

Số: /BC-UBND

Đồng Hới, ngày tháng 7 năm 2026

BÁO CÁO

**Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo 6 tháng đầu năm,
phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2026**
(Từ ngày 15/12/2025 đến ngày 15/6/2026)

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

Phường Đồng Hới có diện tích tự nhiên 41,35 km², quy mô dân số trên 84.000 người; là phường trung tâm của tỉnh Quảng Trị, nơi tập trung các cơ quan, đơn vị sự nghiệp, tổ chức chính trị - xã hội, doanh nghiệp và nhiều hoạt động thương mại, dịch vụ quan trọng. Phường có hệ thống kết cấu hạ tầng đô thị đồng bộ, mạng lưới giao thông thuận lợi, sở hữu nhiều tiềm năng, lợi thế để phát triển thương mại, dịch vụ, du lịch biển và kinh tế đô thị.

Thời gian qua, đội ngũ cán bộ, công chức trong các cơ quan hành chính nói chung và phụ trách công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo nói riêng cơ bản đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ. Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được sự quan tâm, lãnh đạo của Đảng ủy, giám sát chặt chẽ của HĐND phường và sự quyết liệt trong giải quyết của chính quyền địa phương nên đã đi vào nề nếp, bám sát các quy định pháp luật. UBND phường chú trọng lãnh đạo, chỉ đạo, thường xuyên rà soát, đôn đốc trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Thường xuyên tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật đến mọi tầng lớp nhân dân 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 quyền khiếu nại, tố cáo. Công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo đã có nhiều chuyển biến tích cực, góp phần vào nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, giữ vững an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội trên địa bàn phường Đồng Hới.

1. Tình hình khiếu nại, tố cáo

Với sự quyết tâm trong lãnh đạo, quản lý, điều hành nên tình hình kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh trên địa bàn cơ bản ổn định. Tình hình khiếu nại, tố cáo trên địa bàn không phát sinh các vụ việc khiếu nại, tố cáo có tính chất phức tạp, đông người. Hiện tại, trên địa bàn chỉ còn vụ việc tố cáo liên quan đến vụ việc cơ khí 32 tại phường Nam Lý (cũ) do UBND tỉnh Quảng Trị thụ lý giải quyết.

1.1. Về khiếu nại: UBND phường tiếp nhận 03 đơn khiếu nại, đã giao cho các cơ quan liên quan nghiên cứu tham mưu giải quyết theo quy định.

1.2. Về tố cáo: UBND phường không tiếp nhận đơn tố cáo nào của công dân. Từ kỳ báo cáo trước chuyển sang 01 đơn tố cáo, UBND phường đã giải quyết và ban hành kết luận giải quyết tố cáo.

2. Nguyên nhân diễn biến của tình hình khiếu nại, tố cáo

2.1. Nguyên nhân chủ quan:

- Quá trình lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ chính trị của địa phương, UBND phường đã chú trọng nắm bắt tình hình, tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, giải quyết những vướng mắc, kiến nghị, phản ánh ngay từ cơ sở nên trong 6 tháng đầu năm 2026 đơn thư khiếu nại, tố cáo không phát sinh phức tạp.

- Việc phối hợp giữa các ban ngành đoàn thể 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 công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2.2. Nguyên nhân khách quan: Các quy định pháp luật ngày càng được hoàn thiện, các chủ trương, chính sách được thông tin rộng rãi đến Nhân dân qua các phương tiện thông tin đại chúng nên ý thức chấp hành pháp luật của đại bộ phận Nhân dân ngày càng nâng cao.

II. KẾT QUẢ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

1. Công tác tiếp công dân

Lãnh đạo UBND phường đã thực hiện nghiêm túc chế độ tiếp công dân theo quy định của pháp luật, trực tiếp chủ trì tiếp công dân định kỳ theo lịch tiếp công dân hàng tuần. Tích cực chỉ đạo cơ quan chức năng rà soát, nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại địa phương; chỉ đạo các cơ quan chức năng tham mưu thụ lý, giải quyết kịp thời các khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết, kiên quyết không để xảy ra các vụ việc khiếu nại, tố cáo gây gắt, nổi cộm, tổn động trên địa bàn.

Công tác phối hợp giữa các ban ngành liên quan trong công tác hướng dẫn, giải thích quan hoạt động tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo được thực hiện thường xuyên và có hiệu quả, thể hiện trong việc báo cáo, trao đổi thông tin, thống nhất phương án xử lý phù hợp đối với từng vụ việc.

Về kết quả tiếp công dân: Trong 6 tháng đầu năm 2026 đã tiếp được 60 lượt, với 46 người, tiếp nhận 46 vụ việc, không phát sinh đoàn đông người¹. Nội dung công dân trình bày chủ yếu tập trung vào các lĩnh vực như: tranh chấp đất đai, nguồn gốc, thời điểm sử dụng đất, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, công tác giải phóng mặt bằng tại các dự án, vệ sinh môi trường, chế độ chính sách và một số nội dung khác.

2. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Chủ tịch UBND phường Đồng Hới đã thường xuyên chỉ đạo thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tập trung rà soát, xem xét theo thẩm quyền tham mưu giải quyết không để đơn thư tồn đọng, kéo dài; đối với các đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết đã chuyển đơn hoặc hướng dẫn công dân gửi đơn đến cấp có thẩm quyền để được xem xét giải quyết theo quy định.

¹ Tiếp công dân thường xuyên: Số lượt tiếp công dân: 36 công dân; tiếp nhận 36 kiến nghị, phản ánh; Tiếp công dân định kỳ: Đã tổ chức 24 kỳ tiếp với 10 lượt công dân được tiếp; tiếp nhận 10 kiến nghị, phản ánh

Trong 6 tháng đầu năm 2026 đã tiếp nhận 71 đơn, trong đó: Đơn Khiếu nại 03 đơn; đơn kiến nghị, phản ánh 68 đơn; Số đơn thuộc thẩm quyền giải quyết: 65 đơn, số đơn không thuộc thẩm quyền: 06 đơn.

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

Trong 6 tháng đầu năm 2026, UBND phường Đồng Hới đã giải quyết 47 đơn/65 đơn, đạt tỷ lệ: 72,3%; đơn đang giải quyết 18 đơn/65 đơn, chiếm tỷ lệ 27,7%, cụ thể:

- Đơn khiếu nại: 03 đơn, trong đó: 02 đơn đã giải quyết; 01 đơn đang thụ lý giải quyết theo đúng trình tự thủ tục.
- Đơn kiến nghị, phản ánh: 62 đơn, trong đó: 45 đơn đã được giải quyết, 17 đơn đang trong thời hạn giải quyết.

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

4.1. Sự lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của chính quyền về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo

UBND phường bám sát sự chỉ đạo của UBND tỉnh liên quan đến công tác thi hành Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản chỉ đạo nhằm tăng cường công tác tiếp công dân, công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn phường². Chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND thực hiện trách nhiệm tổ chức, làm đầu mối trong việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của phường để tham mưu tổ chức tiếp công dân thường xuyên và định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND phường theo quy định.

Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ theo Lịch tiếp công dân (định kỳ thứ Tư hàng tuần). Trong một số trường hợp không thể trực tiếp chủ trì tiếp công dân dân được, Chủ tịch UBND phường ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND phường tiếp. Tham dự buổi tiếp công dân có đại diện lãnh đạo Thường trực HĐND; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các phòng chuyên môn như: Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, Văn hóa - Xã hội; Trung tâm phục vụ hành chính công; Văn phòng HĐND và UBND phường và các đơn vị liên quan. Thông qua công tác tiếp công dân, Lãnh đạo phường đã tiếp xúc và trả lời trực tiếp cho công dân, giao trách nhiệm cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền xem xét giải quyết kịp thời theo đúng quy định.

Trong quá trình triển khai thực hiện các quy định của pháp luật về giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, UBND phường đã thực hiện đảm bảo đúng quy định. Chú trọng vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu, gắn công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật khiếu nại, tố cáo với các quy định pháp luật chuyên ngành. Thường xuyên rà soát công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo để đôn đốc các cơ quan, đơn vị giải quyết. Vì vậy, thời gian vừa qua, nhiều vụ việc đã được giải quyết dứt điểm;

² Công văn số 1149/UBND-VP ngày 11/3/2026 về việc tiếp tục thực hiện tốt công tác tiếp công dân phục vụ bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI và đại biểu HĐND các cấp nhiệm kỳ 2026 - 2031.

- Kế hoạch số 1611/KH-UBND ngày 02/4/2026 Phối hợp tổ chức tiếp công dân phục vụ Kỳ họp thứ Nhất Quốc hội Khóa XVI.

các cơ quan, đơn vị đã phát huy trách nhiệm, tích cực đối thoại, giải thích, hướng dẫn công dân, góp phần giải quyết dứt điểm nhiều vụ việc từ cơ sở.

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 Quyết định số 5972/QĐ-UBND ngày 26/12/2025 Ban hành “Quy chế Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND phường Đồng Hới”; Kế hoạch số 2898/KH-UBND ngày 29/5/2026 Triển khai thi hành Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Phòng, chống tham nhũng. Công tác tuyên truyền, giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật đạt nhiều kết quả tích cực; công tác quán triệt, phổ biến, giáo dục pháp luật và các văn bản quy định của Nhà nước liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được triển khai thường xuyên.

5. Tình hình, kết quả giải quyết các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp

Trong 06 tháng đầu năm 2026, công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại và giải quyết khiếu nại, tố cáo được thực hiện đúng quy định của pháp luật; các vụ việc phát sinh được xem xét, xử lý kịp thời ngay từ cơ sở nên không phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài hoặc vượt cấp góp phần giữ vững ổn định tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn.

III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Ưu điểm:

Trong 6 tháng đầu năm 2026, công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn phường Đồng Hới tiếp tục được quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện nghiêm túc, nhất là trong bối cảnh tổ chức vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp với nhiều thay đổi về phạm vi quản lý, thẩm quyền và yêu cầu phục vụ Nhân dân. UBND phường đã chủ động kiện toàn phương thức lãnh đạo, điều hành; phát huy trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, đối thoại, chỉ đạo xử lý những vấn đề phát sinh. Các vụ việc thuộc thẩm quyền được phân công, theo dõi, đôn đốc giải quyết kịp thời, hạn chế phát sinh điểm nóng, khiếu kiện phức tạp.

Quan tâm củng cố, kiện toàn tổ chức, bộ máy làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Bố trí đầy đủ các điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ công tác tiếp công dân. Quá trình tổ chức tiếp công dân luôn có sự phối hợp chặt chẽ giữa Thường trực HĐND, Ban Xây dựng Đảng, các phòng ban chuyên môn. Công tác phối hợp giữa Văn phòng HĐND và UBND phường, các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan ngày càng đi vào nề nếp; việc tiếp nhận, phân loại, tham mưu xử lý đơn thư từng bước được thực hiện đồng bộ, bảo đảm đúng trình tự, thủ tục, thời hạn theo quy định pháp luật.

Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo tiếp tục được chú trọng; thông qua quá trình tiếp dân, đối thoại, giải thích

chính sách đã góp phần nâng cao nhận thức pháp luật của người dân, tạo sự đồng thuận trong quá trình triển khai các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, quản lý đô thị, đất đai trên địa bàn.

2. Tồn tại, hạn chế:

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo vẫn còn một số khó khăn, hạn chế, cụ thể như sau:

Phạm vi quản lý của phường rộng, dân số đông, nhiều nhiệm vụ mới được phân cấp, phân quyền nên khối lượng công việc phát sinh lớn, nhất là trong lĩnh vực đất đai, quy hoạch, xây dựng, bồi thường giải phóng mặt bằng. Một số vụ việc có nguồn gốc từ nhiều năm trước, hồ sơ qua nhiều thời kỳ, liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị nên quá trình kiểm tra, xác minh, giải quyết cần nhiều thời gian. Một bộ phận người dân chưa nắm đầy đủ các quy định pháp luật về khiếu nại, tố cáo, còn tình trạng gửi đơn chưa đúng thẩm quyền hoặc gửi nhiều nơi cùng một nội dung.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong theo dõi, quản lý, khai thác dữ liệu phục vụ công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư tuy đã được quan tâm nhưng cần tiếp tục hoàn thiện, đặc biệt là các hệ thống thông tin dùng chung của Trung ương và của Tỉnh, nhằm đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số trong hoạt động trong giai đoạn mới.

3. Nguyên nhân của tồn tại

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, phổ biến, giáo dục pháp luật. Mặt khác, ý thức của một số người dân còn hạn chế, chưa thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ theo quy định pháp luật.

IV. DỰ BÁO TÌNH HÌNH

Trong thời gian tới, cùng với quá trình phát triển đô thị, triển khai đầu tư nhiều dự án khu đô thị, hạ tầng kỹ thuật theo kế hoạch đã được phê duyệt chủ trương đầu tư, đặc biệt là các công trình trọng điểm của tỉnh đang đẩy nhanh tiến độ giải phóng mặt bằng nên dự báo tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân vẫn tiềm ẩn những yếu tố phức tạp. Các nội dung phát sinh chủ yếu tập trung ở lĩnh vực quản lý đất đai, nguồn gốc sử dụng đất, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, bồi thường giải phóng mặt bằng, trật tự xây dựng, môi trường và việc thực hiện các chính sách liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người dân.

V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO 6 THÁNG CUỐI NĂM 2026

Năm 2026 là năm quan trọng trong triển khai kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2026 - 2030, dự báo tình hình kinh tế, xã hội còn nhiều yếu tố tác động, tiềm ẩn nguy cơ phát sinh khiếu nại, tố cáo. Để chủ động kiểm soát tình hình và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo,

kiến nghị, phản ánh, UBND phường Đồng Hới xác định phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm như sau:

1. Tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, chính quyền đối với công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo; xác định đây là nhiệm vụ chính trị thường xuyên, quan trọng nhằm bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, công dân, củng cố niềm tin của Nhân dân đối với chính quyền địa phương. Triển khai nghiêm túc các nội dung Kế hoạch số 3783/KH-UBND ngày 06/11/2025 của UBND phường 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.

2. Tiếp tục thực hiện tốt các quy định của Luật Tiếp công dân; Luật khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thực hiện. Trong đó, tập trung triển khai thực hiện có hiệu quả Luật số 136/2025/QH15 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo có hiệu lực thi hành từ ngày 01/7/2026.

3. Tăng cường hoạt động gặp gỡ, đối thoại giữa chính quyền 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 phòng tiếp công dân. 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.

4. 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.

5. 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. Đây 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.

6. Tập trung triển khai thực hiện Kế hoạch số 2898/KH-UBND ngày 29/5/2026 Triển khai thi hành Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Phòng, chống tham nhũng và tuyên truyền, phổ biến nội dung của Luật và các văn bản hướng dẫn thi hành nhằm nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, các tổ chức và Nhân dân; bảo đảm việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật. Đa dạng hình thức tuyên truyền, nội dung truyền truyền có trọng tâm điểm mới của Luật, nhất là quy định về tiếp công dân trực tiếp và trực tuyến; trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền trong tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; quy định về xử lý đơn thư, bảo vệ người tố cáo,

trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan liên quan; quyền và nghĩa vụ của công dân trong thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

VI. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Đề nghị UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh thường xuyên xây dựng chương trình bồi dưỡng, tập huấn về nghiệp vụ cho đội ngũ làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo nhất là các lớp tập huấn chuyên sâu do Thanh tra tỉnh, Thanh tra Chính phủ tổ chức. Qua đó, nâng cao kỹ năng hướng dẫn, giải thích pháp luật khi tiếp công dân góp phần hướng dẫn công dân thực hiện đúng quyền phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Trên đây là báo cáo kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 6 tháng đầu năm, phương hướng nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2026 của UBND phường Đồng Hới./.

Nơi nhận:

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Hoàng Ngọc Đan