

## BÁO CÁO

### Công tác tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân năm 2024 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2025

Thực hiện Văn bản số 1033/TTr-VP ngày 27 tháng 11 năm 2024 của Thanh tra tỉnh Kon Tum về việc phối hợp báo cáo Quý IV và báo cáo tổng kết công tác năm 2024. Ủy ban nhân dân huyện Ngọc Hôi báo cáo công tác tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân năm 2024 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2025, cụ thể như sau:

#### I. TÌNH HÌNH KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Trong thời gian qua, tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn huyện phát sinh nhiều so với cùng kỳ năm trước. Các nội dung công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị chủ yếu liên quan đến các lĩnh vực: Đất đai, chế độ chính sách, thu hồi, bồi thường... Nhận thức rõ tầm quan trọng của công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; UBND huyện đã chỉ đạo các cơ quan, ban, ngành, UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Quan tâm, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật. Rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài ... góp phần ổn định an ninh trật tự ở địa phương, bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính qua công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

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

##### 1. Công tác tiếp công dân

Trong năm 2024, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện đã tiếp 67 lượt/77 người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trong đó:

- Tiếp thường xuyên: Trụ sở Tiếp công dân huyện tiếp 33 lượt/33 người<sup>1</sup>; Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn tiếp 45/55 lượt người<sup>2</sup>; trong đó: số đoàn đông người được tiếp: 01 đoàn/ 10 người tiếp lần đầu<sup>3</sup>.

- Tiếp định kỳ và đột xuất của thủ trưởng cơ quan, đơn vị tiếp công dân (trực tiếp và ủy quyền): 43 lượt/44 người.

<sup>1</sup> Trong đó: tiếp lần đầu 18 lượt/18 người; tiếp nhiều lần 15 lượt/ 15 người;

<sup>2</sup> Trong đó: tiếp lần đầu 43 lượt/53 người; tiếp nhiều lần 02 lượt/ 02 người;

<sup>3</sup> UBND xã Pờ Y

+ Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện tiếp 22 lượt/ 23 người<sup>4</sup>; Ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND huyện tiếp 09 lượt/09 người<sup>5</sup>;

+ Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn 10 lượt/10 người<sup>6</sup>; Ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND các xã, thị trấn tiếp 02 lượt/02 người<sup>7</sup>; trong đó: số đoàn đông người được tiếp: 0 đoàn

Nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các lĩnh vực: đất đai, chế độ chính sách về hỗ trợ, bồi thường khi thu hồi đất; trật tự xây dựng; các nội dung khác liên quan đến quyền và lợi ích của công dân.

Qua các buổi tiếp công dân, Chủ tịch UBND huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và Lãnh đạo các phòng ban chuyên môn đã lắng nghe, tiếp thu và ghi nhận những ý kiến khiếu nại tố cáo, phản ánh kiến nghị của công dân, trên cơ sở đó xem xét, trả lời, giải quyết theo thẩm quyền hoặc hướng dẫn công dân đến đúng cấp, cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết không để tình trạng đơn thư vượt cấp, tồn đọng, kéo dài. Sau mỗi buổi tiếp công dân, đều có kết luận và thông báo giao trách nhiệm cho các cơ quan, đơn vị, địa phương xử lý, trả lời cho công dân theo quy định của pháp luật. Cơ bản đã nhận được sự đồng thuận, tin tưởng, ủng hộ của công dân qua các buổi tiếp dân.

## **2. Về việc tiếp nhận đơn; xử lý và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.**

### **2.1. Cấp huyện:**

a) Tiếp nhận đơn: Trong năm 2024, UBND huyện đã tiếp nhận 87 đơn/86 vụ việc (*kỳ trước chuyển sang 01 vụ việc; tiếp nhận trong kỳ 85 vụ việc*).

b) Phân loại, xử lý đơn

- Phân loại theo nội dung

+ Số vụ việc khiếu nại: 04 vụ việc (*nội dung bồi thường, hỗ trợ 02 vụ việc; nội dung lĩnh vực khác 02 vụ việc*)

+ Số vụ việc tố cáo: 0 vụ việc

+ Số vụ việc kiến nghị, phản ánh: 82 vụ việc (*nội dung đất đai 34 vụ việc; nội dung lĩnh vực khác 48 vụ việc*)

- Phân loại theo tình trạng giải quyết

+ Số vụ việc đã giải quyết: 72 vụ việc

+ Số vụ việc chưa giải quyết: 14 vụ việc

c) Kết quả xử lý đơn

<sup>4</sup> Số người được tiếp 03 người/03 vụ việc (tiếp lần đầu); Số người không được tiếp 20 người/20 vụ việc (tiếp nhiều lần)

<sup>5</sup> Số người được tiếp 01 người/01 vụ việc (tiếp lần đầu); Số người không được tiếp 08 người/08 vụ việc (tiếp nhiều lần)

<sup>6</sup> Số người được tiếp 09 người/09 vụ việc (tiếp lần đầu); Số người không được tiếp 01 người/01 vụ việc (tiếp nhiều lần)

<sup>7</sup> Số người được tiếp 01 người/01 vụ việc (tiếp lần đầu); Số người không được tiếp 01 người/01 vụ việc (tiếp nhiều lần)

- Số vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết phải xem xét, giải quyết của Chủ tịch UBND huyện 72/86 vụ việc (trong đó: 03 vụ việc khiếu nại; 69 vụ việc kiến nghị, phản ánh). Kết quả xử lý, giải quyết như sau:

+ Số vụ việc đã giải quyết 58/72 vụ việc (trong đó: 03 vụ việc khiếu nại; 53 vụ việc kiến nghị, phản ánh), đạt tỷ lệ 80,55%. Cụ thể như sau: UBND huyện ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại (lần đầu) đối với 01 vụ việc khiếu nại<sup>8</sup>; Quyết định giải quyết khiếu nại (lần 2) đối với 01 vụ việc khiếu nại<sup>9</sup>; Thông báo không đủ điều kiện thụ lý khiếu nại đối với 01 vụ việc khiếu nại<sup>10</sup>; Số vụ việc không đủ điều kiện thụ lý và lưu đơn, rút đơn 24 vụ việc kiến nghị, phản ánh; Số vụ việc đã ban hành văn bản trả lời đơn cho công dân 31 vụ việc.

+ Số vụ việc đang xem xét giải quyết 14/72 vụ việc kiến nghị, phản ánh<sup>11</sup>

- Số vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND huyện là 14/86 vụ việc (trong đó: 01 vụ việc khiếu nại; 13 vụ việc kiến nghị, phản ánh). Kết quả xử lý, như sau: Lưu đơn 01 vụ việc kiến nghị, phản ánh; Chuyển đơn 11 vụ việc kiến nghị, phản ánh; hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết 02 vụ việc (trong đó: 01 vụ việc khiếu nại; 01 vụ việc kiến nghị, phản ánh).

## 2.2. Cấp xã:

a) Tiếp nhận đơn: Trong năm 2024, UBND các xã, thị trấn đã tiếp nhận 54 đơn/54 vụ việc (kỳ trước chuyển sang 04 vụ việc; tiếp nhận trong kỳ 50 vụ việc).

b) Phân loại, xử lý đơn

- Phân loại theo nội dung

+ Số vụ việc khiếu nại: 01 vụ việc<sup>12</sup> nội dung về bồi thường, hỗ trợ.

+ Số vụ việc tố cáo: 01 vụ việc nội dung về lĩnh vực khác.

<sup>8</sup> Quyết định số 1013/QĐ-UBND ngày 16/9/2024 về việc giải quyết khiếu nại lần đầu của bà Nguyễn Thị Huệ, trú tại Tổ dân phố 5, thị trấn Plei Kần, huyện Ngọc Hồi, tỉnh Kon Tum. Kết quả giải quyết: Khiếu nại sai.

<sup>9</sup> Quyết định số 102/QĐ-UBND ngày 22/01/2024 về việc giải quyết khiếu nại của bà Nguyễn Thị Liên, thôn Chua, xã Bình Minh, huyện Thanh Oai, thành phố Hà Nội (lần hai). Kết quả giải quyết: Công nhận nội dung khiếu nại đúng. Hiện nay, các cơ quan đang thực hiện quyết định.

<sup>10</sup> Vụ việc của bà Nguyễn Thị Huệ, trú tại Tổ dân phố 5, thị trấn Plei Kần, huyện Ngọc Hồi, tỉnh Kon Tum.

<sup>11</sup> Vụ việc của ông Phạm Thanh Chiến, trú tại TDP1, thị trấn Plei Kần, huyện Ngọc Hồi, tỉnh Kon Tum; Vụ việc của ông Bùi Ngọc Tuấn, trú tại TDP1, thị trấn Plei Kần, huyện Ngọc Hồi, tỉnh Kon Tum; Vụ việc của bà Trương Thị Hiền, trú tại TDP1, thị trấn Plei Kần, huyện Ngọc Hồi, tỉnh Kon Tum; Vụ việc của bà Nguyễn Thị Lộc, trú tại TDP1, thị trấn Plei Kần, huyện Ngọc Hồi, tỉnh Kon Tum; Vụ việc của bà Nông Thị Nguyên, trú tại thôn 7, thị trấn Plei Kần, huyện Ngọc Hồi, tỉnh Kon Tum; Vụ việc của ông Tô Văn Cửu, trú tại TDP5, thị trấn Plei Kần, huyện Ngọc Hồi, tỉnh Kon Tum; Vụ việc của ông Đỗ Văn Truy, trú tại thôn Ngọc Thư, xã Đăk Xú, huyện Ngọc Hồi, tỉnh Kon Tum; Vụ việc của ông Bùi Văn Cảnh, trú tại thôn Trung Nai, xã Đăk Xú, huyện Ngọc Hồi, tỉnh Kon Tum; Vụ việc của ông Giáp Văn San, trú tại thôn 5, xã Tân Cảnh, huyện Đăk Tô, tỉnh Kon Tum; Vụ việc của bà Lê Thị Loan, trú tại thôn Nông Nhảy II, xã Đăk Nông, huyện Ngọc Hồi, tỉnh Kon Tum; Vụ việc của bà Phạm Thị Lành, trú tại TDP7, thị trấn Plei Kần, huyện Ngọc Hồi, tỉnh Kon Tum; Vụ việc của bà Vũ Thị Càn, trú tại TDP3, thị trấn Plei Kần, huyện Ngọc Hồi, tỉnh Kon Tum; Vụ việc của ông Nguyễn Hồng Việt, số nhà 06, Hòa Nhơn, phường Hòa An, Quận Cẩm Lệ, TP Đà Nẵng; Vụ việc của ông Huỳnh Phước Đông, số nhà 192/63/12 Tô Hiệu, phường Hòa Minh, Quận Liên Chiểu, TP Đà Nẵng.

<sup>12</sup> Vụ việc của ông Hà Văn Tình, thôn Bắc Phong, xã Pờ Y, huyện Ngọc Hồi, tỉnh Kon Tum.

+ Số vụ việc kiến nghị, phản ánh: 52 vụ việc (*đạt đai 44 vụ việc; chế độ chính sách 01 vụ việc; lĩnh vực khác 07 vụ việc*)

- Phân loại theo tình trạng giải quyết

+ Số vụ việc đã giải quyết: 46 vụ việc

+ Số vụ việc chưa giải quyết: 08 vụ việc

c) Kết quả xử lý đơn

- Số vụ việc thuộc thẩm quyền phải xem xét, giải quyết của Chủ tịch UBND các xã, thị trấn 51/54 vụ việc (*trong đó: 01 vụ việc khiếu nại; 50 vụ việc kiến nghị, phản ánh*). Đến nay, đã xử lý và giải quyết 43 vụ việc (*trong đó: 01 vụ việc khiếu nại<sup>13</sup>; 42 vụ việc kiến nghị, phản ánh*) 84,31%; số vụ việc đang xem xét giải quyết 08/51 vụ việc kiến nghị, phản ánh.

- Số vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND các xã, thị trấn hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết là 03/54 vụ việc (*trong đó: 01 vụ việc tố cáo; 02 vụ việc kiến nghị, phản ánh*).

### **3. Công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo**

UBND huyện ban hành Văn bản<sup>14</sup> chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục tăng cường và nâng cao hơn nữa vai trò, trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả nội dung chỉ đạo của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2023.

### **III. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

- Công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo từ đầu năm đến nay được Thường trực Huyện ủy, HĐND, UBND huyện quan tâm, chỉ đạo thường xuyên và quyết liệt hơn. UBND huyện đã kịp thời chỉ đạo Ban tiếp công dân, Thanh tra huyện và các cơ quan chuyên môn; UBND các xã, thị trấn nghiêm túc thực hiện các văn bản của Trung ương, của tỉnh về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại tố cáo; kịp thời giải quyết và trả lời những bức xúc, kiến nghị chính đáng của công dân. Qua đó đã giảm tình trạng đơn thư, khiếu nại vượt cấp. Bên cạnh đó, trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Các cơ quan ban ngành của huyện, UBND các xã, thị trấn ngày càng chú trọng công tác gặp gỡ, đối thoại trực tiếp với công dân, kết quả giải quyết đã thể hiện sự công tâm, khách quan, đúng quy định pháp luật.

- Việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đã thực hiện đảm bảo về trình tự, thủ tục và thời gian. Chất lượng và nội dung giải quyết ngày càng được nâng cao, nhiều vụ việc công dân đã

<sup>13</sup>Quyết định số 30 /QĐ-UBND ngày 22 tháng 3 năm 2024 của Chủ tịch UBND xã Pờ Y về việc giải quyết khiếu nại (lần đầu) của ông Hà Văn Tình, thôn Bắc Phong, xã Pờ Y, huyện Ngọc Hồi, tỉnh Kon Tum. *Kết quả giải quyết: Công nhận nội dung khiếu nại đúng*. Hiện nay, các cơ quan đang thực hiện quyết định.

<sup>14</sup> Văn bản số 431/UBND-TH ngày 20/02/2024 Về việc triển khai thực hiện kiến nghị của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2023; Văn bản số 439/UBND-TH ngày 20/02/2020 Về việc tiếp tục triển khai nghiêm túc, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo tiếp sau khi nhận được Văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan có thẩm quyền.

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

- Công tác phối hợp tuyên truyền các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật Nhà nước nói chung, các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân nói riêng của các cấp, các ngành trên địa bàn huyện chưa thường xuyên. Hình thức tuyên truyền chủ yếu lồng ghép trong các cuộc họp, triển khai trên các nhóm zalo, niêm yết công khai tại trụ sở hoặc gửi tài liệu để thôn tuyên truyền nên hiệu quả chưa cao.

- Công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thư và tham mưu giải quyết đơn thư của một số đơn vị, địa phương trên địa bàn huyện vẫn còn có mặt hạn chế, cụ thể: xử lý, giải quyết đơn chưa đảm bảo về trình tự, thủ tục và thời gian theo quy định.

*Nguyên nhân* đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân tại một số đơn vị, địa phương đa số đều kiêm nhiệm còn có mặt hạn chế về trình độ, kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn nhất là cấp cơ sở.

## **IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2025**

1. Tiếp tục triển khai thực hiện nghiêm túc 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; Nghị quyết số 39/2012/QH13, ngày 23/11/2012 của Quốc hội khóa XIII về việc tiếp tục nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật trong giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân đối với các Quyết định hành chính về đất đai; 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 dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Đổi mới công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo đến cán bộ, công chức và Nhân dân hiểu rõ và thực hiện đúng quy trình, thủ tục theo quy định. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, bảo đảm thực hiện nghiêm các quy định về công khai, minh bạch trên mọi lĩnh vực, nhất là các lĩnh vực dễ phát sinh tiêu cực, khiếu nại, tố cáo như: Quản lý đất đai; bồi thường, hỗ trợ, tái định cư liên quan đến thu hồi đất thực hiện các dự án; quản lý trật tự đô thị; quản lý môi trường; xây dựng cơ bản

3. Tăng cường hơn nữa công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc quyền quản lý của Ủy ban nhân dân cấp huyện trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo nhằm chấn chỉnh các tồn tại, hạn chế và phát huy hơn nữa vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

4. Tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức, nhất là giữa các cơ quan chức năng trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; thực hiện đồng bộ các giải pháp để giải quyết dứt điểm giải quyết khiếu nại, tố cáo đồng

người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp. Thực hiện nghiêm công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất, thường xuyên theo quy định.

5. Phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu chính quyền các cấp trong việc lãnh đạo, chỉ đạo và chịu trách nhiệm về tình hình khiếu nại, tố cáo và công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong phạm vi địa bàn, lĩnh vực phụ trách. Trong quá trình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phải coi trọng công tác dân vận, tuyên truyền, vận động, công tác hòa giải cơ sở, lắng nghe và giải quyết kịp thời những kiến nghị, tâm tư, nguyện vọng chính đáng của người dân, những vấn đề bức xúc, nổi cộm được người dân quan tâm; phát huy vai trò của các tổ chức đoàn thể trong cơ quan, đơn vị, vai trò của của luật sư, trợ giúp pháp lý,... để nâng cao hiệu quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và nhận thức pháp luật của người dân, không để phát sinh “điểm nóng” làm ảnh hưởng đến tình hình an ninh, trật tự.

6. Thường xuyên kiện toàn đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thông nghiệp vụ, có khả năng hướng dẫn, giải thích, thuyết phục để công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật. Bố trí trụ sở, trang bị phương tiện và triển khai thực hiện hiệu quả Hệ thống dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo để phục vụ tốt công tác tiếp công dân, bảo đảm thuận lợi cho công dân và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân.

7. Thực hiện tốt chế độ thông tin, báo cáo tình hình, kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của dân đảm bảo đúng quy định.

#### **D. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT: Không./.**

##### ***Nơi nhận:***

- Thanh tra tỉnh (b/c);
- Thường trực Huyện ủy (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- CVP, các PCVP;
- Thanh tra huyện;
- Trang thông tin điện tử huyện;
- Lưu: VT, TH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Chí Tường**