

Số: /BC-UBND

An Quang, ngày 28 tháng 7 năm 2025

## BÁO CÁO

**Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**  
(Số liệu báo cáo từ ngày 01/8/2024 đến ngày 25/7/2025)

Thực hiện Công văn số 1216/TTTP-VP ngày 23 tháng 7 năm 2025 của Thanh tra thành phố Hải Phòng về việc báo cáo kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2025, phục vụ kỳ họp thứ 10, quốc hội khóa XV. Ủy ban nhân dân xã An Quang thực hiện báo cáo như sau:

### PHẦN MỞ ĐẦU

Trong thời gian qua UBND các xã (trước sáp nhập) thực hiện tốt công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, chủ động nắm bắt tình hình ngay từ cơ sở, nâng cao chất lượng giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đảm bảo trình tự, thủ tục đúng quy định pháp luật; thực hiện nghiêm chế độ thông tin báo cáo, tập trung tổ chức thực hiện các quyết định, kết luận giải quyết của cấp có thẩm quyền, do đó đã hạn chế các vụ việc phức tạp, đông người, vượt cấp, kéo dài, góp phần ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội ở địa phương.

Tuy nhiên, thời gian gần đây mặc dù số lượng vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trên địa bàn xã có giảm, nhưng các đoàn kiến nghị, phản ánh đông người trên địa bàn xã vẫn còn diễn biến phức tạp, gây mất an ninh trật tự xã hội địa phương. Tình trạng này có nhiều nguyên nhân, trong đó có nguyên nhân do tổ chức một số nội dung trong công tác tiếp công dân chưa tốt, phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo ngay tại cơ sở vẫn còn một số hạn chế, thiết sót nhất định.

## I. KẾT QUẢ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

### 1. Kết quả tiếp công dân

Phân công công chức chuyên môn trực, tiếp công dân thường xuyên. Chủ tịch UBND xã trực, tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 5 hàng tuần, tiếp đột xuất đối với những vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia theo quy định. Cụ thể như sau:

- Tiếp công dân của người đứng đầu theo định kỳ: 147 lượt. Trong 147 lượt không có công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Tiếp công dân thường xuyên: có 23 công dân đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh trực tiếp.

- Đoàn đông người đến kiến nghị, phản ánh: 01.

- Kết quả phân loại, xử lý qua tiếp công dân: trên cơ sở nội dung công dân kiến nghị, phản ánh, UBND xã đã phân loại và trả lời các nội dung kiến nghị của công dân đảm bảo theo quy định.

*\* Về nội dung:*

- Thực hiện công tác tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với nhân dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh; đề cao trách nhiệm người đứng đầu, tập trung giải quyết những bức xúc, kiến nghị của Nhân dân liên quan đến các lĩnh vực như: Chế độ chính sách, Tư pháp, đất đai, đền bù, giải phóng mặt bằng.... những vấn đề mới nảy sinh để có chủ trương, biện pháp giải quyết kịp thời, không để xảy ra điểm nóng, khiếu kiện đông người, vượt cấp.

## **2. Kết quả tiếp nhận, xử lý đơn**

a) Tổng số đơn: 13 đơn; trong đó: Ủy ban nhân dân huyện An Lão (cũ) chuyển xuống: 01 đơn; Kỳ trước chuyển sang: 0 đơn, tiếp nhận trực tiếp trong kỳ: 12 đơn.

- Số đơn đã giải quyết/Tổng số đơn tiếp nhận: 02/13 đơn.

- Số đơn đủ điều kiện xử lý: 13 đơn; số vụ việc đủ điều kiện xử lý: 13 vụ việc.

b) Phân loại, xử lý đơn

Phân loại theo nội dung

- Số đơn, số vụ việc khiếu nại: 02 đơn;

- Số đơn, số vụ việc tố cáo: 0 đơn;

- Số đơn, số vụ việc kiến nghị, phản ánh: 11 đơn.

Phân loại theo tình trạng giải quyết

- Số đơn, số vụ việc đã giải quyết: 02 đơn;

- Số đơn, số vụ việc đang giải quyết: 11 đơn;

- Số đơn, số vụ việc chưa giải quyết: 0 đơn.

c) Kết quả xử lý đơn

- Số vụ việc thuộc thẩm quyền: 13 vụ việc, đã giải quyết 02/13, đạt 15.38%;

- Số vụ việc không thuộc thẩm quyền: 0 vụ việc.

### **3. Kết quả giải quyết khiếu nại**

Tổng số đơn: tiếp nhận trong kỳ: 02 đơn.

- Số đơn đã giải quyết/Tổng số đơn tiếp nhận: 0/02 đơn.
- Số đơn đủ điều kiện xử lý: 02 đơn; số vụ việc đủ điều kiện xử lý: 02 vụ việc.

### **4. Kết quả giải quyết tố cáo**

Tổng số đơn: tiếp nhận trong kỳ: 0 đơn.

- Số đơn đã giải quyết/Tổng số đơn tiếp nhận: 0 đơn.
- Số đơn đủ điều kiện xử lý: 0 đơn; số vụ việc đủ điều kiện xử lý: 0 vụ việc.

### **5. Kết quả kiểm tra, rà soát và việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, đông người, kéo dài**

Trong kỳ báo cáo, trên địa bàn xã chưa phát hiện vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, đông người, kéo dài.

### **6. Kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo do các cơ quan của Quốc hội, Đoàn ĐBQM, đại biểu Quốc hội chuyển đến**

Trong kỳ báo cáo, trên địa bàn xã không có vụ việc khiếu nại, tố cáo do các cơ quan của Quốc hội, Đoàn ĐBQH, đại biểu Quốc hội chuyển đến.

### **7. Kết quả thanh tra, kiểm tra trách nhiệm việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo**

Trong kỳ báo cáo, trên địa bàn xã không có cuộc thanh tra, kiểm tra trách nhiệm việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

### **8. Công tác chỉ đạo, điều hành trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

Ban hành văn bản quy phạm pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền: Không có.

UBND các xã (trước sáp nhập) đã xây dựng và ban hành các văn bản về Thông báo về lịch tiếp công dân năm 2024, 2025; Sau khi bộ máy chính quyền địa phương 2 cấp đi vào hoạt động, UBND xã An Quang đã thực hiện ban hành Thông báo số 311/TB-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 về lịch tiếp công dân 6 tháng cuối năm 2025; Quyết định số 63/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 về ban hành Nội quy tiếp công dân; Quyết định số 64/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 về ban hành Quy chế tiếp công dân; xây dựng và ban hành lịch phân công lãnh đạo trực tiếp tiếp công dân và niêm yết công khai để nhân dân biết.

UBND xã phân công 01 Phó Chánh Văn phòng và 01 chuyên viên Văn

phòng HĐND&UBND thường trực tại phòng tiếp công dân, thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Việc bố trí địa điểm, trang thiết bị phục vụ công tác tiếp công dân: bố trí phòng tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã, cơ sở vật chất được trang bị cơ bản đầy đủ các điều kiện phục vụ công tác tiếp công dân. Ban hành, niêm yết công khai Nội quy, Quy chế tiếp công dân, ứng dụng đầy đủ công nghệ thông tin trong tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo.

Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo thông qua các cuộc họp, hội nghị, hội thảo, tọa đàm, sinh hoạt của cơ quan, tổ chức, đơn vị và nhân dân trên địa bàn xã: Lồng ghép tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo vào các cuộc phổ biến giáo dục pháp luật do Hội đồng phối hợp phổ biến giáo dục pháp luật tổ chức.

Rà soát để giải quyết dứt điểm các vụ phức tạp, kéo dài, đông người đảm bảo ổn định tình hình địa phương; duy trì chế độ trực tiếp công dân theo quy định, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc công tác xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các cơ quan, đơn vị, nắm chắc tình hình đơn thư phát sinh trên địa bàn, tiếp và giải quyết kịp thời đoàn đông người có nguy cơ gây mất ổn định về an ninh, trật tự an toàn xã hội, không để phát sinh điểm nóng.

## **II. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ**

### **1. Ưu điểm, kết quả**

UBND xã đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo công tác quán triệt, triển khai Chỉ thị số 35-CT/TW, Quy định số 11- QĐ/TW của Bộ Chính trị và các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý phản ánh, kiến nghị, giải quyết khiếu nại, tố cáo; từ đó nâng cao nhận thức của các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức, Nhân dân, nhất là người đứng đầu các cơ quan, đơn vị về vị trí, vai trò, trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, xử lý phản ánh, kiến nghị, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Ban hành kịp thời các văn bản lãnh đạo, chỉ đạo, đảm bảo sự thống nhất, đồng bộ, đạt hiệu quả trong tổ chức triển khai thực hiện.

Công tác tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý phản ánh, kiến nghị, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan, đơn vị có chuyển biến tích cực, dần đi vào nề nếp; hầu hết các vụ việc tiếp nhận được giải quyết kịp thời, hạn chế tình trạng khiếu kiện kéo dài, vượt cấp, không phát sinh điểm nóng gây phức tạp về khiếu nại, tố cáo, góp phần ổn định tình hình, phục vụ nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn.

Các cấp, ngành, đơn vị luôn đề cao trách nhiệm, phối hợp tham mưu chỉ

đạo xử lý kịp thời, hiệu quả các vụ việc thuộc thẩm quyền; góp phần đấu tranh ngăn chặn những trường hợp lợi dụng khiếu kiện gây phức tạp về an ninh, trật tự an toàn xã hội.

Hoạt động tiếp công dân được duy trì, đi vào nề nếp và đạt kết quả tích cực, thông qua tiếp dân đã hướng dẫn cho công dân thực hiện đúng các quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo; đồng thời kết hợp tuyên truyền phổ biến, giải thích, giải đáp các chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, nhiều trường hợp sau khi được giải thích, công dân đã tự giác chấp hành các quyết định của cơ quan nhà nước và tự nguyện rút đơn.

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

### *2.1 Tồn tại, hạn chế*

- Công tác phổ biến, tuyên truyền các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo chủ yếu tổ chức lồng ghép trong các cuộc họp, hội nghị nên hiệu quả chưa cao.

- Năng lực, trình độ chuyên môn của một số cán bộ, công chức tiếp công dân, tham mưu xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo còn hạn chế;

- Công tác kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa được thường xuyên, kịp thời.

### *2.2. Nguyên nhân*

#### *- Nguyên nhân khách quan*

- + Cơ chế chính sách cho người dân còn có những bất cập, có những điểm chưa phù hợp với tình hình thực tế ở địa phương, nhất là về lĩnh vực đất đai dẫn đến những kiến nghị, phản ánh, thắc mắc trong Nhân dân.

- + Trình độ dân trí không đồng đều, nhận thức pháp luật của một bộ phận người dân còn hạn chế, nên có những yêu cầu, kiến nghị không đúng quy định pháp luật. Một số kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân mặc dù đã giải quyết nhưng người dân không đồng thuận hoặc không phối hợp nên gặp nhiều khó khăn trong quá trình giải quyết vụ việc.

#### *- Nguyên nhân chủ quan*

- + Công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan trong giải quyết một số vụ việc chưa thực sự chặt chẽ, làm chậm tiến độ giải quyết.

- + Cán bộ, công chức được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn, thư chủ yếu là kiêm nhiệm; một số cán bộ, công chức chưa phát huy hết trách nhiệm, chưa đầu tư nghiên cứu đầy đủ các quy định của pháp luật liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

+ Công tác giải quyết đơn thư còn chưa kịp thời, chưa giải quyết dứt điểm những vụ việc thuộc thẩm quyền tại cơ sở dẫn đến việc người dân tiếp tục gửi đơn vượt cấp.

### **3. Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế**

- Đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo ở cấp xã còn kiêm nhiệm, chưa được đào tạo, tập huấn về chuyên môn và ngại va chạm trong việc giải quyết đơn thư;

## **III. DỰ BÁO TÌNH HÌNH, PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

### **1. Dự báo tình hình**

Thời gian tới trên địa bàn xã không có khiếu nại, tố cáo.

### **2. Phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp trong năm tiếp theo**

- Tổ chức thực hiện nghiêm các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật 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 và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/2/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những kiến nghị, phản ánh của dân.

- Tăng cường công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo;

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến, triển khai các quy định pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và các chủ trương, chính sách mới được ban hành, thay thế, sửa đổi bổ sung đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân trên địa bàn xã nhằm nâng cao nhận thức và chấp hành đúng quy định pháp luật của cơ quan, tổ chức, nhân dân.

- Thường xuyên duy trì và tổ chức tốt công tác tiếp dân; tăng cường công tác đối thoại trực tiếp với công dân để nắm bắt và giải quyết những thắc mắc của công dân.

- Giải quyết kịp thời, dứt điểm đơn thư thuộc thẩm quyền phát sinh từ cơ sở, không để tồn đọng kéo dài, đơn thư vượt cấp; không để xảy ra tình trạng khiếu nại, tố cáo đông người phức tạp tạo thành "điểm nóng". Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật, giải quyết cơ bản, dứt điểm các vụ việc mới phát sinh.

- Chú trọng công tác tập huấn nâng cao nghiệp vụ tiếp dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại tố cáo cho cán bộ cấp xã và một số phòng ban có liên

quan.

- Tăng cường công tác quản lý Nhà nước trên các lĩnh vực, nhất là trong lĩnh vực đất đai, đầu tư, xây dựng, tài chính, ngân sách, chính sách xã hội, thực hiện tốt công tác cải cách hành chính, tạo điều kiện thuận lợi để công dân tham gia vào hoạt động quản lý Nhà nước; đẩy mạnh công tác thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và phòng, chống tham nhũng nhằm tạo ra môi trường pháp lý lành mạnh, hài hòa, tạo động lực mới trong phát triển kinh tế - xã hội và hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

- Thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin báo cáo về tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo kịp thời và đầy đủ nội dung theo quy định của pháp luật.

### **3. Kiến nghị, đề xuất**

Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo, ban hành văn bản hướng dẫn có liên quan nhằm trang bị đầy đủ kiến thức pháp luật, thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo theo quy định của pháp luật.

Trên đây là Báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo từ ngày 01 tháng 8 năm 2024 đến ngày 15 tháng 7 năm 2025, UBND xã An Quang báo cáo UBND thành phố, Thanh tra thành phố tổng hợp./.

#### **Nơi nhận:**

- UBND thành phố (B/c);
- Thanh tra thành phố (B/c);
- TT. Đảng ủy xã (B/c);
- TT. HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Quốc Thịnh**