

## BÁO CÁO

### Kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2024 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2025

Kính gửi: Hội đồng nhân dân thị xã

Thực hiện Nghị quyết số 39/NQ-HĐND ngày 18/12/2023 của Hội đồng nhân dân thị xã về kế hoạch tổ chức các kỳ họp thường lệ của Hội đồng nhân dân thị xã năm 2024 và Công văn số 68/HĐND ngày 02/12/2024 của Hội đồng nhân dân thị xã về việc chuẩn bị các nội dung kỳ họp thứ 9, HĐND thị xã khóa XII, nhiệm kỳ 2021 - 2026; UBND thị xã báo cáo kết quả thực hiện như sau:

#### I. TÌNH HÌNH KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Trong năm 2024, tình hình đơn thư phát sinh tăng (tăng 587 đơn so với cùng kỳ năm trước). Số lượng đơn thư tăng cao do trong năm UBND thị xã triển khai việc thu hồi, bồi thường, hỗ trợ khi thực hiện các dự án trọng điểm quốc gia, bên cạnh sự đồng thuận chung của toàn thị xã, vẫn có một số hộ dân không đồng tình về kinh phí bồi thường; đơn thư phát sinh liên quan đến việc thực hiện các thủ tục hành chính về lĩnh vực đất đai...

Mặc dù tình hình đơn thư có tính chất phức tạp cả về nội dung và số lượng, tuy nhiên dưới sự chỉ đạo quyết liệt của Thị ủy, UBND thị xã, 100% các đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND thị xã, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, xã phường đều được giải quyết xong, không để công dân bức xúc, khiếu kiện vượt cấp do tình trạng giải quyết quá hạn hoặc không đúng quy định pháp luật.

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

##### 1. Công tác tiếp công dân

- Tiếp công dân thường xuyên: 141 lượt/144 người/141 vụ việc (gồm: 141 vụ việc tiếp lần đầu), cụ thể:

+ Ban Tiếp công dân thị xã: tiếp 40 lượt/40 người/40 vụ việc.

+ UBND các xã, phường và các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND thị xã: tiếp 101 lượt/104 người/101 vụ việc.

- Tiếp định kỳ và đột xuất của người đứng đầu: bố trí lịch tiếp dân định kỳ 2.640 ngày tiếp công dân đảm bảo quy định. Trong kỳ báo cáo, thực tế có công dân đến đăng ký tiếp 11 lượt/11 người/11 vụ việc, cụ thể:

+ Chủ tịch UBND thị xã: Duy trì tiếp công dân định vào ngày 10, ngày 25 hàng tháng. Trong kỳ báo cáo, thực tế có công dân đến đăng ký tiếp 02 lượt/02 người/02 vụ việc vào ngày 09/8/2024; không có tiếp đột xuất.

. Tiếp ông Nguyễn Văn Phước với nội dung: Đăng ký cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đối với thửa đất tại Tổ dân phố Phước Đa 3, phường Ninh Đa và thửa đất tại thôn Xóm Mới, xã Ninh Tây.

. Tiếp bà Lê Thị Tường Vy và bà Huỳnh Thị Mỹ với nội dung: Đề nghị nhận kinh phí bồi thường bổ sung cây trái, hoa màu, vật kiến trúc, hỗ trợ đào tạo, chuyển đổi nghề và tìm kiếm việc làm cho bà khi thu hồi đất tại Quyết định số 2797/QĐ-UBND ngày 30/11/2023 của UBND thị xã để thực hiện Dự án thành phần 1 thuộc Dự án Đầu tư xây dựng đường bộ cao tốc Khánh Hòa - Buôn Ma Thuột giai đoạn 1 đối với thửa đất số 174, 166, tờ bản đồ số 64, bản đồ địa chính xã Ninh Tây.

+ Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường và bố trí tiếp định kỳ 2.618 ngày. Trong kỳ báo cáo, thực tế có công dân đến đăng ký tiếp 09 lượt/09 người/09 vụ việc; không có tiếp đột xuất.

- Nội dung tiếp công dân: Vụ việc liên quan đến chế độ, chính sách, đất đai, bồi thường.

- Kết quả tiếp công dân: 100% các vụ việc tiếp nhận qua công tác tiếp công dân được phân loại và xử lý theo quy định.

## **2. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn**

### **2.1. Tổng số đơn**

Toàn thị xã tiếp nhận 1.696 đơn<sup>1</sup> gồm 102 đơn kỳ trước chuyển sang và 1.594 đơn tiếp nhận trong kỳ.

Số đơn đã xử lý: 1.696/1.696 đơn, trong đó có 1.447 đơn đủ điều kiện xử lý (gồm: Khiếu nại: 46 đơn; tố cáo: 12 đơn; kiến nghị, phản ánh: 1.389 đơn); 249 đơn không đủ điều kiện xử lý (*đơn đã được hướng dẫn đơn theo quy định, đơn gửi nhiều cơ quan trong đó có cơ quan có thẩm quyền giải quyết...*).

<sup>1</sup> - Ban Tiếp công dân thị xã tiếp nhận: 613 đơn (trong đó có 23 đơn kỳ trước chuyển sang gồm: 04 khiếu nại, 19 kiến nghị, phản ánh), 84 đơn không đủ điều kiện xử lý theo quy định (04 khiếu nại, 80 kiến nghị, phản ánh), đơn đủ điều kiện xử lý: 529 đơn, gồm: 33 khiếu nại, 09 tố cáo, 487 kiến nghị, phản ánh.

- Các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, phường tiếp nhận: 1083 đơn (trong đó có 79 đơn kỳ trước chuyển sang gồm: 01 tố cáo, 78 kiến nghị phản ánh), 165 đơn không đủ điều kiện xử lý (gồm: 01 khiếu nại, 08 tố cáo, 156 kiến nghị, phản ánh), đơn đủ điều kiện xử lý: 918 đơn, gồm: 13 khiếu nại, 03 tố cáo, 902 kiến nghị, phản ánh.

## **2.2. Kết quả xử lý đơn**

- Số đơn thuộc thẩm quyền giải quyết là 944 đơn (gồm: Khiếu nại: 30 đơn; tố cáo: 08 đơn; kiến nghị, phản ánh: 906 đơn):

+ Thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thị xã là 133 đơn (gồm: Khiếu nại: 21 đơn; tố cáo: 06 đơn; kiến nghị phản ánh: 106 đơn).

+ Thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND các xã, phường và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị là 811 đơn (gồm: Khiếu nại: 09 đơn; tố cáo: 02 đơn; kiến nghị, phản ánh: 800 đơn).

- Số đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết là 503 đơn.

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

### **3.1. Kết quả giải quyết khiếu nại**

Toàn thị xã đã giải quyết 30/30 đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền phải giải quyết (đạt tỷ lệ 100%), cụ thể:

- Chủ tịch UBND thị xã đã giải quyết 21/21 đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền phải giải quyết (đạt tỷ lệ 100%). Kết quả giải quyết: 06 khiếu nại sai; 07 khiếu nại đúng; 04 khiếu nại có đúng, có sai; 04 khiếu nại đình chỉ giải quyết (03 khiếu nại đình chỉ giải quyết do rút đơn, 01 khiếu nại đình chỉ do UBND xã thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu đối với nội dung không thuộc trường hợp được khiếu nại).

- Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, Chủ tịch UBND xã, phường giải quyết xong 09/09 đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền, đạt 100% gồm: 06 khiếu nại sai, 01 khiếu nại đúng, 01 khiếu nại đúng một phần, 01 khiếu nại đình chỉ giải quyết do người khiếu nại rút đơn.

### **3.2. Kết quả giải quyết tố cáo**

Toàn thị xã đã giải quyết 08 vụ/08 vụ việc tố cáo thuộc thẩm quyền phải giải quyết (đạt tỷ lệ 100%), cụ thể:

- Chủ tịch UBND thị xã đã giải quyết 06/06 vụ tố cáo thuộc thẩm quyền đạt tỷ lệ 100%; kết quả giải quyết: 01 tố cáo sai, 04 tố cáo đúng (02 vụ giải quyết lại tố cáo đã được Chủ tịch UBND xã Ninh Bình, Chủ tịch UBND phường Ninh Hải giải quyết), 01 vụ đình chỉ giải quyết việc tố cáo do người dân tự nguyện rút đơn thông qua việc giải thích chính sách pháp luật của Nhà nước.

- Chủ tịch UBND xã, phường đã giải quyết 02/02 vụ tố cáo thuộc thẩm quyền, đạt tỷ lệ 100%; kết quả giải quyết: 02 tố cáo sai. Tuy nhiên, việc giải quyết tố cáo của UBND xã Ninh Bình và UBND phường Ninh Hải không đảm

bảo quy định pháp luật, dẫn đến việc người dân tố cáo tiếp, Chủ tịch UBND thị xã đã thụ lý giải quyết tố cáo tiếp của công dân do xét thấy Kết luận giải quyết tố cáo của UBND xã Ninh Bình và UBND phường Ninh Hải không đảm bảo các căn cứ pháp lý.

### **3.3. Kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh:**

Toàn thị xã đã giải quyết 826/906 đơn (đạt tỷ lệ 91,2%), cụ thể:

- Chủ tịch UBND thị xã đã giải quyết 93/106 đơn, đạt tỷ lệ 87,73% (*còn lại 13 đơn kiến nghị, phản ánh giao các cơ quan, đơn vị tham mưu: Phòng Tài nguyên và Môi trường 10 đơn; Phòng Quản lý đô thị 01 đơn; Trung tâm phát triển quỹ đất: 02 đơn*).

- Chủ tịch UBND các xã, phường và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị đã giải quyết 733/800 đơn, đạt tỷ lệ 91,62% (*còn lại 67 đơn đang giải quyết thuộc các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường: Ninh Đa 02 đơn, Ninh Hà 02 đơn, Ninh Hải 02 đơn, Ninh Hiệp 05 đơn, Ninh Hưng 01 đơn, Ninh Ích 02 đơn, Ninh Phú 02 đơn, Ninh Phước 01 đơn, Ninh Sim 02 đơn, Ninh Tây 03 đơn, Ninh Thân 01 đơn, Ninh Thọ 01 đơn, Ninh Thượng 04 đơn, Ninh Trung 02 đơn, Ninh Xuân 04 đơn, Phòng Tài nguyên và Môi trường 02 đơn, Phòng Quản lý đô thị 02 đơn, Phòng Văn hóa thông tin 01 đơn, Trung tâm Phát triển quỹ đất 28 đơn*).

## **III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ**

### **1. Ưu điểm**

- Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo luôn được Chủ tịch UBND thị xã, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và Chủ tịch UBND các xã, phường quan tâm, xem đây là nhiệm vụ trọng tâm nên chỉ đạo thường xuyên để thực hiện tốt công tác này theo quy định của pháp luật, bám sát các nội dung chỉ đạo của UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh, Thị ủy, phù hợp với tình hình thực tiễn tại địa phương.

- Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường đã triển khai thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại địa phương, đơn vị; chủ động nắm tình hình, kịp thời giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phát sinh ngay tại cơ sở góp phần ổn định tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn.

### **2. Tồn tại, hạn chế, nguyên nhân**

#### **2.1. Tồn tại, hạn chế**

- Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch UBND một số xã, phường còn chưa đảm bảo trình tự, thủ tục, căn cứ pháp lý theo quy định pháp luật dẫn

đến kết quả giải quyết không được người dân đồng thuận tiếp tục làm phát sinh khiếu nại, tố cáo.

- Công tác tiếp công dân, xử lý đơn ở một số xã, phường chất lượng chưa cao, gây phiền hà cho người dân trong việc hướng dẫn, giải quyết đơn còn lòng vòng, thiếu căn cứ pháp lý.

## **2.2. Nguyên nhân**

- Nguyên nhân khách quan:

Hiện nay, ở cấp xã, phường đã thực hiện phân công nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư cho công chức văn phòng- thống kê theo quy định (trước đây đã số giao cho công chức tư pháp thực hiện), dẫn đến có sự lúng túng trong thực hiện nhiệm vụ.

- Nguyên nhân chủ quan:

+ Chủ tịch UBND một số các xã, phường chưa quan tâm đúng mức đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, dẫn đến đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền được thụ lý giải quyết, nhưng kết quả không đúng quy định pháp luật, dẫn đến qua giải quyết khiếu nại lần hai hoặc qua giải quyết tố cáo tiếp, UBND thị xã không công nhận kết quả giải quyết của 1 số UBND xã, phường.

+ Một số công chức tham mưu về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo chưa thực hiện hết trách nhiệm, tham mưu còn mang tính chủ quan, thiếu nghiên cứu quy định pháp luật; một bộ phận công chức hạn chế về năng lực chuyên môn chưa được đào tạo chuyên sâu.

## **IV. DỰ BÁO TÌNH HÌNH**

Năm 2025 là năm diễn ra đại hội Đảng bộ các cấp, dự báo tình hình đơn thư sẽ tương đối phức tạp từ nhiều khía cạnh. Mặt khác, toàn thị xã phấn đấu đạt thành tích trong thực hiện các chỉ tiêu kinh tế, xã hội sẽ đặt ra nhiều nhiệm vụ trọng tâm trong công tác quản lý nhà nước ở các lĩnh vực như quản lý trật tự xây dựng, quản lý đất đai, tài nguyên, khoáng sản, bồi thường, giải toả để thực hiện dự án... Từ dự báo tình hình, UBND thị xã đặc biệt chú trọng quán triệt, chỉ đạo, triển khai, thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và công tác phòng, chống tham nhũng.

## **V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NĂM 2025**

1. Tiếp tục quán triệt, tuyên truyền và tổ chức thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 86-KH/TU, ngày 31/7/2014 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW, ngày 26/5/2014 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 và Hướng dẫn số 04-HD/TU, ngày 05/6/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về 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; Chỉ thị số 18-CT/TU, ngày 21/02/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về việc tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực tư pháp và các văn bản chỉ đạo của Ban Thường vụ Thị ủy liên quan đến công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tăng cường thực hiện nghiêm Luật Tiếp Công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản khác về công tác tiếp công dân, đối thoại với dân và xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân...

2. Chỉ đạo Thanh tra thị xã tăng cường theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra các cơ quan, đơn vị thuộc thị xã và UBND các xã, phường thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo đảm bảo về quy định, nội dung và thời hạn được giao.

3. Triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 4472/KH-UBND ngày 11/10/2024 của UBND thị xã 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 HĐND các cấp nhiệm kỳ 2026 - 2031, không để phát sinh “điểm nóng” khiếu kiện.

Trên đây là kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2024 và phương hướng nhiệm vụ năm 2025, UBND thị xã Ninh Hòa kính báo cáo./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Thường trực Thị ủy;
- Thường trực HĐND thị xã;
- Chủ tịch UBND thị xã;
- Các Phó chủ tịch UBND thị xã;
- UBKT Thị ủy;
- Thanh tra thị xã;
- Ban Tiếp công dân thị xã;
- Lưu: VT, TTr.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thị Hồng Hải**