

Số: /BC-VP

Quảng Ngãi, ngày tháng 6 năm 2026

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn, thư tại Văn phòng UBND tỉnh**

Theo đề nghị của Thanh tra tỉnh tại Công văn số 1691/TTR-VP ngày 09 tháng 6 năm 2026 về việc báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn, thư trên địa bàn tỉnh; trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, Văn phòng UBND tỉnh (*Văn phòng*) báo cáo việc thực hiện, như sau:

#### **I. TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN, THƯ**

##### **1. Tổng số đơn, thư tiếp nhận trong kỳ báo cáo**

Trong kỳ báo cáo, Văn phòng UBND tỉnh không tiếp nhận các đơn, thư thuộc thẩm quyền xử lý, giải quyết của Chánh Văn phòng. Đối với Ban Tiếp công dân tỉnh thuộc Văn phòng UBND tỉnh đã tiếp nhận, phân loại và xử lý (*đơn của công dân gửi đến UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh*), với tổng số 2.789 đơn/2761 vụ việc.

**1.1. Phân loại theo tính chất, nội dung đơn, thư:** Tổng số 2.789 đơn/2.761 vụ việc nhận được, trong đó phân loại theo tính chất, cụ thể:

- Đơn khiếu nại: 138 đơn/138 vụ việc (*chiếm 4,9%*);
- Đơn tố cáo: 207 đơn/207 vụ việc (*chiếm 7,4%*);
- Đơn kiến nghị, phản ánh: 2.412 đơn/2.384 vụ việc (*chiếm 86,6%*);
- Đơn đăng ký tiếp công dân/đôi thoại: 20 đơn/20 vụ việc (*chiếm 0,7%*);
- Đơn khác (*kêu cứu, thỉnh cầu, báo cáo...*): 12 đơn/12 vụ việc (*chiếm 0,4%*).

**1.2. Phân loại theo lĩnh vực, nội dung đơn, thư tập trung chủ yếu:** Tổng số 2.789 đơn/2.761 vụ việc nhận được, trong đó phân loại theo lĩnh vực, cụ thể:

- Lĩnh vực đất đai: 2.529 đơn/2.501 vụ việc (*chiếm 90,66%*);
- Lĩnh vực tư pháp: 08 đơn/08 vụ việc (*chiếm 0,3%*);
- Lĩnh vực hình sự: 01 đơn/01 vụ việc (*chiếm 0,04%*);
- Các lĩnh vực khác (*hành chính, môi trường, xã hội...*): 251 đơn/251 vụ việc (*chiếm 9,0%*).

##### **2. Tình trạng đơn trùng lặp, gửi nhiều lần, vượt cấp**

Qua rà soát, hệ thống ghi nhận một số vụ việc công dân gửi đơn nhiều lần, kéo dài hoặc vượt cấp lên các cơ quan Trung ương dù đã được cấp có thẩm quyền giải quyết. Tình trạng đơn thư trùng lặp, vượt cấp làm gia tăng áp lực và khối lượng công việc cho bộ phận tiếp nhận, xử lý đơn thư tại Văn phòng, gây khó khăn lớn trong công tác phân loại, theo dõi, đối chiếu lịch sử giải quyết, đồng thời làm chậm tiến độ xử lý chung đối với các đơn thư mới phát sinh theo quy định.

## **II. KẾT QUẢ XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN, THƯ**

### **1. Kết quả xử lý đơn thư tại Văn phòng UBND tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh**

Với vai trò là cơ quan tham mưu, đầu mối tiếp nhận, Ban Tiếp công dân tỉnh đã xử lý phân loại đảm bảo đúng quy định của pháp luật, cụ thể: Số đơn/vụ việc đủ điều kiện, đã ban hành văn bản chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết: 939 đơn/939 vụ việc. Trong đó:

- Số đơn/vụ việc đã ban hành văn bản hướng dẫn công dân: 175 đơn/175 vụ việc.

### **2. Công tác theo dõi, đôn đốc**

- Văn phòng UBND tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh đã chủ động tham mưu cho lãnh đạo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản nhắc nhở, đôn đốc các Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các xã, phường, đặc khu chậm trễ trong việc giải quyết đơn thư được giao.

- Phối hợp chặt chẽ giữa Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Tỉnh ủy, Thanh tra tỉnh và Ban Tiếp công dân tỉnh trong việc chia sẻ thông tin, trùng khớp số liệu và kết quả xử lý đơn thư của công dân.

- Nhiều vụ việc tồn đọng đã được xem xét giải quyết xong, công dân thống nhất và rút đơn. Tuy nhiên, vẫn còn một số vụ việc chưa thể giải quyết dứt điểm do vướng mắc về cơ chế chính sách cũ, dẫn đến công dân tiếp tục gửi đơn nhiều lần.

## **III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ**

### **1. Ưu điểm**

- Quy trình tiếp nhận phân loại, xử lý đơn thư tại Văn phòng UBND tỉnh ngày càng chuyên biến tích cực, đảm bảo đúng thẩm quyền, đúng quy định pháp luật. Tất cả đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, đề nghị do công dân và các cơ quan chức năng chuyển đến đều được xử lý đúng quy định pháp luật, đảm bảo thời gian quy định, không có tình trạng đơn thư tồn đọng, không xử lý.

- Mỗi quan hệ phối hợp giữa Văn phòng UBND tỉnh với Thanh tra tỉnh, các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, phường, đặc khu trong việc kiểm tra, rà soát vụ việc ngày càng chặt chẽ, kịp thời.

## **2. Tồn tại, hạn chế**

- Đôi lúc chưa kịp thời tham mưu đơn đốc để một số ngành, địa phương chậm giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân dẫn đến phát sinh đơn thư trùng lặp, vượt cấp làm gia tăng áp lực và khối lượng công việc cho bộ phận tiếp nhận, xử lý đơn thư của Văn phòng UBND tỉnh.

- Phần mềm Cơ sở dữ liệu Báo cáo tổng hợp vừa mới triển khai, tại đơn vị vừa được cấp tài khoản sử dụng; chưa được tập huấn sử dụng, nên còn gặp nhiều khó khăn về quy trình cũng như thao tác cập nhật dữ liệu vào các biểu mẫu của phần mềm.

## **3. Nguyên nhân**

Phần lớn đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân liên quan đến đất đai có tính chất phức tạp, kéo dài nên cần nhiều thời gian để kiểm tra, rà soát. Một số hồ sơ do chờ kết quả xử lý, báo cáo của Sở, ban ngành và địa phương; một số hồ sơ đã được các cơ quan chức năng xem xét, giải quyết nhiều lần, đúng thẩm quyền nhưng công dân cố tình không chấp hành văn bản giải quyết, trả lời của các cơ quan có thẩm quyền, vẫn tiếp tục gửi đơn đến các cơ quan Trung ương; sau khi nhận đơn các cơ quan Trung ương tiếp tục chuyển về UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh để chỉ đạo giải quyết.

## **IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

### **1. Kiến nghị giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư**

Nâng cấp phần mềm nhập số liệu báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị trên phần mềm hệ thống báo cáo của ngành Thanh tra từ Trung ương đến UBND cấp xã để thuận lợi cho các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện, theo dõi.

### **2. Đề xuất xử lý đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài, vượt cấp**

Đối với các vụ việc thuộc danh sách phức tạp, kéo dài: Kiến nghị UBND tỉnh thành lập các Tổ công tác liên ngành (*Thanh tra, Tư pháp, Nông nghiệp và Môi trường ...*) do một đồng chí lãnh đạo UBND tỉnh trực tiếp chỉ đạo để rà soát toàn diện, đối thoại trực tiếp với công dân và đưa ra phương án giải quyết dứt điểm.

### **3. Đề xuất cơ chế phối hợp, chỉ đạo, đơn đốc trong thời gian tới**

- Kiến nghị Ban Thường vụ Tỉnh ủy duy trì cơ chế giao ban định kỳ về công tác nội chính và giải quyết đơn thư giữa Thường trực Tỉnh ủy, lãnh đạo

UBND tỉnh, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy và các cơ quan, đơn vị có liên quan để kịp thời tháo gỡ vướng mắc cho các vụ việc khiếu kiện kéo dài.

- Đề xuất quy trách nhiệm cụ thể cho người đứng đầu cấp ủy, địa phương nếu để xảy ra tình trạng "né tránh, đùn đẩy", không giải quyết đơn thư thuộc thẩm quyền dẫn đến công dân kéo lên tỉnh hoặc ra Trung ương khiếu kiện vượt cấp.

Văn phòng UBND tỉnh gửi Thanh tra tỉnh tổng hợp./.

***Nơi nhận:***

- Thanh tra tỉnh;
- VPUB: CVP, PCVP, NC, TCD;
- Trang TTĐT Văn phòng;
- Lưu: VT, HCTC<sub>HNB</sub>.

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Nguyễn Quốc Việt**