

KẾT LUẬN THANH TRA

Về việc thanh tra trách nhiệm của Chủ tịch UBND phường An Khê trong việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo

Thực hiện Quyết định số 450/QĐ-TTTP ngày 02/7/2026 của Chánh Thanh tra thành phố về thanh tra trách nhiệm của Chủ tịch UBND các phường: An Khê, Thanh Khê trong việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Từ ngày 13/7/2026 đến ngày 19/8/2026, Đoàn thanh tra theo Quyết định số 450/QĐ-TTTP ngày 02/7/2026 của Chánh Thanh tra thành phố đã tiến hành thanh tra tại UBND phường An Khê.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 12/BC-ĐTTr ngày 21/8/2026 của Trưởng Đoàn thanh tra về báo cáo kết quả thanh tra trách nhiệm của Chủ tịch UBND phường An Khê trong việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, Chánh Thanh tra thành phố kết luận thanh tra như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

Phường An Khê được thành lập và chính thức đi vào hoạt động từ ngày 01/7/2025 theo Nghị quyết số 1659/NQ-UBTVQH15 ngày 16/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội. Phường được thành lập trên cơ sở sáp nhập 03 đơn vị hành chính gồm: phường Hòa Phát và phường Hòa An thuộc quận Cẩm Lệ (cũ), phường An Khê thuộc quận Thanh Khê (cũ). Sau khi sáp nhập, phường An Khê có diện tích tự nhiên 12,36 km², quy mô dân số 93.625 người. Về cơ cấu tổ chức, UBND phường An Khê có 03 cơ quan chuyên môn và 01 tổ chức hành chính trực thuộc, gồm: Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị; Phòng Văn hóa - Xã hội; Trung tâm Phục vụ hành chính công phường An Khê. Ngoài ra, UBND phường còn có 03 đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc¹ và 12 đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập trên địa bàn phường².

UBND phường An Khê được giao tổng số biên chế là 152 người, hiện có 152 người³. Trong cơ cấu tổ chức của UBND phường, Văn phòng HĐND và UBND là cơ quan tham mưu, giúp UBND phường thực hiện chức năng quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Theo Đề án vị trí việc làm, UBND phường hiện bố trí 01 công chức phụ trách công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo; đồng thời, công chức này còn được phân công kiêm nhiệm công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí,

¹ Trung tâm Cung ứng dịch vụ sự nghiệp công; Ban quản lý dự án Đầu tư xây dựng và Trạm Y tế phường An Khê.

² Trường Mầm non Tuổi Hoa, Trường Mầm non Trí Nhân, Trường Mầm non Hoa Ngọc Lan, Trường Tiểu học An Khê; Trường Tiểu học Bế Văn Đàn, Trường Tiểu học Nguyễn Bình Khiêm, Trường Tiểu học Nguyễn Như Hạnh, Trường Tiểu học Thái Thị Bôi, Trường Tiểu học Tôn Đức Thắng, Trường Trung học cơ sở Nguyễn Đình Chiểu, Trường Trung học cơ sở Nguyễn Thị Định, Trường Trung học cơ sở Nguyễn Công Trứ.

³ 82 cán bộ, công chức; 70 viên chức.

tiêu cực. Các lĩnh vực nêu trên đều có yêu cầu cao về chuyên môn, nghiệp vụ và khối lượng công việc lớn. Việc bố trí 01 công chức đảm nhiệm đồng thời nhiều nhiệm vụ đã tạo áp lực đáng kể trong quá trình thực thi công vụ, ảnh hưởng nhất định đến hiệu quả triển khai công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo tại địa phương.

Phường An Khê nằm trên trục giao thông xuyên quốc gia về đường bộ, đường sắt, giữ vị trí chiến lược, quan trọng về quốc phòng - an ninh và có nhiều điều kiện thuận lợi để phát triển kinh tế - xã hội. Hiện nay, trên địa bàn phường đang triển khai 03 dự án trọng điểm⁴. Việc triển khai các dự án này đòi hỏi thu hồi diện tích đất lớn, ảnh hưởng trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của nhiều hộ dân. Do đó, số lượng đơn thư khiếu nại, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực đất đai, bồi thường, hỗ trợ và tái định cư có xu hướng gia tăng, làm tăng khối lượng công việc và yêu cầu đối với công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại địa phương.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

1. Công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

a) Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, thực hiện tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Qua kiểm tra, UBND phường đã ban hành cơ bản đầy đủ các văn bản chỉ đạo, điều hành; cụ thể hóa văn bản chỉ đạo của Đảng, quy định pháp luật, chỉ đạo của cấp có thẩm quyền trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư⁵.

Chủ tịch UBND phường đã ban hành đầy đủ nội quy, quy chế tiếp công dân, thông báo lịch tiếp công dân bảo đảm theo đúng quy định⁶. UBND phường đã tổ chức Hội nghị tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, trọng tâm là Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của phường, Ban Công tác Mặt trận tại khu dân cư và Tổ trưởng các tổ dân phố; cử công chức tham gia lớp tập huấn nghiệp vụ về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư do Thanh tra thành phố tổ chức.

b) Theo dõi, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo

Qua kiểm tra trực tiếp tại UBND phường và kết quả rà soát dữ liệu tại Thanh tra thành phố nhận thấy: trong thời kỳ thanh tra, UBND phường đã thực

⁴ Dự án Trung tâm Công nghệ sinh học, Dự án đường giao thông nội thị Cẩm Lệ (đoạn từ đường Lê Trọng Tấn đến đường Vũ Lăng) và Dự án đường giao thông nội thị Cẩm Lệ (đoạn từ đường Nguyễn Phước Nguyên đến đường Trường Chinh).

⁵ Công văn số 101/UBND-VP ngày 14/01/2026 của UBND phường An Khê về việc chỉ đạo phối hợp thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư phục vụ Đại hội Đảng lần thứ XIV; Kế hoạch số 212/KH-UBND ngày 26/6/2026 của UBND phường An Khê về việc triển khai thực hiện Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị 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.

⁶ Quyết định số 195/QĐ-UBND ngày 11/7/2025 về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tại địa điểm Tiếp công dân phường; Quyết định số 193/QĐ-UBND ngày 11/7/2025 về Nội quy Tiếp công dân tại trụ sở UBND phường An Khê; Thông báo số 14/TB-UBND ngày 11/7/2025 về lịch tiếp công dân định kỳ năm 2025 của Chủ tịch UBND phường; Thông báo số 329/TB-UBND ngày 30/12/2025 về Lịch tiếp công dân định kỳ năm 2026.

hiện đầy đủ chế độ báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư 9 tháng đầu năm 2025, quý IV/2025, năm 2025 và quý I/2026; báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư phục vụ các kỳ họp của Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố. UBND phường đã thực hiện góp ý các văn bản liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư theo yêu cầu của cơ quan Thanh tra thành phố.

c) Việc thực hiện quy định về tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân

Trong thời kỳ thanh tra, UBND phường An Khê thực hiện chi tiền bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân căn cứ theo Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân, Nghị quyết số 93/2017/NQ-HĐND ngày 07/7/2017 của Hội đồng nhân dân thành phố Đà Nẵng về quy định mức chi bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

d) Về hoạt động tổ chức công tác tiếp công dân

Qua kiểm tra, UBND phường An Khê có thực hiện bố trí một phòng tiếp công dân riêng tại Trụ sở UBND phường, cơ bản bảo đảm theo quy định tại Điều 10 Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ. Phòng tiếp công dân tại UBND phường An Khê được trang bị đầy đủ các điều kiện cơ sở vật chất cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất và thường xuyên theo quy định (bàn, ghế, máy tính, máy điều hòa...). UBND phường có niêm yết đầy đủ nội quy, quy chế tiếp công dân, thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường tại phòng tiếp công dân.

Văn phòng HĐND và UBND phường bố trí, phân công 01 công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần, làm việc ngay tại phòng tiếp công dân⁷. Tuy nhiên, việc Văn phòng HĐND và UBND phường ban hành văn bản phân công công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên là chưa thực hiện đúng quy định tại điểm c khoản 2 Điều 15 Luật Tiếp công dân năm 2013⁸. Công chức được phân công tiếp công dân thường xuyên có trình độ nghiệp vụ chuyên môn phù hợp, am hiểu pháp luật trên lĩnh vực phụ trách.

UBND phường có thực hiện việc mở sổ và ghi chép nội dung tiếp công dân thường xuyên đầy đủ trong tất cả các lượt tiếp. Tuy nhiên, sổ tiếp công dân không đúng theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

Việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường được thực hiện 01 lần/tuần (vào thứ 5 hàng tuần). Công tác chuẩn bị tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường được Văn phòng HĐND và UBND phường và các Phòng chuyên

⁷ Quyết định số 01/QĐ-VP Ngày 07/7/2025 của Chánh Văn phòng về việc phân công nhiệm vụ của Chánh Văn phòng, Phó Chánh Văn phòng, công chức, người lao động Văn phòng HĐND, UBND phường An Khê.

⁸ Điều 15. Việc tiếp công dân ở xã, phường, thị trấn. 2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân ở cấp xã và thực hiện các nhiệm vụ sau đây:...c) Phân công người tiếp công dân.

môn chuẩn bị đầy đủ, nghiêm túc, bảo đảm chất lượng, giúp Chủ tịch UBND phường giải quyết kịp thời các kiến nghị của công dân. Sau buổi tiếp công dân, UBND phường có ban hành Thông báo kết luận tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường nhằm thông tin kết quả đến tổ chức, cá nhân có liên quan và chỉ đạo các phòng, đơn vị trực thuộc UBND phường tổ chức triển khai thực hiện⁹.

2. Kết quả công tác tiếp công dân

- Tiếp công dân thường xuyên:
 - + Tổng số lượt tiếp: 146 lượt
 - + Số người được tiếp: 146 người
 - + Số vụ việc được tiếp: 146 vụ việc
- Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch: 48 ngày
 - + Số lượt tiếp: 06 lượt
 - + Số người được tiếp: 11 người.
 - + Số vụ việc: 06 vụ việc
- Tiếp công dân đột xuất: không.
- Số đoàn đông người được tiếp (số đoàn, số người): 0 đoàn.

3. Kết quả tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn

Trong thời kỳ thanh tra, đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được UBND phường tiếp nhận qua các nguồn: công dân nộp trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân; gửi qua dịch vụ bưu chính; do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến và các nguồn tiếp nhận hợp pháp khác. Sau khi tiếp nhận, đơn được vào sổ, phân loại, xử lý ban đầu và giao cơ quan, bộ phận chuyên môn tham mưu theo thẩm quyền.

Tổng số đơn đã tiếp nhận trong thời kỳ từ ngày 01/7/2025 đến ngày 15/6/2026 là 167 đơn, gồm 03 đơn khiếu nại, 01 đơn tố cáo và 163 đơn kiến nghị, phản ánh. Trong đó, 141 đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường, gồm 01 đơn khiếu nại và 140 đơn kiến nghị, phản ánh; 26 đơn không thuộc thẩm quyền, gồm 02 đơn khiếu nại, 01 đơn tố cáo và 23 đơn kiến nghị, phản ánh.

a) Tổng số đơn đã tiếp nhận, phân loại và xử lý trong kỳ

- Tổng số đơn tiếp nhận: 167 đơn;
- Số đơn đã được phân loại, xử lý ban đầu: 167 đơn;

⁹ Thông báo số 22/TB-VP ngày 03/4/2026 thông báo Kết luận của Chủ tịch UBND phường An Khê tại buổi tiếp công dân định kỳ ngày 02/4/2026; Thông báo số 16/TB-VP ngày 16/8/2025 thông báo Kết luận của Chủ tịch UBND phường An Khê tại buổi tiếp công dân định kỳ ngày 14/8/2025; Thông báo số 47/TB-VP ngày 22/5/2026 thông báo Kết luận của Chủ tịch UBND phường An Khê tại buổi tiếp công dân định kỳ ngày 21/5/2026; Thông báo số 09/TB-VP ngày 31/1/2026 thông báo Kết luận của Chủ tịch UBND phường An Khê tại buổi tiếp công dân định kỳ ngày 29/1/2026; Thông báo số 38/TB-VP ngày 07/11/2025 thông báo Kết luận của Chủ tịch UBND phường An Khê tại buổi tiếp công dân định kỳ ngày 06/11/2025; Thông báo số 48/TB-VP ngày 12/12/2025 thông báo Kết luận của Chủ tịch UBND phường An Khê tại buổi tiếp công dân định kỳ ngày 11/12/2025.

- Số đơn đủ điều kiện xử lý: 167 đơn;
- Số đơn thuộc thẩm quyền giải quyết: 141 đơn;
- Số đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết: 26 đơn.

b) Phân loại đơn thuộc thẩm quyền

- Tổng số đơn thuộc thẩm quyền: 141 đơn, gồm:
 - + Đơn khiếu nại: 01 đơn khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường; không có đơn khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền;
 - + Đơn tố cáo: không có đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường;
 - + Đơn kiến nghị, phản ánh: 140 đơn; trong đó: chế độ, chính sách 07 đơn; đất đai 69 đơn; đơn khác 64 đơn.

c) Phân loại, xử lý đơn không thuộc thẩm quyền

- Tổng số đơn không thuộc thẩm quyền: 26 đơn, gồm 02 đơn khiếu nại, 01 đơn tố cáo và 23 đơn kiến nghị, phản ánh;
- Số đơn đã hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền: 02 đơn;
- Số đơn đã chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền để xem xét, giải quyết: 24 đơn.

** Qua kết quả kiểm tra, nhận thấy:*

- Đối với đơn thuộc thẩm quyền, UBND phường đã giao các cơ quan, bộ phận chuyên môn kiểm tra, xác minh, tham mưu xử lý theo quy định; đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền, UBND phường đã ban hành Phiếu hướng dẫn để hướng dẫn công dân gửi đơn khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định; đối với đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền, UBND phường đã ban hành Phiếu chuyển đơn để chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

- Văn phòng HĐND và UBND phường có thực hiện việc theo dõi, tổng hợp, đôn đốc tiến độ xử lý đơn; một số vụ việc được kiểm tra, hòa giải, trả lời hoặc xử lý ngay tại cơ sở, góp phần hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo kéo dài.

- Qua kiểm tra, nhận thấy có 07 đơn chậm trả lời cho công dân theo quy định tại Quyết định số 17/2017/QĐ-UBND ngày 24/5/2017 của UBND thành phố Đà Nẵng quy định về tiếp nhận xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng và Quyết định số 02/2023/QĐ-UBND ngày 08/02/2023 của UBND thành phố Đà Nẵng về sửa đổi, bổ sung một số điều của quy định về tiếp nhận xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng (*Phụ lục kèm theo*).

4. Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo

a) Kết quả giải quyết khiếu nại

- Kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền đủ điều kiện xử lý: số đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền: 01 đơn; số vụ việc đã thụ lý: 01 vụ việc.

- Tổng số quyết định giải quyết khiếu nại đã ban hành trong kỳ: 01 quyết định. Phân tích kết quả giải quyết: 01 vụ khiếu nại lần đầu, khiếu nại sai.

- Thông kê kết quả giải quyết khiếu nại: kiến nghị thu hồi cho Nhà nước, trả lại cho tổ chức, cá nhân, kiến nghị xử lý hành chính, chuyển cơ quan điều tra: không.

** Qua kiểm tra hồ sơ giải quyết đơn khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường An Khê, nhận thấy: UBND phường An Khê có ban hành Thông báo thụ lý, Quyết định giao nhiệm vụ xác minh, tổ chức đối thoại với người khiếu nại và ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (khiếu nại sai). Tuy nhiên, trong quá trình xác minh, người được giao nhiệm vụ xác minh không trực tiếp làm việc với người khiếu nại theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ về hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại.*

b) Kết quả giải quyết tố cáo

Trong thời kỳ thanh tra, UBND phường không tiếp nhận đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết.

5. Kết quả thi hành Quyết định giải quyết khiếu nại

Trong kỳ, UBND phường thực hiện thi hành một quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực¹⁰. Qua kiểm tra nhận thấy: Quyết định giải quyết khiếu nại đã được gửi đến người khiếu nại, các cơ quan, đơn vị có liên quan và được niêm yết công khai tại trụ sở UBND phường; sau khi nhận được Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, công dân không tiếp tục khiếu nại lần hai đến cơ quan có thẩm quyền. Việc giải quyết khiếu nại đã góp phần ổn định tình hình tại địa phương, hạn chế phát sinh khiếu nại kéo dài.

6. Bảo vệ người tố cáo

Trong kỳ thanh tra, UBND phường không tiếp nhận đơn tố cáo thuộc thẩm quyền; đối với 01 đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền, UBND phường đã chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết theo quy định; UBND phường đã thực hiện bảo mật thông tin người tố cáo trong quá trình tiếp nhận, xử lý và chuyển đơn theo quy định của pháp luật.

7. Việc chấp hành các văn bản chỉ đạo của cấp trên và xử lý đơn do cơ quan khác chuyển đến

a) Đối với việc chấp hành các văn bản chỉ đạo của cấp trên: UBND phường An Khê đã tổ chức triển khai các văn bản chỉ đạo của cấp trên về công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đồng thời ban hành các văn bản phối hợp tổ chức tiếp công

¹⁰ Quyết định số 732/QĐ-UBND ngày 10/10/2025 của Chủ tịch UBND phường về việc giải quyết khiếu nại lần đầu.

dân phục vụ các nhiệm vụ chính trị và thực hiện rà soát, báo cáo các vụ việc khiếu nại, tố cáo kéo dài, phức tạp theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Văn phòng HĐND và UBND phường được giao làm đầu mối theo dõi, tổng hợp và đôn đốc các cơ quan, bộ phận chuyên môn tham mưu xử lý, giải quyết đơn. Trong thời kỳ thanh tra, Văn phòng đã ban hành Công văn số 57/VP-TD ngày 15/9/2025, Công văn số 124/VP-TD ngày 05/12/2025, Công văn số 33/VP-TD ngày 05/02/2026 và Công văn số 105/VP-TD ngày 06/5/2026 để đôn đốc tiến độ giải quyết đơn công dân. Thực hiện Công văn số 658/TTTP-VP ngày 16/3/2026 của Thanh tra thành phố về rà soát, báo cáo các vụ việc khiếu nại, tố cáo kéo dài, phức tạp, UBND phường An Khê đã ban hành Báo cáo số 83/BC-UBND ngày 24/3/2026, trong đó báo cáo tại thời điểm rà soát không có vụ việc khiếu nại, tố cáo kéo dài, phức tạp còn tồn đọng trên địa bàn.

Đối với đơn do Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và HĐND thành phố, Văn phòng UBND thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố và các cơ quan, tổ chức khác chuyển đến, UBND phường đã thực hiện tiếp nhận, vào sổ, phân loại và giao cơ quan, bộ phận chuyên môn tham mưu xử lý theo thẩm quyền; đồng thời theo dõi, đôn đốc và thông tin kết quả cho công dân, cơ quan chuyển đơn. Công tác tiếp nhận và xử lý đơn do cơ quan khác chuyển đến cơ bản được triển khai, tuy nhiên một số trường hợp vẫn cần tiếp tục chuẩn hóa thông tin về ngày tiếp nhận, văn bản chuyển, tiến độ xử lý và tài liệu chứng minh việc gửi kết quả.

b) Đối với đơn do cơ quan, tổ chức khác chuyển đến: Qua kiểm tra, từ ngày 01/7/2025 đến ngày 15/6/2026, UBND phường tiếp nhận 16 đơn do Ban Nội chính Thành ủy, Văn phòng UBND thành phố Đà Nẵng và Đoàn Đại biểu Quốc hội và HĐND thành phố Đà Nẵng, Ban Tiếp công dân chuyển đến. Tại thời điểm thanh tra, UBND phường đã giải quyết 16/16 đơn.

8. Việc lập, quản lý, khai thác, sử dụng và lưu trữ hồ sơ xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Qua kiểm tra, UBND phường An Khê đã thực hiện việc lập, quản lý hồ sơ xử lý, giải quyết đơn theo từng vụ việc; các văn bản, tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết cơ bản được cập nhật, tập hợp và lưu giữ.

a) Đối với hồ sơ giải quyết khiếu nại, thành phần hồ sơ được lập, quản lý cơ bản bảo đảm theo quy định tại Thông tư số 06/2024/TT-TTCTP ngày 01/7/2024 của Thanh tra Chính phủ quy định việc lập, quản lý hồ sơ thanh tra, hồ sơ giải quyết khiếu nại, hồ sơ giải quyết tố cáo.

b) Đối với đơn kiến nghị, phản ánh, hồ sơ cơ bản gồm: đơn của công dân, phiếu đề xuất xử lý, văn bản giao cơ quan hoặc bộ phận chuyên môn tham mưu giải quyết, báo cáo kết quả kiểm tra, xác minh của cơ quan chuyên môn và văn bản trả lời của UBND phường; các tài liệu được sắp xếp tương đối theo trình tự xử lý vụ việc.

9. Về sử dụng hệ thống cơ sở dữ liệu tiếp công dân và giải quyết đơn

Hiện nay, UBND phường đang triển khai sử dụng 02 hệ thống phần mềm để phục vụ công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư của UBND phường, cụ

thể: Hệ thống cơ sở dữ liệu Tiếp công dân và giải quyết đơn trên địa bàn thành phố Đà Nẵng và Hệ thống cơ sở dữ liệu về báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực của Thanh tra Chính phủ.

Qua kiểm tra, từ ngày 15/12/2025 - 15/6/2026, UBND phường đã thực hiện việc cập nhật đầy đủ dữ liệu liên quan đến công tác tiếp công dân và dữ liệu về công tác tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên Hệ thống cơ sở dữ liệu Tiếp công dân và giải quyết đơn trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Cập nhật báo cáo kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo quý I/2026 lên Hệ thống cơ sở dữ liệu về báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực của Thanh tra Chính phủ bảo đảm theo quy định.

III. KẾT LUẬN

1. Kết quả đạt được

a) Công tác tiếp công dân

Chủ tịch UBND phường An Khê đã quan tâm chỉ đạo, triển khai ban hành các văn bản chỉ đạo về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân, thực hiện thông báo công khai Lịch tiếp công dân; trực tiếp tiếp công dân định kỳ bảo đảm theo đúng quy định; thực hiện chế độ báo cáo về công tác tiếp công dân; thực hiện chi bồi dưỡng cho người làm nhiệm vụ tiếp công dân tại phường.

b) Công tác xử lý đơn

- UBND phường An Khê đã tổ chức tiếp nhận, vào sổ và theo dõi 167 đơn phát sinh trong thời kỳ thanh tra; bước đầu phân loại theo loại đơn và thẩm quyền, gồm 03 đơn khiếu nại, 01 đơn tố cáo và 163 đơn kiến nghị, phản ánh; trong đó 141 đơn thuộc thẩm quyền và 26 đơn không thuộc thẩm quyền.

- Đối với đơn thuộc thẩm quyền, UBND phường đã giao các cơ quan, bộ phận chuyên môn kiểm tra, tham mưu xử lý; đối với đơn không thuộc thẩm quyền, đã thực hiện việc hướng dẫn hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

- Văn phòng HĐND và UBND phường có thực hiện việc theo dõi, tổng hợp, đôn đốc tiến độ xử lý đơn; một số vụ việc được kiểm tra, hòa giải, trả lời hoặc xử lý ngay tại cơ sở, góp phần hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo kéo dài.

- UBND phường đã thực hiện tiếp nhận và xử lý các đơn do cơ quan cấp trên, Ban Tiếp công dân, Văn phòng UBND thành phố và các cơ quan, tổ chức khác chuyển đến.

c) Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo

Qua xem xét hồ sơ giải quyết khiếu nại, nhận thấy: đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền, UBND phường đã ban hành Phiếu hướng dẫn công dân gửi đơn khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định; đối với đơn khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền giải quyết, UBND

phường đã ban hành thông báo thụ lý và giao cơ quan chuyên môn để xác minh, trong quá trình giải quyết khiếu nại, Chủ tịch UBND phường có tổ chức đối thoại với người khiếu nại trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại. Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền, UBND phường đã ban hành Phiếu chuyển đơn tố cáo để chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định.

2. Tồn tại, hạn chế

a) Công tác tiếp công dân

- UBND phường có mở sổ theo dõi tiếp công dân để ghi chép nội dung tiếp công dân thường xuyên, tuy nhiên, sổ tiếp công dân không đúng theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

- Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường ban hành văn bản phân công công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên là chưa thực hiện đúng quy định tại điểm c khoản 2 Điều 15 Luật Tiếp công dân năm 2013¹¹.

b) Về giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh

Qua kiểm tra, nhận thấy có 07 đơn chậm trả lời cho công dân theo quy định tại Quyết định số 17/2017/QĐ-UBND ngày 24/5/2017 của UBND thành phố Đà Nẵng và Quyết định số 02/2023/QĐ-UBND ngày 08/02/2023 của UBND thành phố Đà Nẵng.

c) Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo

Đối với đơn khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường An Khê: trong quá trình xác minh, người được giao nhiệm vụ xác minh không trực tiếp làm việc với người khiếu nại theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

Để xảy ra những tồn tại, hạn chế nêu trên trách nhiệm thuộc về Chủ tịch UBND phường; Văn phòng HĐND và UBND phường; Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường và các đơn vị, cá nhân có liên quan.

IV. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Đối với Chủ tịch UBND phường An Khê:

1. Tiếp tục phát huy những kết quả đạt được; đồng thời tổ chức rút kinh nghiệm đối với những tồn tại, hạn chế được nêu tại khoản 2 Mục III Kết luận này.

2. Tăng cường hơn nữa công tác lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn phường; cần tập trung vào một số vấn đề trọng tâm sau đây:

a) Thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước trên lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo; đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Phòng, chống

¹¹ Điều 15. Việc tiếp công dân ở xã, phường, thị trấn. 2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân ở cấp xã và thực hiện các nhiệm vụ sau đây:...c) Phân công người tiếp công dân.

tham nhũng và các văn bản hướng dẫn thi hành đến cán bộ, công chức, người lao động và Nhân dân trên địa bàn phường. Kịp thời cập nhật, nghiên cứu và tổ chức thực hiện tốt các quy định mới về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo có hiệu lực kể từ ngày 01/7/2026¹².

b) Tiếp tục thực hiện tốt việc tiếp công dân; tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân bảo đảm theo quy định của pháp luật.

c) Chỉ đạo bộ phận chuyên môn rà soát và kịp thời sửa đổi, điều chỉnh nội quy, quy chế tiếp công dân theo đúng quy định mới hiện nay. Thực hiện tốt công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và tham mưu giải quyết đơn đúng trình tự, thủ tục quy định. Thường xuyên theo dõi, định kỳ thống kê và tổng hợp tình hình tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn phát sinh trên địa bàn; qua đó đánh giá và có giải pháp nhằm nâng cao hơn nữa hiệu quả công tác này tại địa phương.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Đề nghị UBND phường An Khê xây dựng và tổ chức thực hiện Kế hoạch thực hiện kết luận thanh tra, bảo đảm đầy đủ, kịp thời, đúng thời hạn; báo cáo kết quả thực hiện Kết luận thanh tra (bằng văn bản) về Thanh tra thành phố bảo đảm theo quy định tại Điều 54 Luật Thanh tra 2025.

2. Giao Phòng Giám sát, kiểm tra, thẩm định và xử lý sau thanh tra thực hiện theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kết luận thanh tra bảo đảm theo quy định của Luật Thanh tra năm 2025./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Chính phủ, Cục II-TTCTP (b/c);
- UBND thành phố Đà Nẵng (b/c);
- Ban Nội chính Thành ủy (b/c);
- UBND phường An Khê (t/hiện);
- Lưu: VT, ĐTTT, XLSTT.

CHÁNH THANH TRA



Tô Văn Hùng

¹² Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; Nghị định 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số Điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân.



PHỤ LỤC
DANH SÁCH ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH GIẢI QUYẾT QUÁ THỜI HẠN

(Kèm theo Kết luận thanh tra số 2979/KL-TTTP ngày 21 tháng 9 năm 2026 của Chánh Thanh tra thành phố)

ST T	Ngày tiếp nhận	Người gửi đơn, địa chỉ	Nội dung	Kết quả/Văn bản	Ngày kết quả	Số ngày làm việc	Vượt 37 ngày
1	07/8/2025	Hồ Văn Cường Tổ 20 HA, phường An Khê	Đề nghị giải quyết tranh chấp đất với hộ liền kề.	Công văn số 599/PKTHTĐT- TN ngày 05/12/2025; hòa giải không thành.	05/12/2025	84	47
2	14/7/2025	Đặng Thị Thanh Thủy 169 Lê Trọng Tấn, phường An Khê	Đề nghị ngăn chặn cấp đổi GCNQSDĐ do cho rằng có chồng lấn.	Công văn số 740/UBND-KTHT ngày 04/10/2025 chuyển Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai.	04/10/2025	57	20
3	18/8/2025	Nguyễn Hữu Thu 130 Đoàn Hữu Trưng, phường An Khê	Kiến nghị liên quan đến đất rẻo.	Công văn số 770/UBND-KTHT ngày 17/4/2026.	17/4/2026	166	129
4	10/10/2025	Trương Thị Vân K408/H76/35 Hoàng Diệu, phường Hải Châu	Đề nghị bố trí đất tái định cư thuộc diện giải tỏa Dự án Trung tâm Công nghệ sinh học giai đoạn 2.	Công văn 242/CNKV3 ngày 30/12/2025 của Chi nhánh KV 3 - Trung tâm phát triển quỹ đất.	30/12/2025	57	20
5	15/12/2025	Nguyễn Ngọc Thu Tổ 62 AK, phường An Khê	Đề nghị thuê nhà công sản tại số 81 Trường Chinh.	Công văn số 597/UBND-KTHT ngày 31/3/2026.	31/3/2026	70	33
6	06/4/2026	Đặng Châu Tuấn K327H44/20 Nguyễn Phước Nguyên, phường An Khê	Kiến nghị nhà liền kề thi công xây dựng gây lún, nứt nhà.	CV 1782/UBND-KTHT ngày 16/7/2026.	16/7/2026	70	33
7	15/4/2026	Lê Thị Ái Vân Tổ 07 HP, phường An Khê	Đề nghị cấp đổi GCNQSDĐ và tài sản gắn liền với đất; hồ sơ liên quan tranh chấp trước đây.	CV 1650/UBND-KTHT ngày 08/7/2026.	08/7/2026	57	20