

Số: /BC-UBND

Gia Phúc, ngày tháng 12 năm 2025

## BÁO CÁO

### Kết quả về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo Quý IV năm 2025

#### I. TÌNH HÌNH KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

##### 1. Tình hình khiếu nại, tố cáo

UBND xã thường xuyên chỉ đạo, đôn đốc thủ trưởng các cấp, các ngành nâng cao vai trò, trách nhiệm tập trung thực hiện tốt công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh của công dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh; qua đó tình hình đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh cơ bản được giữ ổn định, bảo đảm an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội. Các vụ việc đông người, phức tạp thường xuyên được tổ chức rà soát, đề ra những biện pháp cụ thể để giải quyết dứt điểm, tạo sự đồng thuận cho người dân. Tuy nhiên, tình trạng đơn thư, khiếu nại, tố cáo vẫn còn xảy ra, nội dung tập trung vào vấn đề tranh chấp đất đai, ô nhiễm môi trường, công tác thu hồi đất, bồi thường và giải phóng mặt bằng tại các dự án lớn còn tiềm ẩn nhiều nguy cơ gây mất ổn định tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn xã.

b) Về tố cáo: Tình hình tố cáo so sánh cùng kỳ Quý III (giảm 01 vụ), tỉ lệ đơn tố cáo của từng lĩnh vực

Trong kỳ báo cáo có đơn tố cáo.( công dân đã tự nguyện rút đơn tố cáo)

##### 2. Nguyên nhân của tình hình khiếu nại, tố cáo

Nguyên nhân chủ quan

Công tác quản lý đất đai ở cơ sở còn bất cập. Một số nội dung tố cáo xuất phát từ tranh chấp đất đai, ranh giới, nguồn gốc sử dụng đất... phản ánh việc quản lý đất đai ở xã còn thiếu thống nhất, chưa chặt chẽ.

Quy định pháp luật đất đai thay đổi qua nhiều thời kỳ. Khác biệt trong các giai đoạn quản lý đất đai khiến việc xác định nguồn gốc, ranh giới đất, quá trình sử dụng... trở nên khó khăn, dẫn đến phát sinh ý kiến khác nhau.

**Nguyên nhân khách quan (từ phía người dân, tình hình xã hội, yếu tố bên ngoài)**

Mâu thuẫn, tranh chấp đất đai gia tăng. Việc tranh chấp đất đai giữa các hộ dân diễn ra phổ biến, nhất là liên quan đến ranh giới, nguồn gốc đất. Đây là nguyên nhân chủ yếu khiến đơn thư khiếu nại, tố cáo phát sinh.

Một số vụ việc liên quan dự án, giải phóng mặt bằng. Khi triển khai các dự án, biến động đất đai thường khiến người dân băn khoăn, chưa đồng thuận, dễ dẫn đến khiếu nại, tố cáo.

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

### **1. Công tác tiếp công dân (Biểu 01/TCĐ)**

Tổng số lượt tiếp, số người được tiếp trong quý IV đã tiếp 16 lượt/16 người/15 vụ việc (tăng 01 lượt, 01 về số người; và 01 về số vụ so với quý III)

- Kết quả tiếp công dân của Thủ trưởng; trong đó tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã đã tiếp 12 ngày/03 người/03 vụ việc; Chuyên viên tiếp 12 ngày/12 người/12 vụ việc.

### **2. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn (Biểu 02/XLD)**

a) Tổng số đơn đã tiếp nhận trong kỳ

- Số đơn đã xử lý. 15 đơn
- Số đơn đủ điều kiện xử lý. 15 đơn
- Số đơn thuộc thẩm quyền. 15 đơn
- Số vụ việc không thuộc thẩm quyền. 01 đơn

b) Phân loại, xử lý đơn thuộc thẩm quyền

- Số đơn khiếu nại: Không.
- Số đơn tố cáo: 01( công dân đã rút).
- Số đơn kiến nghị, phản ánh: 15 đơn Phân loại theo lĩnh vực (chế độ, chính sách, đất đai, khác).

c) Phân loại, xử lý đơn không thuộc thẩm quyền: 01 đơn

- Số đơn đã hướng dẫn công dân gửi đơn. 01 đơn
- Số đơn đã chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết: 01 đơn

### **3. Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo (Biểu 03/GQKN, 04/GQTC)**

a) Giải quyết khiếu nại

- Kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền đủ điều kiện xử lý: Không có

b) Giải quyết tố cáo

- Kết quả giải quyết các vụ việc tố cáo thuộc thẩm quyền đủ điều kiện xử lý: Số đơn tố cáo thuộc thẩm quyền, số vụ việc đã thụ lý, không thụ lý, rút đơn, đình chỉ giải quyết. Không có.

### **4. Kết quả thi hành Quyết định giải quyết khiếu nại, thực hiện Kết luận nội dung tố cáo (Biểu 05/KQTH)**

- Thi hành Quyết định giải quyết khiếu nại: Không có.
- Thực hiện Kết luận nội dung tố cáo: 01 kết luận.

### **5. Bảo vệ người tố cáo (nếu có)**

Tổng số người được bảo vệ (người tố cáo, thân nhân của người tố cáo); trong đó: Không

## **6. Công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (06/QLKNTC)**

a) Sự lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của cấp ủy, chính quyền về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Trong kỳ báo cáo, cấp ủy, chính quyền tiếp tục quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo sát sao đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. UBND xã thường xuyên quán triệt các văn bản quy định pháp luật; phân công rõ trách nhiệm người đứng đầu trong chỉ đạo giải quyết đơn thư; tổ chức giao ban định kỳ để kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện. Các vụ việc phát sinh đều được chỉ đạo giải quyết kịp thời, đúng thẩm quyền, hạn chế tình trạng tồn đọng, kéo dài.

b) Kết quả xây dựng, hoàn thiện thể chế, ban hành văn bản chỉ đạo điều hành và tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật.

Số văn bản ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ: UBND xã đã ban hành quyết định số 66/QĐ-UBND ngày 02/7/2025 “Quyết định ban hành quy chế tiếp công dân” văn bản để chỉ đạo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; đồng thời rà soát, sửa đổi các văn bản có liên quan để phù hợp quy định hiện hành.

Hoàn thiện cơ chế, quy chế: Địa phương đã rà soát, bổ sung quy chế phối hợp trong giải quyết khiếu nại, tố cáo; niêm yết công khai quy trình, thời gian, thẩm quyền giải quyết theo quy định.

c) Thanh tra trách nhiệm việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Trong kỳ báo cáo, UBND xã tổ chức 01 cuộc kiểm tra, thanh tra trách nhiệm việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (tổng số 01 đơn vị được thanh tra). Qua thanh tra không phát hiện trường hợp nào thiếu sót/vi phạm.

Các kiến nghị sau thanh tra đã được các đơn vị, cá nhân nghiêm túc tiếp thu, khắc phục; góp phần nâng cao trách nhiệm trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

## **III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ**

### **1. Ưu điểm, kết quả**

#### **1.1. Công tác chỉ đạo, điều hành**

Cấp ủy, chính quyền các cấp thường xuyên quan tâm chỉ đạo sát sao công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm chế độ tiếp dân định kỳ, đột xuất; kịp thời nắm bắt và chỉ đạo xử lý các vụ việc phức tạp, không để phát sinh điểm nóng. Công tác điều hành được thực hiện linh hoạt, bám sát tình hình thực tiễn, bảo đảm giải quyết kịp thời các vụ việc thuộc thẩm quyền.

#### **1.2. Việc thực hiện quy định về tiếp công dân của người đứng đầu**

Chế độ tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND và thủ trưởng các đơn vị trực thuộc được duy trì nghiêm túc, đầy đủ theo quy định. Nhiều vụ việc phức

tạp được người đứng đầu trực tiếp lắng nghe, chỉ đạo giải quyết, góp phần giảm tình trạng khiếu nại vượt cấp, kéo dài. Nhìn chung, ý thức trách nhiệm và tinh thần phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ tiếp dân có chuyển biến rõ rệt.

### **1.3. Tỷ lệ giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền**

Tỷ lệ giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền đạt mức cao, cơ bản hoàn thành chỉ tiêu, mục tiêu đã đề ra. Các vụ việc được giải quyết đúng trình tự, thủ tục theo quy định pháp luật; chất lượng tham mưu, thẩm tra xác minh từng bước được nâng lên, hạn chế tối đa sai sót, khiếu nại phát sinh lần hai.

### **1.4. Tỷ lệ thực hiện quyết định, kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo**

Các quyết định, kết luận sau giải quyết được triển khai thực hiện nghiêm túc. Nhiều đơn vị đã chủ động xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện, báo cáo kết quả đúng thời hạn; tỷ lệ thực hiện đạt khá, góp phần nâng cao hiệu lực quản lý nhà nước và củng cố niềm tin của nhân dân vào kết quả giải quyết.

### **1.5. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật và bồi dưỡng nghiệp vụ**

Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo được quan tâm đẩy mạnh thông qua các hội nghị, lớp tập huấn, tài liệu hướng dẫn, niêm yết công khai tại trụ sở. Nhiều lớp tập huấn đã được tổ chức cho cán bộ, công chức nhằm nâng cao kỹ năng tiếp dân, xử lý đơn thư và giải quyết vụ việc. Nhận thức của người dân về quyền và nghĩa vụ khi thực hiện khiếu nại, tố cáo được nâng lên, hạn chế phát sinh đơn thư vượt cấp.

### **1.6. Công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm**

Các cuộc thanh tra, kiểm tra trách nhiệm trong thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được triển khai theo kế hoạch, tập trung vào các lĩnh vực, địa bàn có nhiều vụ việc phức tạp. Qua thanh tra đã kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những tồn tại, xử lý sai sót và kiến nghị biện pháp khắc phục, góp phần nâng cao kỷ luật, kỷ cương trong toàn hệ thống.

### **1.7. Công tác xây dựng lực lượng làm công tác tiếp công dân, giải quyết KN-TC**

Đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo cơ bản đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ; được đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ. Việc phân công nhiệm vụ được thực hiện rõ ràng; công tác phối hợp giữa các bộ phận được tăng cường, đảm bảo giải quyết công việc thông suốt.

### **1.8. Ứng dụng công nghệ thông tin và phối hợp liên ngành**

Ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, phân loại, theo dõi và quản lý đơn thư được triển khai hiệu quả, góp phần nâng cao tính minh bạch, rút ngắn thời gian xử lý. Việc phối hợp giữa các cơ quan chức năng, đơn vị liên quan (Kinh tế, tư pháp văn phòng, Văn hóa, công an...) được thực hiện chặt chẽ, kịp thời, nhất là đối với các vụ việc phức tạp, đông người.

## **2. Tồn tại, hạn chế**

Mặc dù đã đạt được nhiều kết quả tích cực, nhưng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong kỳ báo cáo vẫn còn tồn tại, hạn chế trên một số mặt sau:

### **2.1. Về công tác chỉ đạo, điều hành**

Một số nơi việc quán triệt chỉ đạo của cấp trên chưa thật sự quyết liệt; chưa thường xuyên đôn đốc, kiểm tra tiến độ giải quyết hồ sơ.

Việc nắm bắt tình hình, dự báo nguy cơ phát sinh điểm nóng còn chậm, dẫn đến một số vụ việc phức tạp kéo dài trước khi được chỉ đạo xử lý.

## **2.2. Việc thực hiện quy định tiếp công dân của người đứng đầu**

Thực hiện đầy đủ, đều đặn chế độ tiếp công dân định kỳ đúng tinh thần của Luật Tiếp công dân.

Khi tiếp dân, việc ghi biên bản, theo dõi, đôn đốc thực hiện kết luận sau buổi tiếp dân còn hạn chế, thiếu chiều sâu.

## **2.3. Tỷ lệ giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền**

Một số vụ việc giải quyết còn chậm, kéo dài so với thời hạn luật định do hồ sơ phức tạp, phối hợp chưa kịp thời giữa các cơ quan.

Chất lượng giải quyết một số vụ việc chưa cao, còn phải bổ sung tài liệu, xác minh nhiều lần; có trường hợp công dân không đồng thuận phải giải trình lại.

## **2.4. Tỷ lệ thực hiện quyết định, kết luận sau giải quyết**

Một số quyết định, kết luận đã ban hành nhưng việc tổ chức thực hiện còn chậm, thiếu biện pháp cưỡng chế hoặc đôn đốc phù hợp.

Có trường hợp kết luận giải quyết chưa được theo dõi, kiểm tra thường xuyên, dẫn đến việc khắc phục của cơ quan, cá nhân liên quan chưa triệt để.

## **2.5. Công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật**

Hoạt động tuyên truyền chưa đồng đều giữa các địa bàn; nội dung còn dàn trải, chưa sát với nhóm đối tượng hay phát sinh khiếu nại, tố cáo (đất đai, bồi thường GPMB...).

## **2.6. Công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm**

Số cuộc thanh tra, kiểm tra trách nhiệm còn ít, chưa bao quát đầy đủ các đơn vị, lĩnh vực có nguy cơ cao phát sinh khiếu nại, tố cáo.

## **2.7. Công tác xây dựng lực lượng làm nhiệm vụ tiếp dân, giải quyết KN-TC**

Lực lượng cán bộ làm công tác này còn mỏng, kiêm nhiệm nhiều lĩnh vực; chưa được đào tạo sâu về pháp luật và kỹ năng xử lý tình huống.

Một số cán bộ còn tâm lý e ngại khi tiếp công dân bức xúc, thiếu kinh nghiệm trong đối thoại và hòa giải.

## **2.8. Ứng dụng công nghệ thông tin và phối hợp liên ngành**

Việc ứng dụng CNTT trong quản lý, cập nhật, theo dõi đơn thư còn hạn chế; chưa có hệ thống đồng bộ giữa các cơ quan.

Công tác phối hợp giữa các phòng, ban và các cơ quan liên quan đôi lúc chưa chặt chẽ; trao đổi thông tin chưa kịp thời, gây kéo dài thời gian giải quyết một số vụ việc.

# **3. Nguyên nhân**

## **3.1. Nguyên nhân của các ưu điểm**

\* Nguyên nhân chủ quan

Sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo thường xuyên của cấp ủy, chính quyền, phân công rõ trách nhiệm người đứng đầu trong tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức được nâng lên, nhất là người đứng đầu cơ quan, đơn vị, trực tiếp tiếp công dân và chỉ đạo xử lý các vụ việc phức tạp.

**\* Nguyên nhân khách quan**

Tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn cơ bản ổn định, tạo điều kiện thuận lợi cho công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Nhận thức của người dân về quyền và nghĩa vụ khi thực hiện KN–TC ngày càng rõ ràng, hạn chế tình trạng khiếu nại vượt cấp, đông người.

### **3.2. Nguyên nhân của các tồn tại, hạn chế**

**\* Nguyên nhân chủ quan**

Công tác phối hợp giữa các phòng, ban có lúc chưa kịp thời, khiến thời gian giải quyết kéo dài hơn quy định.

Tuyên truyền pháp luật chưa thật sự sâu rộng, chưa tiếp cận đầy đủ nhóm đối tượng thường phát sinh khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực đất đai, bồi thường GPMB.

**\* Nguyên nhân khách quan**

Nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo chủ yếu liên quan đến đất đai, có tính chất lịch sử, phức tạp, hồ sơ không đầy đủ, biến động qua nhiều thời kỳ, khó giải quyết dứt điểm.

Giá đất biến động lớn, chính sách bồi thường, hỗ trợ thay đổi qua các giai đoạn khiến người dân dễ so bì, chưa đồng thuận.

## **IV. DỰ BÁO TÌNH HÌNH**

Trong thời gian tới, tình hình khiếu nại, tố cáo dự kiến tiếp tục diễn biến phức tạp, nhất là tại các địa phương có tốc độ đô thị hóa nhanh, nhiều dự án thu hồi đất và các hoạt động chuyển dịch cơ cấu kinh tế – xã hội. Số lượng đơn thư có thể tăng nhẹ, tập trung vào một số nhóm vấn đề có tính chất nhạy cảm, phức tạp, dễ phát sinh mâu thuẫn.

## **V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CHỦ YẾU TRONG KỲ TIẾP THEO**

### **1. Phương hướng chung**

Tiếp tục triển khai đầy đủ, nghiêm túc các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn liên quan.

Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, chỉ đạo giải quyết đơn thư và xử lý các vụ việc phức tạp, kéo dài.

Thực hiện tiếp công dân, xử lý đơn thư theo hướng công khai – minh bạch – kịp thời – đúng pháp luật; tăng cường đối thoại và hòa giải tại cơ sở.

Ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin trong quản lý tiếp công dân, theo dõi tiến độ giải quyết khiếu nại, tố cáo và phản ánh, kiến nghị của công dân.

### **2. Nhiệm vụ trọng tâm**

- Tăng cường trách nhiệm tiếp công dân

+ Bố trí cán bộ trực chuyên trách; duy trì chế độ tiếp công dân định kỳ và đột xuất.

+ Thực hiện tiếp công dân gắn với việc nắm bắt tình hình dư luận, kiến nghị, phản ánh tại cơ sở.

- Nâng cao chất lượng xử lý đơn
- +Phân loại, xử lý, tham mưu giải quyết đơn đúng thời hạn, đúng thẩm quyền.
- +Rà soát, đối chiếu để tránh tình trạng bỏ sót, chậm trễ hoặc giải quyết trùng lặp.

- +Thực hiện thống kê, cập nhật dữ liệu đơn thư trên phần mềm quản lý theo quy định.

- Đẩy nhanh tiến độ giải quyết khiếu nại, tố cáo

- +Tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc tồn đọng, phức tạp.

- +Tổ chức đối thoại với công dân ở những vụ việc phát sinh mâu thuẫn, chưa thống nhất.

- +Kiên quyết xử lý các hành vi vi phạm trong quản lý gây bức xúc, dẫn đến khiếu nại, tố cáo.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật

- +Tăng cường tuyên truyền về quyền, nghĩa vụ của công dân; quy định pháp luật về đất đai, TTHC, khiếu nại và tố cáo.

- +Hướng dẫn người dân thực hiện khiếu nại, tố cáo đúng trình tự, thẩm quyền.

- Công tác kiểm tra, giám sát

- +Tổ chức kiểm tra việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các bộ phận, lĩnh vực dễ phát sinh khiếu kiện.

- +Đôn đốc việc thực hiện kết luận, quyết định đã giải quyết.

## **VI. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

### **1.Kiến nghị về hướng dẫn nghiệp vụ**

Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền hướng dẫn cụ thể hơn đối với một số nội dung còn vướng mắc:

Hướng dẫn thống nhất về phân loại và xử lý đơn có nhiều nội dung, đơn không đủ điều kiện thụ lý, đơn phản ánh – kiến nghị nhưng có yếu tố khiếu nại.

Hướng dẫn về ứng dụng phần mềm tiếp công dân và quản lý đơn thư, bao gồm chế độ báo cáo, cách cập nhật, kết nối liên thông dữ liệu.

### **2. Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo như sau:**

a) Về tổ chức thực hiện

Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ tiếp công dân và kỹ năng đối thoại, hòa giải cho cán bộ.

b) Về ứng dụng công nghệ thông tin

Đề xuất trang bị, nâng cấp phần mềm quản lý tiếp công dân – đơn thư, đảm bảo kết nối, tra cứu liên thông.

c) Về công khai, minh bạch

Công khai quy trình tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết KN-TC tại trụ sở và trên cổng thông tin điện tử.

d) Về phòng ngừa, ngăn chặn phát sinh khiếu nại, tố cáo

Tăng cường đối thoại từ sớm, từ cơ sở; xử lý kịp thời các kiến nghị, phản ánh phát sinh.

Rà soát các lĩnh vực dễ phát sinh khiếu kiện (đất đai, bồi thường giải phóng mặt bằng, chính sách) để chấn chỉnh, phòng ngừa.

Đề xuất tăng cường thanh tra trách nhiệm của các đơn vị trong tiếp công dân và giải quyết đơn thư. Trên đây là Báo cáo của Ủy ban nhân dân xã Gia Phúc về công tác kết quả về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo Quý IV năm 2025./.

**Nơi nhận:**

- Thanh tra TP;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các phòng, cơ quan;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Chính Thống**