

Số: 2980/KL-TTTP

Đà Nẵng, ngày 21 tháng 9 năm 2026

KẾT LUẬN THANH TRA

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

Thực hiện Thực hiện Quyết định số 450/QĐ-TTTP ngày 02/7/2026 của Chánh Thanh tra thành phố về việc thanh tra trách nhiệm của Chủ tịch UBND các phường: 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 đã tiến hành thanh tra tại UBND phường Thanh Khê, quá trình thanh tra, Đoàn thanh tra đã làm việc với UBND phường Thanh Khê và tiến hành kiểm tra, xác minh các nội dung thanh tra.

Xét Báo cáo số: 13/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 Thanh Khê trong việc thực hiện trách nhiệm 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 Thanh Khê được thành lập theo Nghị quyết số 1659/NQ - UBTVQH15 ngày 16/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội khóa XV, trên cơ sở sáp nhập các phường: Chính Gián, Thạc Gián, Xuân Hà, Thanh Khê Đông và Thanh Khê Tây. Phường có vị trí địa lý phía đông và phía nam giáp phường Hải Châu, Hòa Cường; phía tây giáp các phường Hòa Khánh và An Khê, phía bắc giáp vịnh Đà Nẵng với đường bờ biển dài 4,6 km²; diện tích: 7,92 km², dân số: 201.240 người, với 532 tổ dân phố, hiện nay sau sáp nhập còn lại 80 tổ dân phố; là đơn vị hành chính phường thuộc UBND thành phố Đà Nẵng, UBND phường Thanh Khê có nhiệm vụ quản lý nhà nước trên các lĩnh vực kinh tế - xã hội, quốc phòng- an ninh. Hiện nay, cơ cấu tổ chức bộ máy UBND phường Thanh Khê gồm có: 01 Chủ tịch, 02 Phó Chủ tịch; 03 phòng chuyên môn (gồm: Văn phòng HĐND và UBND phường, Phòng Văn hoá - Xã hội phường, Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường) 01 tổ chức hành chính (gồm: Trung tâm Phục vụ hành chính công phường), 36 đơn vị sự nghiệp trực thuộc (gồm: Trung tâm Cung ứng dịch vụ sự nghiệp công phường, Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng phường, Trạm Y tế phường, 09 trường mầm non công lập, 14 trường tiểu học công lập và 10 trường THCS công lập). Năm 2026, UBND phường được giao 96 biên chế, hiện có 94 người.

Phường có mật độ dân cư đông; tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội tương đối ổn định; giữ vị trí chiến lược quan trọng về quốc phòng - an ninh và là ngõ vào trung tâm thành phố Đà Nẵng, là đầu mối giao thông quan trọng của thành phố trên trục giao thông nối liền 2 đầu Bắc và Nam đi các tỉnh miền Trung, Tây nguyên và quốc tế bằng đường bộ, đường sắt, đường hàng

không, được xem là đầu mối giao thông liên vùng và quốc tế; đây cũng là điều kiện thuận lợi để địa phương đầu tư phát triển kinh tế - xã hội; gia tăng các dự án hạ tầng, chỉnh trang đô thị và các giao dịch dân sự về đất đai làm phát sinh ngày càng lớn các vụ việc tranh chấp ranh giới đất đai, các kiến nghị, phản ánh liên quan đến bồi thường, giải phóng mặt bằng, môi trường; Một bộ phận người dân do chưa nắm vững pháp luật nên còn tình trạng gửi đơn thư vượt cấp hoặc kiến nghị những nội dung đã được giải quyết đúng quy định.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

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

- Thực hiện quy định pháp luật về tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn thư trên địa bàn phường, từ khi thực hiện chính quyền địa phương 2 cấp, UBND phường đã ban hành Quyết định số 411/QĐ-UBND và Quyết định số 412/QĐ-UBND ngày 15/7/2025 về việc ban hành Nội quy, Quy chế về tiếp công dân của UBND phường Thanh Khê. UBND phường đã kịp thời điều chỉnh bổ sung ban hành Quyết định số 2749/QĐ-UBND ngày 07/07/2026 ban hành Quy chế về tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn thư của UBND phường Thanh Khê và Quyết định số 2750 QĐ-UBND ngày 07/07/2026 ban hành Nội quy tiếp công dân tại trụ sở UBND phường Thanh Khê, để phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

- Đồng thời, trên cơ sở các văn bản chỉ đạo của cấp trên, UBND phường đã triển khai đến các cơ quan, đơn vị tổ chức triển khai thực hiện các văn bản cụ thể sau:

+ Công văn số 1117/UBND-VP ngày 11/10/2025 và Công văn số 1700/UBND-VP ngày 22/11/2025 về việc đôn đốc, tăng cường công tác tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn thư trên địa bàn phường;

+ Công văn số 1355/UBND-VP ngày 28/10/2025 về việc triển khai Công văn số 3179/UBND-TTTP của UBND thành phố Đà Nẵng về việc phối hợp trong công tác tiếp công dân phục vụ Kỳ họp thứ 10, Quốc hội khóa XV;

+ Công văn 1641/UBND-VP ngày 19/11/2025 về triển khai Kế hoạch số 46-KH/ĐU ngày 14/11/2025 của Đảng ủy Thanh Khê;

+ Công văn số 2087/UBND-VP ngày 22/12/2025 về việc chấn chỉnh việc thực hiện giải quyết đơn và trả lời đơn công dân;

- Năm 2026, UBND phường đã tiếp tục ban hành Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 27/01/2026 về công tác tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của dân năm 2026;

+ Đồng thời, triển khai đến các cơ quan, đơn vị nghiêm túc thực hiện Công văn số 553/UBND-VP ngày 03/02/2026 về việc triển khai Công văn số 763/UBND-TTTP ngày 03 tháng 02 năm 2026 của UBND thành phố Đà Nẵng về việc tiếp công dân phục vụ Tết Nguyên đán Bính Ngọ năm 2026;

+ Công văn số 02/UBND-VP ngày 20/01/2026 về việc tăng cường theo dõi, tiếp tục xử lý, giải quyết các vụ việc, trường hợp khiếu nại, tố cáo, phức tạp kéo dài, vượt cấp ra Trung ương (văn bản mật);

+ Công văn số 565/UBND-VP ngày 07/02/2025 về việc triển khai Công văn số 784/UBND-TTTP ngày 03/02/2026 của UBND thành phố Đà Nẵng về việc triển khai thực hiện Nghị quyết 54/NQ-HĐND ngày 11/12/2025 của HĐND thành phố Đà Nẵng;

+ Kế hoạch số 95/KH-UBND ngày 13/04/2026 về triển khai thi hành Luật số 136/2025/QH15.

2. Về hoạt động tổ chức công tác tiếp công dân

- Qua kiểm tra, UBND phường có thực hiện bố trí một phòng tiếp công dân riêng, trang bị đầy đủ các điều kiện cơ sở vật chất cần thiết (bàn, ghế, máy tính...) để thực hiện việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất và thường xuyên theo quy định.

- Việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường thực hiện một ngày vào thứ Năm hàng tuần. Công tác tiếp công dân và trực tiếp đối thoại với công dân được Chủ tịch UBND phường rất quan tâm, ngoài những ngày tiếp công dân định kỳ theo quy định, Chủ tịch UBND phường thường xuyên quan tâm đến việc tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu, qua công tác đối thoại trực tiếp với công dân đã kịp thời giải quyết dứt điểm các vụ việc đơn thư của công dân ngay tại buổi tiếp công dân; qua đối thoại trực tiếp đã giải thích, hướng dẫn công dân hợp tình, hợp lý nên nhiều vụ việc công dân xin rút đơn; bên cạnh đó công tác tham mưu của Văn phòng HĐND – UBND phường, Trung tâm cung ứng dịch vụ công phường, phòng Kinh tế - Hạ tầng đô thị phường được thực hiện khá tốt.

- Chủ tịch UBND phường có giao cho Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường có phân công công chức có trình độ nghiệp vụ chuyên môn phù hợp, có phẩm chất đạo đức; am hiểu pháp luật, chuyên môn nghiệp vụ trên lĩnh vực phụ trách¹ thực hiện việc tiếp công dân và xử lý đơn thư.

- Tại phòng tiếp công dân, UBND phường có ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân, thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường² và được niêm yết tại địa điểm tiếp công dân;

- Có mở sổ ghi chép tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân;

- Có biên bản ghi chép việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch UBND phường;

¹ Quyết định số 01/QĐ -VP ngày 17/7/2025 của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường Thanh Khê về việc phân công nhiệm vụ giữa Chánh Văn phòng, các Phó Chánh Văn phòng, công chức và người lao động của Văn phòng HĐND-UBND phường Thanh Khê; Quyết định số 22/QĐ -VP ngày 03/11/2025 của Chánh Văn phòng HĐND-UBND phường Thanh Khê về việc điều chỉnh phân công nhiệm vụ giữa Chánh Văn phòng, các Phó Chánh Văn phòng, công chức và người lao động của Văn phòng HĐND và UBND phường Thanh Khê.

² Quyết định số 412/QĐ-UBND ngày 15/7/2025 về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tại địa điểm Tiếp công dân phường; Quyết định số 411/QĐ-UBND ngày 15/7/2025 về Nội quy Tiếp công dân tại trụ sở UBND phường Thanh Khê, Thông báo số 17/TB-UBND ngày 15/7/2025 về lịch tiếp công dân định kỳ năm 2025 của Chủ tịch UBND phường, Thông báo số 194/TB-UBND ngày 31/12/2025 về lịch tiếp công dân định kỳ năm 2026;

- Có ban hành thông báo kết luận tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường tại các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất³.

- Việc chi trả chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân được thực hiện theo quy định.

Bên cạnh những kết quả đạt được trong hoạt động tổ chức công tác tiếp công dân cũng có hạn chế đó là Chủ tịch UBND phường không ban hành văn bản phân công nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân, mà giao cho Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường thực hiện phân công nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư⁴ là chưa đảm bảo quy định tại điểm c, Điều 15 của Luật tiếp công dân năm 2013; nội dung phân công công tác tiếp công dân, tiếp nhận và phân loại xử lý đơn thư của Văn phòng HĐND và UBND phường là không rõ ràng, chưa xác định được việc phân công công tác tiếp công dân, tiếp nhận và phân loại xử lý đơn thư là thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Văn phòng HĐND và UBND phường hay là của Chủ tịch UBND phường⁵. Khắc phục vấn đề này ngày 27/8/2026, Chủ tịch UBND phường đã ban hành Quyết định số 3640/QĐ-UBND về việc phân công người phụ trách công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư của UBND phường Thanh Khê, theo đó đã xác định rõ việc phân công nhiệm vụ công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất tại địa điểm tiếp công dân của phường theo quy định.

3. Kết quả công tác tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn

a) Về tiếp công dân: Trong kỳ báo cáo, UBND phường đã tiếp **173** lượt, cụ thể:

- Tiếp thường xuyên: 151 lượt;
- Tiếp định kỳ, đột xuất: 22 lượt;

Nội dung tiếp công dân: Chủ yếu là kiến nghị, phản ánh, cứu xét liên quan đến vấn đề môi trường, về trật tự xây dựng, tranh chấp đất đai, đề nghị cấp giấy phép xây dựng đối với những trường hợp nhà có vướng mắc về diện tích theo quy định....

b) Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn

Tổng số đơn đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo, gồm: **219** đơn các loại, trong đó: 04 tố cáo, 02 khiếu nại và 213 kiến nghị, phản ánh.

- Số đơn đã xử lý: 219 đơn.

³ Thông báo số: 27/TB-VP ngày 24/7/2025; 35/TB-VP ngày 01/8/2025; 12/TB-VP ngày 23/9/2025; 120/TB-VP ngày 23/9/2025; 10/TB-VP ngày 09/01/2026; 74/TB-VP ngày 13/02/2026; 104/TB-VP ngày 24/3/2026; 173/TB-VP ngày 24/4/2026; 186/TB-VP ngày 04/5/2026;

⁴ Quyết định số 01/QĐ -VP ngày 17/7/2025 của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường Thanh Khê; Quyết định số 22/QĐ-VP ngày 03/11/2025 của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường Thanh Khê về việc điều chỉnh phân công nhiệm vụ giữa Chánh Văn phòng, các Phó Chánh Văn phòng, công chức và người lao động của Văn phòng HĐND và UBND phường Thanh Khê.

⁵ Quyết định số 01/QĐ -VP ngày 17/7/2025 của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường Thanh Khê; Quyết định số 22/QĐ-VP ngày 03/11/2025 của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường Thanh Khê về việc điều chỉnh phân công nhiệm vụ giữa Chánh Văn phòng, các Phó Chánh Văn phòng, công chức và người lao động của Văn phòng HĐND và UBND phường Thanh Khê.

- Số đơn đủ điều kiện xử lý: 219 đơn.
- Số đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết: **10** đơn. Cụ thể:
 - + Số đơn khiếu nại: 01 đơn (công dân rút đơn).
 - + Số đơn tố cáo: 04 đơn đã chuyển cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết theo quy định.
 - + Số đơn kiến nghị, phản ánh: 05 đơn.
- Số đơn thuộc thẩm quyền đã thụ lý giải quyết: **209** đơn, trong đó: 01 khiếu nại và 208 kiến nghị phản ánh.
- c) Kết quả giải quyết khiếu nại
 - Số vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền phải giải quyết: **01** vụ việc.
 - Số vụ việc khiếu nại đã giải quyết: **01** vụ⁶. Phân tích kết quả đã giải quyết: Ban hành hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu đối với 01 vụ việc khiếu nại sai.
 - Số vụ việc khiếu nại đang giải quyết: **0** vụ.
- d) Kết quả giải quyết tố cáo (không có vụ việc phát sinh)
- đ) Kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh
 - Tổng số vụ việc kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền phải giải quyết: **208** vụ việc.
 - Số vụ việc kiến nghị, phản ánh đã giải quyết: **206/208** vụ việc, đạt tỷ lệ 99,04%.
 - Số vụ việc kiến nghị, phản ánh đang giải quyết: **02** vụ việc. Các văn bản giải quyết đã triển khai thực hiện đảm bảo đúng quy định.

4. Kết quả thanh tra công tác tiếp nhận, phân loại tổ chức và xử lý đơn và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh

Trong kỳ báo cáo, các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được tiếp nhận thông qua nhiều hình thức như: tiếp nhận trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân của phường, tiếp nhận qua đường bưu điện, do các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến. Nhận bàn giao các đơn thư của UBND quận Thanh Khê (cũ) chuyển về. Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và theo dõi giải quyết theo trình tự, thủ tục và thời hạn quy định của pháp luật.

Qua kiểm tra công tác tiếp nhận và phân loại xử lý đơn thư nhận thấy: Đa số các đơn thư là đơn kiến nghị, phản ánh; nội dung đơn thư chủ yếu tập trung trên lĩnh vực đất đai, ô nhiễm môi trường, lấn chiếm đất; lấn chiếm hành lang và lối đi chung; các đơn thư kiến nghị, phản ánh của công dân, cơ quan, cá nhân

⁶ **Nội dung khiếu nại:** Bà Bùi Thị Hạnh (01 đơn) khiếu nại đối với Quy trình xác định lối đi nội bộ K267 Thái Thị Bôi là đường công cộng và phản đối việc mở cửa từ hộ dân bên ngoài vào kiệt. **Kết quả giải quyết:** Khiếu nại sai, Quyết định số 1714/QĐ-UBND ngày 31 tháng 10 năm 2025 của Chủ tịch UBND phường Thanh Khê về giải quyết khiếu nại đơn bà Bùi Thị Hạnh (lần đầu): Xác nhận đường kiệt K267 Thái Thị Bôi là đường công cộng và việc các hộ dân K267 Thái Thị Bôi phản đối mở cửa từ hộ dân bên ngoài vào kiệt là không có cơ sở.

gửi đến UBND phường được Văn phòng HDND và UBND phường tiếp nhận, phân loại, xử lý đúng thẩm quyền; có tham mưu Phiếu đề xuất thụ lý đơn theo Mẫu số 01 và công văn giao nhiệm vụ theo Mẫu số 05 (quy định tại Quyết định số 17/2017/QĐ-UBND ngày 24/5/2017 của UBND thành phố Đà Nẵng) và giao cho các phòng, ban chuyên môn để giải quyết kịp thời; các cơ quan, đơn vị tham mưu giải quyết đơn theo đúng quy định và trả lời bằng văn bản cho công dân, cơ quan, và cá nhân liên quan; Văn phòng HDND và UBND phường thường xuyên theo dõi và ban hành công văn đôn đốc các cơ quan chuyên môn tham mưu giải quyết đơn theo đúng quy định. Qua kiểm tra 134 vụ việc kết quả giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh nhận thấy có 125 vụ việc giải quyết và trả lời cho công dân đúng theo trình tự, thủ tục và thời hạn 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; có 09 đơn chậm trả lời cho công dân (*Phụ lục I*) 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, trong đó: Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường chậm trả lời 08 vụ việc; Trung tâm cung ứng dịch vụ sự nghiệp công phường chậm trả lời 01 vụ việc.

5. Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo

a) Giải quyết khiếu nại

Trong kỳ báo cáo, UBND phường ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại hành chính đối với công dân về việc công dân khiếu nại sai (theo Quyết định số 1714/QĐ-UBND ngày 31 tháng 10 năm 2025 của Chủ tịch UBND phường Thanh Khê về giải quyết khiếu nại đơn bà Bùi Thị Hạnh (lần đầu); không có nội dung thực hiện kết quả giải quyết khiếu nại và tố cáo đối với việc thu hồi cho Nhà nước (tiền, đất); trả lại cho tổ chức, cá nhân (tiền, đất); số người đã bị xử lý trách nhiệm; đã khởi tố...

Qua kiểm tra hồ sơ giải quyết khiếu nại nhận thấy: Về trình tự thủ tục giải quyết khiếu nại cơ bản đảm bảo theo quy định: Có thông báo thụ lý đơn, có quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại; có tổ chức đối thoại giải quyết khiếu nại trước khi tham mưu ban hành quyết định giải quyết khiếu nại; có ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

b) Giải quyết tố cáo

Trong kỳ báo cáo địa phương không phát sinh đơn Tố cáo

6. Kết quả thi hành Quyết định giải quyết khiếu nại, thực hiện kết luận nội dung tố cáo

Trong kỳ, UBND phường thực hiện thi hành một quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực Quyết định số 1714/QĐ-UBND ngày 31 tháng 10 năm 2025 của Chủ tịch UBND phường Thanh Khê về giải quyết khiếu nại đơn bà Bùi Thị Hạnh (lần đầu).

7. Bảo vệ người tố cáo

Trong kỳ báo cáo địa phương không phát sinh đơn tố cáo

8. Việc chấp hành các văn bản chỉ đạo của cấp trên trong việc tiếp công dân, tiếp nhận và giải quyết các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh phát sinh của các địa phương, đơn vị.

Trên cơ sở các văn bản chỉ đạo của cấp trên, UBND phường luôn chú trọng, đảm bảo thực hiện theo quy định về việc tiếp nhận, xử lý đơn thư tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về các nội dung liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của HĐND phường; UBND phường, trách nhiệm của Chủ tịch UBND phường. Triển khai kịp thời các văn bản, kế hoạch đến cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện, giải quyết hoặc tham mưu UBND phường giải quyết theo thẩm quyền và thông báo kết quả xử lý, giải quyết cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh theo đúng thời gian; cơ bản đã đáp ứng được yêu cầu, nguyện vọng của Nhân dân.

- Một số vụ việc mang tính phức tạp, kéo dài do Thành phố, Thành ủy, Ban Nội chính Thành ủy chuyển đến UBND phường xử lý, gồm:

+ Vụ việc của ông Lê Hiệp Đồng: Thực hiện Công văn số 1121/UBND-BTCD ngày 13/2/2026 về việc xử đơn ông Lê Hiệp Đồng và Phiếu chuyển số 2866 của Ban Nội chính Thành ủy gửi kèm Công văn số 7077-CD-XKT/TU về giải quyết đơn, thư của công dân; Công văn số 5917/UBND-BTCD ngày 24 tháng 6 năm 2026 của UBND thành phố Đà Nẵng về việc đơn đốc xử lý, giải quyết đơn thị do Ban Nội chính Thành ủy chuyển đến (lần 2): UBND phường đã ban hành Công văn số 1057/UBND-PKHTHTĐT ngày 31/3/2026, Công văn số 1896/UBND-PKHTHTĐT ngày 29/5/2026 và Công văn số 2347/UBND - PKHTHTĐT ngày 01/07/2026 về liên quan xử lý giải quyết đơn thư do Ban Nội chính Thành ủy chuyển đến và Báo cáo số 175/BC-UBND ngày 18/06/2026 về việc báo cáo rà soát đơn thư 6 tháng đầu năm 2026 gửi Ban Nội chính Thành ủy.

+ Vụ việc của ông Nguyễn Chí Trục: Thực hiện Công văn số 338/VP-DN ngày 16/10/2025 của Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND TPĐN về việc chuyển đơn kiến nghị của công dân (ông Nguyễn Chí Trục) và Công văn số 4702/UBND-BTCD ngày 29 tháng 5 năm 2026 của UBND thành phố Đà Nẵng về việc đơn đốc xử lý, giải quyết đơn thư do Thường trực HĐND thành phố chuyển: UBND phường đã ban hành Báo cáo số 180/BC-UBND ngày 22/6/2026 về giải quyết đơn của ông Nguyễn Chí Trục, trú tại phường Thanh Khê (Thạc Gián cũ) liên quan đến giải quyết hồ sơ đăng ký cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đối với đất có nguồn gốc mồ mả.

+ Vụ việc liên quan đến K72 đường Phạm Nhữ Tăng của ông Nguyễn Văn Trường và bà Trịnh Thị Quỳnh Trân: Thực hiện Công văn số 396/VP-DN - 23/06/2026 của Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố Đà Nẵng về chuyển đơn của công dân (bà Trịnh Thị Quỳnh Trân và ông Nguyễn Văn Trường), Phiếu chuyển số 823-PC/BNCTU ngày 24/6/2026 của Ban Nội chính Thành ủy: UBND phường đã ban hành Công văn số 2392/UBND-PKHTHTĐT ngày 06/7/2026 về việc xử lý đơn ông Nguyễn Văn Trường và Công văn số 2486/UBND-PKHTHTĐT ngày 09/7/2026 về báo cáo nội dung giải quyết vụ việc của ông Nguyễn Văn Trường và bà Trịnh Thị Quỳnh Trân.



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

Qua kiểm tra nhận thấy, UBND phường đã thực hiện việc lập hồ sơ giải quyết khiếu nại cơ bản đảm bảo theo trình tự thủ tục quy định, cập nhật đầy đủ các văn bản, tài liệu trong quá trình giải quyết khiếu nại vào hồ sơ, bảo đảm sự chính xác, hệ thống theo quy định (thể hiện đầy đủ từ đơn khiếu nại, thông báo thụ lý, quyết định giao nhiệm vụ xác minh, các biên bản xác minh, biên bản đối thoại với người khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại,...).

Đối với các đơn thư kiến nghị, phản ánh: đơn vị đã thực hiện sắp xếp các thành phần hồ sơ theo trình tự các bước giải quyết đơn, các thành phần hồ sơ được cập nhật đầy đủ (đơn thư, công văn giao nhiệm vụ, biên bản kiểm tra xác minh và văn bản trả lời cho công dân, báo cáo của phòng chuyên môn, văn bản trả lời đơn của UBND phường). Tuy nhiên, nhận thấy việc sắp xếp lưu trữ hồ sơ giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh tại các phòng chuyên môn của phường chưa đảm bảo; hồ sơ còn phân tán ở công chức được phân công giải quyết vụ việc mà không được lưu trữ hồ sơ đơn thư tại một nơi nhất định, do đó công tác tra cứu, tìm kiếm hồ sơ đơn thư chưa được thuận lợi; việc cập nhật văn bản trả lời đơn kiến nghị, phản ánh của công dân và lưu trữ vào hồ sơ xử lý đơn ban đầu của Văn phòng HĐND và UBND phường chưa được kịp thời. Do vậy, việc lưu trữ hồ sơ đơn thư kiến nghị, phản ánh của UBND phường chưa được thực hiện đảm bảo theo quy định tại Điều 14 của 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. Cụ thể tại Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường, Trung tâm cung ứng dịch vụ sự nghiệp công phường;

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

Thời gian thực hiện cập nhập Hệ thống CSDL quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo của thành phố bắt đầu thực hiện cập nhật kể từ ngày 15/12/2025 (theo Công văn số 1596/TTTP-VP ngày 08/12/2025 của Thanh tra thành phố về việc triển khai sử dụng Hệ thống CSDL đơn thư phục vụ quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh). Qua đó, UBND phường đã chỉ đạo Bộ phận tiếp công dân phường thực hiện việc theo dõi, cập nhật đơn công dân, các văn bản xử lý đơn và kết quả giải quyết đơn của các cơ quan, đơn vị đảm bảo thường xuyên, đầy đủ, đúng quy định trên Hệ thống CSDL đơn thư của thành phố theo yêu cầu.

- Số lượt tiếp công dân đã cập nhật:

+ Từ ngày 15/12/2025 đến ngày 30/12/2025: 14 lượt; trong đó: Tiếp thường xuyên: 12 lượt, Tiếp định kỳ, đột xuất: 02 lượt.

+ Từ 01/01/2026 đến ngày 15/6/2026: 55 lượt, trong đó: Tiếp thường xuyên: 55 lượt, Tiếp định kỳ, đột xuất: 06 lượt.

- Số đơn thư đã cập nhật:

+ Từ ngày 15/12/2025 đến ngày 30/12/2025: 09 đơn.

+ Từ 01/01/2026 đến ngày 15/6/2026: 66 đơn.

III. KẾT LUẬN

1. Kết quả đạt được

a) Công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn

- Ủy ban nhân dân phường đã tổ chức thực hiện tốt các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các quy định phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; duy trì thực hiện chế độ tiếp công dân thường xuyên và định kỳ, đột xuất, tạo điều kiện để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định; Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn phường được triển khai thực hiện nghiêm túc, đi vào nề nếp và thực chất; thông qua đối thoại trực tiếp, nhiều vụ việc đã được chỉ đạo giải quyết dứt điểm ngay tại buổi tiếp công dân, hạn chế tình trạng khiếu kiện vượt cấp và tạo được niềm tin trong Nhân dân; nhiều vụ việc qua đối thoại trực tiếp với công dân, đã giải thích, hướng dẫn công dân hợp tình, hợp lý nên công dân xin rút đơn; Công tác tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư được thực hiện kịp thời, đúng thẩm quyền và đảm bảo theo trình tự, thủ tục quy định.

- Công tác tổ chức tuyên truyền pháp luật về tiếp công dân cũng được UBND phường quan tâm, các Kế hoạch chỉ đạo triển khai về hoạt động tuyên truyền pháp luật, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo được tập trung chú trọng, nhất là vụ việc mang tính phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị; hiệu quả xử lý, giải quyết đơn từng bước được nâng cao; đã đáp ứng yêu cầu của Nhân dân, từng bước góp phần ổn định tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội tại địa phương;

b) Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được thực hiện cơ bản kịp thời, đúng thẩm quyền và theo trình tự, thủ tục quy định.

c) Công tác cập nhật Hệ thống CSDL quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo

Thực hiện tốt việc cập nhật đầy đủ, kịp thời 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.

2. Tồn tại, hạn chế

a) Công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn

Chủ tịch UBND phường không ban hành văn bản phân công nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân, mà giao cho Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường thực hiện phân công nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư là chưa đảm bảo quy định tại điểm c, Điều 15 của Luật tiếp công dân năm 2013.

b) Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Việc giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của UBND phường có 09 đơn kiến nghị, phản ánh chậm ban hành văn bản trả lời cho công dân so với 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) Việc lập, quản lý, khai thác, sử dụng và lưu trữ hồ sơ vụ việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Việc sắp xếp lưu trữ hồ sơ giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh chưa thực hiện đảm bảo theo quy định tại Điều 14 của 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.

Nguyên nhân tồn tại, hạn chế: sau khi sáp nhập đơn vị hành chính, số lượng đơn thư phát sinh nhiều, trong khi đó CBCCVV tại các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường kiêm nhiệm nhiều công việc cùng lúc nên đôi khi còn gặp hạn chế, chậm trễ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao, nhất là các hồ sơ liên quan đến giải quyết đơn tranh chấp đất đai, quy hoạch, xây dựng, môi trường; văn bản hướng dẫn tại điểm a, khoản 2, Điều 2 Thông tư số 02/2025/TT-TTP ngày 25/6/2026 của Thanh tra Chính phủ về việc hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp thiếu chính xác, không thống nhất với Luật tiếp công dân.

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

IV. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Chủ tịch UBND phường tiếp tục phát huy những ưu điểm; đồng thời, tổ chức rút kinh nghiệm về những hạn chế được nêu tại khoản 2, Mục III của kết luận này; tăng cường hơn nữa công tác lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn phường trong đó cần tập trung vào một số vấn đề trọng tâm sau đây:

- Thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước trên lĩnh vực tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư và giải quyết đơn thư; công tác tuyên truyền các văn bản Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật phòng, chống tham nhũng đến với cán bộ, đảng viên và người dân trên địa bàn phường. Chỉ đạo kịp thời cập nhật nghiên cứu các văn bản mới có liên quan về sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo có hiệu lực kể từ ngày 01/7/2026⁷.

- 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 đảm bảo theo quy định của pháp luật; chú ý khi tiếp nhận đơn thư cần phải nghiên cứu kỹ, xử lý và phân loại các loại đơn thư nhất là những loại đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có

⁷ 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.

nội dung tố cáo, vừa có nội dung kiến nghị, phản ánh. Kịp thời giải quyết dứt điểm các đơn thư kiến nghị, phản ánh tồn đọng đến nay chưa giải quyết.

- Chỉ đạo bộ phận chuyên môn rà soát và kịp thời sửa đổi, điều chỉnh nội quy, quy chế tiếp công dân đảm bảo theo đúng quy định mới hiện nay. Duy trì 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 Thanh 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:

- TTCP; Cục II TTCP (b/c);
- UBND thành phố (b/c);
- Ban Nội chính TU (b/c);
- Chủ tịch UBND phường Thanh Khê (t/h);
- Lưu: VT, ĐTTr, VP.



CHÁNH THANH TRA

Tô Văn Hùng

Phụ lục I

Ban hành kèm theo Kết luận thanh tra số 2880/KL-TTTP ngày 21/9/2026 của Chánh Thanh tra thành phố

UBND THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

THANH TRA THÀNH PHỐ

Stt	Ngày nhận đơn	Tên người đứng đơn	Nội dung kiến nghị, phản ánh	Phân loại đơn thư	Kết quả giải quyết	Tiến độ giải quyết	
					Đã giải quyết	Đúng hạn	Quá hạn
1	8/9/2025	Bà Huỳnh Thị Ngọc Vân, K718/22 Trần Cao Vân, SĐT: 0936.290.444	Phản ánh việc hộ dân tại K718/30 xây dựng nhà lấn chiếm lối đi chung.	Kiến nghị	CV 506/PKHTHTĐT-TN, ngày 04/11/2025		1
2	22/10/2025	Ông Nguyễn Văn Lượm, trú tại số 20 Dũng Sĩ Thanh Khê, phường Thanh Khê. SĐT: 0905.119.130.	Về việc tranh chấp đất giữa nhà hàng xóm ông Nguyễn Văn Sinh, trú tại số 22 Dũng Sĩ Thanh Khê và nhà tôi.	Kiến nghị	CV 2401/UBND-KTHTĐT ngày 31/12/2025		1
3	6/11/2025	Bà Lê Thị Kim Hạnh, trú tại K64/2/18 đường Lê Đình Lý, phường Thanh Khê, TP Đà Nẵng. SĐT: 0903.515.639	Kiến nghị việc hai hộ dân tại K64/2/16 và K64/2/20 đường Lê Đình Lý, lấn chiếm đất đai của nhà tôi.	Tranh chấp đất đai	Tổ chức họp TD vào ngày 08/01/2026 (hòa giải thành)		1
4	26/12/2025	Ông Trần Đình Dũng, trú tại K22/7 đường Đào Duy Từ, phường Thanh Khê, thành phố Đà Nẵng	Kiến nghị việc chậm xem xét, giải quyết hồ sơ pháp lý về đất đai của gia đình Ông tại địa chỉ nêu trên, nội dung kiến nghị kéo dài từ năm 2019 đến nay	Kiến nghị	CV số 225/UBND-KTHTĐT, ngày 16/01/2026		1
5	8/1/2026	Ông Đặng Ngọc Cường, trú tại số 191 đường Nguyễn Văn Linh, phường Thanh Khê, TP Đà Nẵng. SĐT: 0911.111.545	Hộ cạnh nhà (107 Điện Biên Phủ) tiến hành đào đất, đào móng xây tường nhà khi chưa được sự đồng ý của ông Cường (do 01 lô đất bán cho 02 chủ)	Kiến nghị	CV 859/UBND-PKHTHTĐT ngày 12/3/2026		1
6	26/01/2026	Ông Phạm Văn Phước, trú tại số 02 Bàu Hạc 5, phường Thanh Khê, TP Đà Nẵng. SĐT: 0858840106	Phản ánh hộ ông Quý gia công cơ khí gây ô nhiễm môi trường, đã phản ánh nhiều lần nhưng chưa thấy giải quyết dứt điểm tình trạng trên	Kiến nghị	CV số 1071/UBND-TTCUDVSNC ngày 01/4/2026		1
7	6/4/2026	Ông Hồ Đắc Hào, trú tại K152/20/11 đường Phan Thanh, phường Thanh Khê, TP Đà Nẵng. SĐT: 0949.802.605	Tập thể các hộ dân tại K152/20 đường Phan Thanh không đồng ý việc hộ K152/24 đường Phan Thanh trở cửa ra lối đi tại K152/20 vì đường kiệt quá nhỏ gây mất an toàn, an ninh đối với các hộ dân trên.	Kiến nghị	CV số 2027/UBND-KTHTĐT, ngày 06/6/2026		1

8	1/6/2026	Ông Lê Châu Lan, trú tại số 02 Phần Lãng 20, phường Thanh Khê, TP Đà Nẵng. SĐT: 0905.297.789	Phản ánh hộ dân tại K402/3 đường Điện Biên Phủ tự ý đập phá tường để mở lối đi ra K02 Phần Lãng 20 dù không được sự đồng ý của các hộ dân trong khu vực.	Kiến nghị	CV số 2416/UBND-KTHTĐT ngày 07/7/2026		1
9	17/9/2025	Ông Huỳnh Anh Quốc, số 04 đường Ngô Đức Kế, phường Thanh Khê, TP Đà Nẵng. SĐT: 0934.737.767	Phản ánh việc hàng xóm là ông Huỳnh Khánh Anh lấn chiếm đường kiệt, lối thoát hiểm để sử dụng mục đích riêng (đã làm tường rào, cổng ngõ tại lối đi chung hẻm cụt)	Kiến nghị	CV 1368/UBND-TTCUDVSNC, ngày 28/10/2025		1

0 9