

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH QUẢNG TRỊ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 288 /BC-UBND

Quảng Trị, ngày 20 tháng 11 năm 2024

## BÁO CÁO

### Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2024; Phương hướng, nhiệm vụ năm 2025

Kính gửi: Hội đồng nhân dân tỉnh

Thực hiện Nghị quyết số 124/NQ-HĐND ngày 07/12/2023 của HĐND tỉnh về kế hoạch tổ chức các kỳ họp thường lệ HĐND tỉnh năm 2024; Kế hoạch số 310/KH-HĐND ngày 28/10/2024 của HĐND tỉnh về tổ chức kỳ họp thứ 28 HĐND tỉnh Khóa VIII, nhiệm kỳ 2021-2026; UBND tỉnh báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2024; phương hướng, nhiệm vụ năm 2025 như sau:

#### I. Tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2024

##### 1. Tình hình về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

###### 1.1. Về tình hình tiếp công dân:

Thực hiện Luật Tiếp công dân năm 2013, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều luật của Luật Tiếp công dân, UBND tỉnh đã ban hành các Văn bản chỉ đạo Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố triển khai, thực hiện tiếp nghiêm túc công tác tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và các văn bản pháp luật có liên quan. Đặc biệt, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh đã chú trọng gặp gỡ trực tiếp và đối thoại với công dân để lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của công dân, kịp thời giải thích, hướng dẫn cho công dân hiểu rõ, cũng như giải quyết thỏa đáng, đúng quy định của pháp luật.

###### 1.2. Về tình hình khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh của công dân:

Trong kỳ báo cáo, các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân phần lớn liên quan đến công tác bồi thường giải phóng mặt bằng đường cao tốc; phản ánh việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất không đúng quy định pháp luật; phản ánh việc xây dựng công trình gây ô nhiễm môi trường; chi trả chế độ, chính sách người có công cách mạng;... Xác định công tác xử lý và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, Chủ tịch UBND tỉnh tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc thuộc tầm quyền, đồng thời đã chỉ đạo Thủ trưởng các cơ quan đơn vị, địa phương chủ động nắm tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; nhờ vậy, các vụ việc khiếu nại, tố cáo đều được chỉ đạo kiểm tra, rà soát, đôn đốc giải quyết một cách hiệu quả, góp phần giữ vững an ninh chính trị, đảm bảo trật tự an toàn xã hội, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh.

## 2.2. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn

a) Các cấp hành chính trên địa bàn tỉnh đã tiếp nhận: 1.681 đơn (kỳ trước chuyển sang: 33 đơn, tiếp nhận trong kỳ: 1.648 đơn)<sup>2</sup>.

b) Phân loại, xử lý đơn

- Phân loại theo nội dung:

+ Số đơn, số vụ việc khiếu nại: 34 đơn;

+ Số đơn, số vụ việc tố cáo: 26 đơn;

+ Số đơn, số vụ việc kiến nghị, phản ánh: 1.490 đơn.

- Phân loại theo tình trạng giải quyết:

+ Số đơn, số vụ việc đã giải quyết: 962 đơn (lần đầu: 928 đơn, nhiều lần: 34 đơn);

+ Số đơn, số vụ việc chưa giải quyết: 588 đơn.

c) Kết quả xử lý đơn

- Số đơn, số vụ việc thuộc thẩm quyền: 848 đơn, gồm: Khiếu nại: 12 đơn; tố cáo: 11 đơn, kiến nghị, phản ánh: 825 đơn.

- Số đơn, số vụ việc không thuộc thẩm quyền: 702 đơn (Hướng dẫn: 48 đơn; chuyển đơn: 446 đơn; đơn đốc giải quyết: 208 đơn). Số văn bản phúc đáp nhận được do chuyển đơn: 185 văn bản.

## 2.3. Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền

a) Kết quả giải quyết khiếu nại

- Tổng số đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết: 12 đơn/10 vụ việc (Kỳ trước chuyển sang: 03; tiếp nhận trong kỳ: 09 đơn)

- Đã giải quyết: 10/10 vụ việc, tỷ lệ giải quyết đạt 100% (Số vụ việc giải quyết bằng quyết định hành chính: 06 vụ việc); số vụ việc rút khiếu nại qua vận động thuyết phục 04 vụ việc)<sup>3</sup>.

b) Kết quả giải quyết tố cáo

- Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết: 11 đơn/10 vụ việc (kỳ trước chuyển sang: 01 đơn; tiếp nhận trong kỳ: 09 đơn).

- Kết quả giải quyết: Đã giải quyết 08/10 vụ việc, đạt 80%<sup>4</sup>

- Chấp hành thời hạn giải quyết đúng quy định: 04 vụ việc.

## II. Đánh giá, nhận xét

### 1. Ưu điểm

Với sự chỉ đạo quyết liệt, thường xuyên của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, sự nỗ lực của các cấp, các ngành, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu

<sup>2</sup> Số đơn đủ điều kiện xử lý: 1.550 đơn

<sup>3</sup> Trong đó:

+ Giải quyết lần đầu: Khiếu nại đúng: 01 vụ; khiếu nại sai: 01 vụ việc và khiếu nại đúng một phần: 01 vụ việc.

+ Giải quyết lần hai: Công nhận quyết định giải quyết lần đầu: 01 vụ việc; hủy, sửa quyết định giải quyết lần đầu 02 vụ việc.

- Chấp hành thời gian giải quyết đúng quy định: 06 vụ việc.

<sup>4</sup> Số vụ việc tiếp lần đầu: 06 vụ việc; Số vụ việc rút toàn bộ nội dung tố cáo: 02 vụ việc; 02/10 vụ việc đang giải quyết thuộc thẩm quyền UBND huyện Gio Linh (01 đơn); thuộc thẩm quyền UBND huyện Hải Lăng (01 đơn).

### 1.3. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo:

Trong thời kỳ báo cáo, UBND tỉnh đã ban hành các văn bản để lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo như: Kế hoạch số 13/KH-UBND ngày 22/01/2024 về việc phối hợp tiếp công dân phục vụ Tết nguyên đán Giáp Thìn năm 2024 trên địa bàn tỉnh Quảng Trị; Kế hoạch số 108/KH-UBND ngày 17/5/2024 về việc phối hợp tiếp công dân phục vụ kỳ họp thứ 7, Quốc hội khóa XV trên địa bàn tỉnh Quảng Trị; Công văn số 462/UBND-NC ngày 24/01/2024 về việc thực hiện kiến nghị của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Kế hoạch số 161/KH-UBND ngày 09/8/2024 về việc phối hợp 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 lần thứ XVI và Đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026-2031; Công văn số 1790/VP-NC ngày 13/8/2024 của Văn phòng UBND tỉnh Quảng Trị về việc rà soát, báo cáo đề xuất giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tồn đọng, kéo dài. Công văn số 2542/VP-NC ngày 21/10/2024 của Văn phòng UBND tỉnh về việc phối hợp tiếp công dân phục vụ Kỳ họp thứ 8 - Quốc hội khóa XV.

Ngoài ra, tại các Thông báo kết luận tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Chủ tịch UBND tỉnh đã yêu cầu Giám đốc các sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan và Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã chủ động tiếp công dân tại địa phương và giải quyết dứt điểm các vụ việc, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định; trường hợp công dân tiếp tục khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vượt cấp lên tỉnh thì Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh.

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố đã thực hiện nghiêm túc, có trách nhiệm trong công tác tiếp công dân gắn với giải quyết khiếu nại, tố cáo. Các vụ việc khiếu nại, tố cáo cơ bản đều được kiểm tra, rà soát, đôn đốc giải quyết kịp thời đúng quy định.

## 2. Kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

### 2.1. Công tác tiếp công dân

Thanh tra tỉnh phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh cùng các cấp, các ngành tham mưu lãnh đạo UBND tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên và định kỳ với tổng số 1.043 lượt/1.311 người/1.007 vụ việc<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Trong đó:

- Tiếp thường xuyên: 688 lượt/741 người/667 vụ việc (Tiếp lần đầu: 592 vụ, Tiếp nhiều lần: 75 vụ); Trong đó đoàn đông người là 04 đoàn/33 người/04 vụ việc (Tiếp lần đầu: 03 vụ, Tiếp nhiều lần: 01 vụ).

- Tiếp định kỳ và đột xuất của Thủ trưởng:

+ Thủ trưởng tiếp: 260 lượt/416 người/245 vụ việc (Tiếp lần đầu: 148 vụ, Tiếp nhiều lần: 97 vụ), Trong đó đoàn đông người là 12 đoàn/121 người/ 12 vụ việc (Tiếp lần đầu: 05 vụ, Tiếp nhiều lần: 07 vụ)

+ Ủy quyền tiếp: 95 lượt/154 người/95 vụ tiếp (Tiếp lần đầu: 28 vụ, Tiếp nhiều lần: 67 vụ). Trong đó đoàn đông người là 03 đoàn/36 người/03 vụ việc (Tiếp lần đầu: 01 vụ, Tiếp nhiều lần: 02 vụ).

nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Quảng Trị thời gian vừa qua đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận. Các cấp, các ngành đã triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các văn bản chỉ đạo của Đảng, Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định; đã tích cực phối hợp, thông tin, trao đổi trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Vai trò, trách nhiệm người đứng đầu ngày càng được tăng cường, đã quan tâm chú trọng trong công tác chỉ đạo, điều hành; đã lắng nghe, đối thoại trực tiếp với công dân để xem xét, giải quyết từng vụ việc cụ thể, thấu tình, đạt lý, tạo sự đồng thuận của công dân; việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo các cấp, các ngành hiệu quả, chất lượng; không có tình trạng công dân bức xúc, khiếu kiện vượt cấp, gây mất an ninh trật tự.

Các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đã được thụ lý, giải quyết kịp thời, đúng quy định pháp luật. Một số vụ việc kiến nghị phức tạp, kéo dài nhiều năm, qua nhiều nhiệm kỳ đã được Chủ tịch UBND tỉnh tập trung chỉ đạo rà soát, giải quyết dứt điểm (*Vụ việc bà Hoàng Thị Tân và bà Hồng Thị Thủy (trú tại Khu phố 3, phường An Đôn, thị xã Quảng Trị) yêu cầu bồi thường giải phóng mặt bằng dự án mở rộng Quốc lộ 1A đoạn từ thành phố Đông Hà đến thị xã Quảng Trị, vụ việc phát sinh từ năm 2013 và liên quan đến thẩm quyền giải quyết của Bộ Tài nguyên và Môi trường, Bộ Giao thông Vận tải; kết thúc năm 2024;*). Công tác thanh tra, kiểm tra người đứng đầu các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc chấp hành các quy định pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được thực hiện thường xuyên; công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật được các đơn vị quan tâm bằng nhiều hình thức phù hợp, linh hoạt đảm bảo tính hiệu quả; công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và công tác tổ chức bộ máy, được củng cố, kiện toàn, phân nào đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ đặt ra.

Trong kỳ báo cáo, không có công dân khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, vượt cấp lên các cơ quan cấp Trung ương, nhất là trong thời gian diễn ra các sự kiện quan trọng của đất nước. Chủ tịch UBND tỉnh đã chỉ đạo cơ quan Thanh tra tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh chủ động nắm bắt tình hình khiếu kiện đông người để chủ động có phương án giải quyết đối với công dân khiếu nại, tố cáo, tập trung đông người sai quy định của pháp luật; thường xuyên liên hệ với Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương để nắm tình hình công dân khiếu nại, tố cáo vượt cấp lên các cơ quan Trung ương, tham mưu phương án đưa công dân trở về địa phương để xem xét, giải quyết (nếu có).

## **2. Tồn tại, hạn chế**

Một số cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện lịch tiếp công dân chưa nghiêm túc, nhất là người đứng đầu chính quyền các cấp. Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của một số cơ quan, đơn vị, chính quyền địa phương còn chậm, còn có tình trạng né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, chưa tổ chức đối thoại để xem xét, giải quyết các vụ việc có tính chất phức tạp dẫn đến số lượng công dân khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị vượt cấp còn diễn ra. Công tác phối hợp giữa các sở, ban, ngành với các cấp chính quyền địa phương

đôi lúc còn thiếu chặt chẽ. Trình độ, năng lực của một số cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại ở cấp cơ sở một số nơi còn hạn chế, chưa phân định được loại đơn dẫn đến áp dụng quy trình giải quyết chưa đảm bảo, dễ phát sinh tình huống pháp lý. Việc ứng dụng công nghệ thông tin, cập nhật dữ liệu về tiếp công dân, xử lý đơn, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa phát huy tốt hiệu quả, liên thông giữa các cấp.

Công tác tuyên truyền phổ biến về pháp luật, ý thức chấp hành pháp luật và hiểu biết pháp luật của một bộ phận người dân về khiếu nại, tố cáo vẫn còn hạn chế.

### **III. Phương hướng, nhiệm vụ năm 2025**

1. Tiếp tục quán triệt, tổ chức thực hiện có hiệu quả Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018 và các Văn bản hướng dẫn thi hành có liên quan; các Văn bản chỉ đạo của Bộ Chính trị, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Thanh tra Chính phủ, Tỉnh ủy, HĐND tỉnh<sup>5</sup>, trong đó tập trung chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục thực hiện nghiêm túc chỉ đạo của UBND tỉnh tại Kế hoạch số 161/KH-UBND ngày 09/8/2024 về việc phối hợp 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 lần thứ XVI và Đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026-2031.

2. Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tiếp tục thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất, thường xuyên theo quy định; xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ chính trị quan trọng, lấy kết quả tiếp công dân, giải quyết đơn là tiêu chí đánh giá năng lực, mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức các cấp, các ngành được giao nhiệm vụ.

3. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra công tác tiếp công dân và xử lý, giải quyết đơn, rút ra các nguyên nhân, bài học kinh nghiệm và các giải pháp phù hợp để chấn chỉnh, xử lý tình trạng thiếu trách nhiệm trong tham mưu, xử lý đơn; kiên quyết xử lý nghiêm minh các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức trong thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao.

4. Tập trung chỉ đạo, xem xét giải quyết, xử lý kịp thời các vụ việc kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền mới phát sinh ngay tại cơ sở, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của người dân; Tăng cường đối thoại, giải quyết kịp thời bức xúc của nhân dân nhằm giảm thiểu khiếu nại vượt cấp, hạn chế đến mức thấp nhất phát sinh tranh chấp, khiếu nại kéo dài.

<sup>5</sup> Nghị Quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 07/10/2022 của Ủy Ban thường vụ Quốc hội về tiếp tục tăng cường hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo; 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 dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Quy định số 11-Qđi/TW ngày 18/02/2019 của Ban Chấp hành Trung ương về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Kế hoạch số 363/KH-TTTP ngày 20/3/2019 của Thanh tra Chính phủ về tiếp tục kiểm tra, rà soát, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài; Chỉ thị số 10/CT-UBND ngày 23/10/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về tăng cường tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

phù hợp để chấn chỉnh, xử lý tình trạng thiếu trách nhiệm trong tham mưu, xử lý đơn; kiên quyết xử lý nghiêm minh các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức trong thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao.

4. Tập trung chỉ đạo, xem xét giải quyết, xử lý kịp thời các vụ việc kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền mới phát sinh ngay tại cơ sở, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của người dân; Tăng cường đối thoại, giải quyết kịp thời bức xúc của nhân dân nhằm giảm thiểu khiếu nại vượt cấp, hạn chế đến mức thấp nhất phát sinh tranh chấp, khiếu nại kéo dài.

5. Thường xuyên rà soát các vụ việc đông người, tồn đọng, phức tạp, kéo dài để đưa vào diện theo dõi, đôn đốc giải quyết, đồng thời có kế hoạch giải quyết dứt điểm, hạn chế tình trạng né tránh, đùn đẩy trách nhiệm. Tăng cường thực hiện tốt công tác phối hợp giữa các sở, ban, ngành đoàn thể trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn theo quy định của pháp luật, có biện pháp xử lý kịp thời, hiệu quả khi xảy ra tình huống công dân khiếu kiện tập trung đông người.

6. Tăng cường công tác quản lý nhà nước đối với một số lĩnh vực nhạy cảm, nhất là trong lĩnh vực quản lý, sử dụng đất đai, chính sách hỗ trợ, đền bù, giải phóng mặt bằng, môi trường... để có biện pháp chấn chỉnh kịp thời, nâng cao chất lượng cuộc sống và hạn chế đến mức thấp nhất bức xúc của người dân dẫn đến công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

7. Đề nghị HĐND tỉnh, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, các tổ chức chính trị - xã hội và Nhân dân tham gia giám sát công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tích cực phối hợp với các cấp chính quyền địa phương trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; 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 Báo cáo kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo năm 2024; phương hướng, nhiệm vụ năm 2025, UBND tỉnh báo cáo HĐND tỉnh theo quy định./.

**Nơi nhận:**

- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Các Đại biểu HĐND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Lưu: VT, NC. ✓

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT.CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Hà Sỹ Đồng**