

Số: 269 /BC-UBND

Phường Trương Quang Trọng, ngày 03 tháng 12 năm 2025

BÁO CÁO

**Kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo
năm 2025; phương hướng, nhiệm vụ năm 2026**
(Báo cáo phục vụ Kỳ họp thứ 4 của HĐND phường khóa XIII)

Thực hiện Nghị quyết số 07/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của HĐND phường về kế hoạch tổ chức các Kỳ họp thường lệ của HĐND phường Trương Quang Trọng năm 2025; Công văn số 12/HĐND-VP ngày /11/2025 của Thường trực HĐND phường về việc chuẩn bị các nội dung trình Kỳ họp thứ 04, HĐND phường khóa XIII; UBND phường báo cáo kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2025 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2026 trên địa bàn phường, cụ thể như sau:

I. TÌNH HÌNH KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Trong năm 2025, nhìn chung tình hình đơn thư khiếu nại, tố cáo (sau đây viết tắt là KNTC) trên địa bàn phường cơ bản ổn định, an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội được bảo đảm. Các vụ việc đông người, phức tạp không phát sinh, những vụ việc đơn thư công dân gửi đến UBND phường có biện pháp cụ thể để giải quyết dứt điểm, tạo sự đồng thuận cho người dân, góp phần tạo tiền đề quan trọng phát triển kinh tế - xã hội địa phương. Tuy nhiên, kể từ khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp và sắp xếp đơn vị hành chính cấp xã (từ ngày 01/7 đến nay), tình hình đơn thư phát sinh tăng vọt, tình trạng đơn vượt cấp vẫn còn xảy ra, nội dung tập trung chủ yếu vào vấn đề đất đai, ô nhiễm môi trường, công tác thu hồi đất, bồi thường và giải phóng mặt bằng tại các dự án gây ảnh hưởng đến công tác an ninh, trật tự trên địa bàn phường.

II. KẾT QUẢ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KNTC

1. Công tác tiếp công dân

Năm 2025, UBND phường tổ chức tiếp công dân 142 lượt/101 vụ. Trong đó: TCD định kỳ của Chủ tịch UBND phường 39 lượt; TCD thường xuyên của lãnh đạo và chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND 103 lượt/101 vụ việc. Trách nhiệm tiếp công dân của người đứng đầu tiếp tục được nâng lên. Qua công tác tiếp công dân, nhận và phân loại đơn thư Văn phòng HĐND & UBND phường đã tham mưu và ban hành 68 văn bản Phiếu chuyển, thông báo, 25 văn bản Kết luận, Công văn chỉ đạo giải quyết, giao nhiệm vụ cho cơ quan chuyên môn xem xét, giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền.

2. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn

Trong kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân phường đã tiếp nhận 101 đơn/101 vụ việc; phân loại, xử lý 101 đơn. Trong đó có 06 đơn Khiếu nại; 00 đơn tố cáo và 73 đơn kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai... thuộc thẩm quyền giải quyết (Còn

28 đơn/28 vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết; trong đó: 19 đơn UBND phường đã hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét giải quyết, 09 đơn lưu đơn).

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

UBND phường luôn quan tâm, chỉ đạo, đôn đốc các phòng chuyên môn và chuyên viên tham mưu kiểm tra, xác minh, xem xét, hoà giải, giải quyết và trả lời cho công dân theo quy định được 63 đơn/73 đơn (Đạt tỉ lệ giải quyết 86%). Hiện tại còn 10 đơn/10 vụ việc đang tiếp tục thụ lý giải quyết.

4. Công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết đơn thư

a) Về lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn

Ủy ban nhân dân phường quan tâm, chỉ đạo và triển khai thực hiện có hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư theo quy định pháp luật, gắn với các nhiệm vụ, giải pháp về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC theo Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị; chỉ đạo việc tiếp công dân, giải quyết KNTC liên quan đến sắp xếp tổ chức bộ máy trên địa bàn phường, góp phần triển khai có hiệu quả các Nghị quyết của Đảng, Quốc hội, Chính phủ và chỉ đạo của Tỉnh uỷ, UBND tỉnh trong lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết KNTC, đảm bảo an toàn, an ninh trật tự phục vụ tốt cho Đại hội Đảng các cấp.

b) Kết quả xây dựng, hoàn thiện thể chế và tuyên truyền pháp luật tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo

Ủy ban nhân dân phường, Chủ tịch UBND phường chỉ đạo Văn phòng HĐND & UBND phường thường xuyên thực hiện rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết KNTC do Hội đồng nhân dân phường, Ủy ban nhân dân phường ban hành đề kịp thời sửa đổi, bổ sung, thay thế đảm bảo đúng với quy định hiện hành và phù hợp với thực tiễn địa phương (*Ban hành Kế hoạch số 73/KH-UBND, ngày 28/10/2025 Kiểm tra, xử lý và rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật năm 2025 trên địa bàn phường Trương Quang Trọng*).

III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ VÀ DỰ BÁO TÌNH HÌNH KNTC

1. Nhận xét, đánh giá

a) Ưu điểm

Ủy ban nhân dân phường đã lãnh đạo, chỉ đạo kịp thời công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết KNTC, kiến nghị, phản ánh cũng như các vấn đề cử tri, người dân quan tâm, có ý kiến, bức xúc trên địa bàn phường; tập trung xem xét, chỉ đạo xử lý, kiến nghị cấp thẩm quyền về cơ chế, chính sách bồi thường, hỗ trợ, tái định cư để kết thúc nhiều vụ việc trên thực tế. Quan tâm chỉ đạo thực hiện nhiều biện pháp nhằm tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính và trách nhiệm công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; chỉ đạo thực hiện các giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế trong quản lý nhà nước đối với các lĩnh vực đất đai, tài nguyên môi trường, đầu tư xây dựng, tài chính, tài sản công,... nên đã hạn chế tình trạng đơn

thư, KNTC giữ ổn định tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn phường. Chủ tịch UBND phường thường xuyên chỉ đạo rà soát, đề ra những biện pháp cụ thể để giải quyết dứt điểm các vụ việc, tạo sự đồng thuận cho người dân. Thủ trưởng các phòng chuyên môn đã thực hiện tốt trách nhiệm tiếp công dân theo quy định. Công tác phối hợp giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường với các cơ quan, đơn vị liên quan, tổ dân phố được thực hiện thường xuyên, đã kịp thời tham vấn, tháo gỡ các vướng mắc về chuyên môn, nghiệp vụ trong quá trình xử lý đơn, giải quyết KNTC của địa phương.

b) Tồn tại, hạn chế

- Một số vụ việc còn chậm trễ trong tham mưu xử lý đơn, xác minh, tham mưu giải quyết KNTC (chủ yếu xảy ra đối với các vụ việc liên quan đến lĩnh vực đất đai, có tính chất phức tạp, cần phải xác minh, làm việc với nhiều tổ chức, cá nhân).

- Kỹ năng, kinh nghiệm của một số công chức chuyên môn trong công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn còn hạn chế, có lúc bị động, lúng túng.

- Công tác phối hợp chưa đồng bộ, chặt chẽ, kịp thời, dẫn đến kéo dài thời gian giải quyết, làm phát sinh đơn thư.

c) Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế

- Nguyên nhân khách quan

- + Do ảnh hưởng, tác động của việc sắp xếp, tinh gọn tổ chức bộ máy và sắp xếp, hợp nhất đơn vị hành chính để tổ chức mô hình hành chính 02 cấp dẫn đến khối lượng công việc phải giải quyết rất lớn nên ảnh hưởng phần nào đến chất lượng công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết KNTC.

- + Nhiều vướng mắc, tồn tại có tính lịch sử, kéo dài, liên quan đến nhiều cơ quan, nhiều ngành, nhiều cấp trong công tác quản lý nhà nước về đất đai, tài nguyên, môi trường đòi hỏi cần phải có nhiều thời gian để xác minh, phối hợp với nhiều cơ quan, cấp, ngành nên dẫn đến kéo dài thời gian giải quyết; mặt khác, một số vướng mắc tuy đã được chỉ ra nhưng việc khắc phục vẫn còn chậm, để kéo dài; một số trường hợp không thể khắc phục triệt để do lịch sử để lại, cơ chế chính sách không còn phù hợp làm ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của nhiều người dân, dẫn đến phát sinh nhiều KNTC phức tạp ở các lĩnh vực này.

- + Các chính sách bồi thường, hỗ trợ tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất còn bất cập: Ban hành chậm, thay đổi thường xuyên, thiếu sát thực tế trong khi đó, giá trị đất ngày càng tăng, khiến người dân so sánh, không thống nhất phương án đền bù, phát sinh khiếu kiện.

- + Một số quy định pháp luật còn chồng chéo, mâu thuẫn nên việc áp dụng pháp luật trong thực tế còn lúng túng, cơ sở pháp lý chưa thật sự chặt chẽ, khó xây dựng phương án tối ưu để giải quyết vừa bảo đảm đúng pháp luật, vừa phù hợp với thực tiễn.

- Nguyên nhân chủ quan

- + Đội ngũ công chức, chuyên viên giúp việc thực hiện nhiệm vụ tham mưu xử lý đơn, giải quyết KNTC thiếu về số lượng, kinh nghiệm nghiệp vụ còn hạn chế dẫn đến quá trình thực hiện nhiệm vụ dễ xảy ra nguy cơ sai sót, chậm tiến độ.

+ Công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư chưa được các ngành chuyên môn quan tâm đúng mức cho nên trong quá trình phối hợp giải quyết đơn chưa được đồng bộ, hiệu quả cao.

+ Một số công chức chuyên môn chưa tập trung nghiên cứu, nắm bắt đầy đủ các quy định của pháp luật cũng như các kỹ năng, nghiệp vụ trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn.

2. Dự báo tình hình

- Đối với phường trong giai đoạn đầu sáp nhập xã, phường thực hiện mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp, công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC trong thực tế sẽ còn gặp nhiều khó khăn, bất cập do còn lúng túng trong việc thực hiện phân định thẩm quyền để giải quyết.

- Một số vụ việc chưa được các cơ quan chức năng giải quyết dứt điểm sẽ tiềm ẩn nguyên nhân này sinh yếu tố phức tạp, dẫn đến tình trạng đơn thư, KNTC kéo dài. Sau khi sáp nhập phường Trương Quang Trọng, các xã Tịnh Ấn Tây, Tịnh Ấn Đông, Tịnh An có một số dự án lớn (như: đường Hoàng Sa - Dốc Sỏi, Thạch Bích - Tịnh Phong, Đập dâng sông Trà Khúc, cầu Trà Khúc 1, KDC Sơn Tịnh, Vsip, nhà đầu tư An Phú...) sẽ tiềm ẩn nguy cơ phát sinh đơn KNTC trong lĩnh vực đất đai, bồi thường, giải phóng mặt bằng do thu hồi đất của các hộ dân bị ảnh hưởng.

- Tình hình quản lý đất đai, tài nguyên và môi trường có lúc, có nơi chưa chặt chẽ (tình trạng lấn chiếm đất công, sử dụng đất không đúng mục đích, gây ô nhiễm môi trường...).

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM VỀ TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KNTC NĂM 2026

1. Tiếp tục thực hiện có hiệu quả Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, các chỉ thị, nghị quyết của Trung ương, Quốc hội; chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh, Đảng ủy... về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn phường.

2. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; thực hiện nghiêm túc công tác tiếp công dân thường xuyên và định kỳ tại UBND phường để kịp thời tiếp nhận đơn, hướng dẫn công dân thực hiện KNTC, kiến nghị, phản ánh đúng theo quy định của pháp luật. Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, phòng chuyên môn và công chức chuyên môn trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư.

3. Tiếp tục phát huy những kết quả đã đạt được; tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc còn tồn đọng, không để kéo dài, phát sinh phức tạp; tăng cường đối thoại giữa chính quyền với Nhân dân, phát huy dân chủ, bảo đảm quyền và lợi ích hợp của công dân, tạo sự đồng thuận của Nhân dân trong thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của phường

4. Tăng cường công tác tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ làm công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC. Tập trung chỉ đạo các cơ quan chuyên môn chú trọng phối hợp thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết

KNTC đảm bảo an ninh trật tự trong thời gian diễn ra bầu cử đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026 -2031. Đẩy mạnh công tác cải cách hành chính gắn với việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong xử lý công việc hằng ngày nhằm nâng cao trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức cơ quan.

5. Tăng cường công tác tiếp công dân, tập trung chỉ đạo giải quyết có chất lượng các vụ việc KNTC, phần đầu đạt tỷ lệ trên 95% đối với các vụ việc mới phát sinh; tập trung nguồn lực giải quyết những vụ việc phức tạp, kéo dài, những vụ đông người để tránh hậu quả tiêu cực; chú trọng kiểm tra việc tổ chức thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật của các cấp, các ngành.

6. Đẩy mạnh chuyển đổi số, vận hành hiệu quả Cơ sở dữ liệu Quốc gia về tiếp công dân, KNTC, kiến nghị, phản ánh theo Nghị định số 55/2022/NĐ-CP ngày 23/8/2022 của Chính phủ nhằm thống nhất quản lý, xử lý trùng lặp đơn thư, tăng cường tính minh bạch và báo cáo kịp thời.

7. Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC, các chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước và địa phương đến với cán bộ, công chức, viên chức, đoàn viên, hội viên và Nhân dân để nâng cao nhận thức và chấp hành đúng quy định của pháp luật.

8. Chỉ đạo các ngành chức năng thường xuyên, chủ động nắm bắt thông tin, tình hình, dư luận bức xúc trong Nhân dân để có giải pháp xử lý kịp thời, đạt hiệu quả, hạn chế phát sinh KNTC.

Trên đây là báo cáo kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2025 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2026, UBND phường kính báo cáo Hội đồng nhân dân phường./.

Nơi nhận:

- BTV Đảng ủy phường (báo cáo);
- Đại biểu HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- MTTQVN và các tổ chức thành viên;
- Các Ban của HĐND phường;
- Các phòng chuyên môn UBND phường;
- VP: C, PC, CV;
- Lưu: VT (Thanh).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Ngọc Dung