xử lý, giải quyết kịp thời, đúng quy định pháp luật ngay từ lúc mới phát sinh ở cơ sở.

2. Hạn chế, khó khăn và nguyên nhân

a. Hạn chế, khó khăn

- Phường Nam Đông Hà mới được thành lập sau sáp nhập, địa bàn rộng, dân số đông, khối lượng công việc lớn; đội ngũ công chức làm công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của phường mới tiếp cận công việc, mới tham gia lớp bồi dưỡng nên còn hạn chế về kỹ năng nghiệp vụ và kinh nghiệm thực tiễn.

- Một số đơn thư trước đây, mặc dù đã được giải quyết theo đúng pháp luật, nhưng người dân không đồng thuận; Vì vậy, sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp người dân tiếp tục gửi đơn đến nhiều cấp, nhiều nơi.

- Công tác kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các quy định pháp luật về tiếp công dân, giải quyết đơn thư đôi lúc chưa thường xuyên, kịp thời dẫn đến chưa phát hiện sớm và khắc phục ngay những tồn tại, thiếu sót.

b. Nguyên nhân:

- Việc nắm bắt các văn bản pháp luật của một số người dân còn chưa rõ ràng,

cụ thể hoặc cố tình không chấp hành dẫn đến một số vụ việc đã được xem xét giải quyết đúng quy định của pháp luật, được hướng dẫn giải thích cụ thể nhưng người dân vẫn không chấp hành, tiếp tục gửi đơn khiếu nại, kiến nghị đến nhiều cấp, nhiều nơi.

- Cơ chế, chính sách pháp luật, nhất là trong lĩnh vực đất đai, bồi thường giải phóng mặt bằng còn thiếu cụ thể, chưa phù hợp, gây khó khăn, vướng mắc khi áp dụng để thực hiện, dễ phát sinh đơn thư trong nhân dân. Nhiều vụ việc do lịch sử để lại nay chính sách đất đai thay đổi nay không còn phù hợp nên công dân bức xúc khiếu nại kéo dài nhiều năm, rất khó xử lý khi áp dụng pháp luật để giải quyết.

- Việc đo đạc đất đai để cấp Giấy CNQSD đất trước đây cho người dân nhiều trường hợp còn thiếu chính xác, chênh lệch giữa các giấy tờ cũ và hiện trạng sử dụng hoặc xác nhận sai lệch một số thông tin do yếu tố lịch sử và thực tế sử dụng dẫn đến phát sinh tranh chấp, khiếu nại, tố cáo; nhiều chính sách đã được quan tâm để sửa đổi, bổ sung nhưng chưa giải quyết được nguyện vọng của nhân dân. 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.

- Đa số đơn thư phát sinh tập trung chủ yếu trong lĩnh vực đất đai, nhất là các nội dung liên quan đến cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, nguồn gốc sử dụng đất, bồi thường, hỗ trợ và tái định cư, tranh chấp đất đai... Đây là những lĩnh vực có tính chất phức tạp, hồ sơ liên quan nhiều cấp, nhiều thời kỳ quản lý, đòi hỏi quá trình rà soát, xác minh, thu thập tài liệu tốn nhiều thời gian. Trong khi đó, sau khi sáp nhập mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, khối lượng công việc chuyên môn của Phòng Kinh tế - Hạ tầng và Đô thị tăng cao đáng kể dẫn đến việc tham mưu, giải quyết đơn thư chưa kịp thời, có lúc còn tồn đọng.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về tiếp công dân chưa thường xuyên; 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. MỘT SỐ NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG NĂM 2026

Trong thời gian tới, tình hình kiến nghị, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn phường có thể diễn biến phức tạp trong giai đoạn đầu sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp; Để thực hiện tốt công tác tiếp dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư trong năm 2026, UBND phường 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:** Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Tố cáo năm 2018; 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-QĐ/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,...; 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 khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Quảng Trị; Công văn số 828/UBND-NC ngày 09/9/2025 của UBND tỉnh 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 khiếu nại, tố cáo và thực hiện kết luận thanh tra, kiểm tra, giám sát, quyết định, kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh.

Đồng thời, xác định việc phổ biến, tuyên truyền giáo dục pháp luật cho người dân là việc ưu tiên; bên cạnh đó, nghiên cứu, đánh giá lại hiệu quả cách thức, phương pháp đã thực hiện để đổi mới hơn trong thời gian tới. 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. Chỉ đạo bộ phận tiếp công dân phân loại, xử lý đơn thư phải chặt chẽ, xác định đúng cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết; xác định và phân loại đúng nội dung đơn; việc hướng dẫn, giải thích, chuyển đơn phải đúng trình tự, thủ tục, tránh vòng vòng, sai thẩm quyền.

3. Tập trung kiểm tra, rà soát, giải quyết dứt điểm, kịp thời các vụ việc khiếu nại, tố cáo 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

5. Chỉ đạo 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. Phối hợp chặt chẽ với UBMTTQ Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội phường tăng cường công tác 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 từ 01/7/2025 đến ngày 30/11/2025./.

Nơi nhận:

- TT. Đảng ủy, TT. HĐND phường;
- CT, PCT UBND phường;
- UBMTTQVN và các tổ chức CTXH;
- Các cơ quan chuyên môn phường; TTPVHCC, TT DVTH phường.
- BCH Quân sự, Công an phường;
- Các ban HĐND phường;
- Đại biểu HĐND phường khoá I;
- CVP, PCVP, CVVP;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lê Thị Anh Đào