

Số: /BC-UBND

Gia Phúc, ngày tháng 8 năm 2026

BÁO CÁO

Công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Gia Phúc

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

Xã Gia Phúc được tổ chức, vận hành trong điều kiện thực hiện mô hình chính quyền địa phương mới, khối lượng công việc quản lý nhà nước ở cơ sở lớn, phạm vi địa bàn rộng, dân số đông; đồng thời tiếp nhận, kế thừa hồ sơ, tài liệu và các vụ việc phát sinh từ các đơn vị hành chính trước khi sắp xếp.

Qua thực tế cho thấy, nội dung công dân phản ánh, kiến nghị chủ yếu tập trung vào các lĩnh vực đất đai, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, môi trường, điều hành sản xuất, cấp thoát nước và một số vấn đề dân sinh. Một số vụ việc có nguồn gốc lịch sử, hồ sơ được hình thành qua nhiều thời kỳ quản lý nên việc rà soát, xác minh, đối chiếu tài liệu và tạo sự đồng thuận còn gặp khó khăn.

Nhìn chung, tình hình khiếu nại, tố cáo trên địa bàn được kiểm soát; không phát sinh vụ việc đông người, phức tạp thành điểm nóng trong kỳ số liệu được tổng hợp. Tuy nhiên, lĩnh vực đất đai, môi trường, bồi thường, giải phóng mặt bằng và chính sách vẫn là những lĩnh vực tiềm ẩn nguy cơ phát sinh đơn thư trong thời gian tới.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo

- Việc quán triệt, triển khai các quy định của pháp luật. UBND xã thường xuyên quán triệt, triển khai các quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, chỉ đạo xử lý đơn và giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền.

- Ban hành văn bản lãnh đạo, chỉ đạo. Sau khi thành lập xã từ ngày 01/7/2025 UBND xã đã ban hành Quyết định số 66/QĐ-UBND ngày 02/7/2025 về Quy chế, nội quy tiếp công dân, Thông báo số 05/TB-UBND ngày 10/7/2025; Thông báo số 228/TB-UBND ngày 31/12/2025 của Ủy ban nhân dân xã Gia Phúc về việc tổ chức tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã năm 2026; Kế hoạch số 62/KH-UBND ngày 19/9/2025 kế hoạch tiếp công dân phục vụ Đại hội Đảng; đồng

thời rà soát, bổ sung cơ chế phối hợp, công khai quy trình, thời gian, lịch tiếp công dân và thẩm quyền giải quyết.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật được thực hiện bằng nhiều hình thức như hội nghị, trang thông tin điện tử, họp dân, hệ thống truyền thanh, lồng ghép trong các buổi tiếp công dân và sinh hoạt tại cơ sở. Trong kỳ báo cáo địa phương tổ chức 02 cuộc tuyên truyền với 525 lượt người tham dự, tập trung vào quyền, nghĩa vụ của công dân, quy định về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và những lĩnh vực dễ phát sinh đơn thư.

- Công tác kiểm tra, đôn đốc. UBND xã thường xuyên kiểm tra, trách nhiệm trong thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; nhằm kịp thời phát hiện những tồn tại hạn chế trong công tác tiếp công dân xử lý, giải quyết đơn thư.

- Đánh giá kết quả đạt được và những tồn tại. Nhìn chung, công tác lãnh đạo, chỉ đạo được quan tâm; trách nhiệm của người đứng đầu và bộ phận tham mưu từng bước được xác định rõ; việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn được duy trì, góp phần hạn chế tình trạng đơn thư kéo dài, vượt cấp.

2. Kết quả tiếp công dân

- Việc bố trí địa điểm, cơ sở vật chất, lịch tiếp công dân: UBND xã đã bố trí phòng tiếp công dân ngay tại trụ sở với diện tích trên 16m², cơ sở vật chất đầy đủ như bàn ghế, điều hòa, quạt, máy tính...

Tại phòng tiếp công dân được niêm yết Nội quy, quy chế, lịch tiếp công dân theo đúng quy định của thanh tra thành phố.

Từ ngày 01/07/2025 đến ngày 30/6/2026, UBND xã Gia Phúc đã tiếp 79 lượt/79 người/79 vụ việc.

Trong đó: (Năm 2025 là 46; 2026 đến ngày 30/6/2026 là 33 lượt)

Tiếp công dân thường xuyên: 37 lượt/37 người/37 vụ việc.

Tiếp công dân định kỳ của Thủ trưởng: 42 lượt/42 người/42 vụ việc.

Không phát sinh đoàn đông người.

Không phát sinh trường hợp ủy quyền tiếp công dân theo biểu thống kê. (Biểu số 1/TCD kèm theo)

Nội dung công dân đến phản ánh, kiến nghị chủ yếu liên quan đến mâu thuẫn cá nhân; cấp, thoát nước phục vụ sản xuất nông nghiệp; cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; ô nhiễm môi trường liên quan đến các hộ chăn nuôi tại một số thôn...

Thông qua tiếp công dân, UBND xã kết hợp giải thích, hướng dẫn về quyền và nghĩa vụ của công dân, trình tự, thủ tục và thẩm quyền giải quyết; qua đó góp phần giải quyết nhiều vấn đề ngay từ cơ sở.

(*Biểu số 1/TCD kèm theo*)

3. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn

- Tổng số đơn tiếp nhận. 79 đơn
- Kết quả phân loại. Đơn đủ điều kiện xử lý là 77 đơn
- Kết quả xử lý. Đã xử lý 77 đơn
- Đơn thuộc thẩm quyền. 57 đơn
- Đơn không thuộc thẩm quyền. 20 đơn
- Đơn còn tồn. 7 đơn

- Công tác tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn được thực hiện nghiêm túc, cơ bản đúng trình tự, thủ tục. Đã xử lý 77/77 đơn đủ điều kiện, đạt 100%, trong đó xác định rõ 57 đơn thuộc thẩm quyền, 20 đơn không thuộc thẩm quyền để hướng dẫn, chuyển xử lý theo quy định; qua đó hạn chế tình trạng xử lý sai thẩm quyền, góp phần bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

Tuy nhiên Vẫn còn 07 đơn đang tiếp tục xử lý, cho thấy tiến độ giải quyết một số vụ việc chưa đáp ứng yêu cầu. Việc phối hợp, đôn đốc và hoàn thiện hồ sơ đối với một số vụ việc cần được tăng cường hơn nữa.

Nhìn chung kết quả xử lý đơn đạt tỷ lệ cao, công tác phân loại tương đối chính xác; tuy nhiên cần tập trung giải quyết dứt điểm 07 đơn còn lại, kiểm soát chặt thời hạn và nâng cao trách nhiệm của từng bộ phận, không để phát sinh đơn kéo dài.

(*Biểu số 2/XLD kèm theo*)

4. Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

4.1. Đối với khiếu nại

Trong kỳ có 01 đơn khiếu nại không thụ lý do đã quá thời hiệu.

(*Biểu số 3/GQKN kèm theo*)

4.2. Đối với tố cáo

Trong kỳ có 02 đơn tố cáo thuộc thẩm quyền.

Đã giải quyết 01 vụ việc có kết luận giải quyết sau tố cáo; Không phát sinh kiến nghị thu hồi tài sản cho Nhà nước, không phát sinh xử lý hành chính hoặc chuyển cơ quan điều tra theo số liệu biểu tổng hợp; 01 vụ việc công dân rút toàn bộ nội dung tố cáo (*Biểu số 4/GQTC kèm theo*).

4.3. Đối với kiến nghị, phản ánh

Đây là nhóm chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng số đơn phát sinh, với 54 đơn kiến nghị, phản ánh. Nội dung tập trung vào đất đai, chế độ chính sách, điều hành sản xuất, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, môi trường, cấp thoát nước và các vấn đề dân sinh.

- Các nội dung thuộc thẩm quyền được phân công cho bộ phận chuyên môn xem xét, tham mưu giải quyết; các nội dung không thuộc thẩm quyền được hướng dẫn hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định. Không có hồ sơ từ các xã cũ chuyển sang, qua đó đã giải quyết được 47/54 đơn còn tồn 7 đơn chuyển kỳ sau.

(Biểu số 2/XLD kèm theo)

5. Các vụ việc phức tạp, kéo dài (nếu có)

Trong kỳ không ghi nhận vụ việc đông người, phức tạp nổi bật phát sinh thành điểm nóng.

Tuy nhiên, một số nội dung có tính chất phức tạp do liên quan đến đất đai, nguồn gốc và quá trình sử dụng đất qua nhiều thời kỳ, hồ sơ được hình thành từ trước khi sắp xếp đơn vị hành chính; việc xác minh, đối chiếu hồ sơ và thống nhất nhận thức giữa các bên còn gặp khó khăn.

UBND xã xác định cần quản lý, theo dõi riêng từng vụ việc có tính chất lịch sử; lập hồ sơ đầy đủ quá trình phát sinh, tiếp nhận, giải quyết; xác định rõ nội dung còn tồn tại, thẩm quyền và trách nhiệm của từng cơ quan, bộ phận, cá nhân có liên quan để xử lý dứt điểm, tránh phát sinh đơn thư nhiều lần.

Trong thời gian tới, các lĩnh vực đất đai, môi trường, bồi thường, hỗ trợ, giải phóng mặt bằng và chính sách cần được chủ động nắm tình hình, đối thoại và giải quyết ngay từ cơ sở.

6. Trách nhiệm của người đứng đầu

Chủ tịch UBND xã thực hiện trách nhiệm người đứng đầu trong việc tổ chức tiếp công dân định kỳ, trực tiếp lắng nghe, chỉ đạo xử lý các vụ việc thuộc thẩm quyền; đồng thời phân công bộ phận chuyên môn tiếp nhận, phân loại, tham mưu và theo dõi tiến độ giải quyết.

Đối với các vụ việc phức tạp, có nguồn gốc từ thời kỳ trước, người đứng đầu cần trực tiếp chỉ đạo việc rà soát hồ sơ, xác định rõ thẩm quyền, trách nhiệm và thời hạn xử lý; tăng cường đối thoại, giải thích để tạo sự đồng thuận.

Các phòng chuyên môn, Công chức, bộ phận được giao tham mưu chịu trách nhiệm về việc tiếp nhận, phân loại, tham mưu xử lý, quản lý hồ sơ, theo dõi thời hạn và cập nhật số liệu; các phòng, bộ phận phối hợp chịu trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác tài liệu và thực hiện nhiệm vụ được giao đúng thời hạn.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được.

Công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được UBND xã quan tâm chỉ đạo và từng bước đi vào nền nếp.

Chế độ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ được duy trì; Từ ngày 01/7/2025 đến 30/6/2026 đã tiếp 79 lượt/79 người/79 vụ việc, không phát sinh đoàn đông người.

Công tác tiếp nhận, phân loại đơn được thực hiện tương đối đầy đủ; tổng số 79 đơn phải xử lý, đã xử lý giải quyết được 50/57 đơn, còn 07 đơn chuyển kỳ sau; 20 đơn không thuộc thẩm quyền được hướng dẫn, chuyển đến cơ quan có thẩm quyền.

Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo được thực hiện theo hướng đúng thẩm quyền, trình tự qua công tác vận động người dân đã tự nguyện rút đơn.

Công tác tuyên truyền, kiểm tra trách nhiệm và phối hợp giữa các bộ phận được quan tâm, góp phần hạn chế phát sinh điểm nóng, khiếu nại, tố cáo đông người, kéo dài.

2. Tồn tại, hạn chế.

Cơ sở vật chất phục vụ công tác tiếp công dân còn hạn chế; việc quản lý, cập nhật dữ liệu đơn thư cần tiếp tục được đồng bộ hóa.

Công tác phối hợp giữa một số bộ phận trong giải quyết vụ việc có thời điểm chưa thật sự chặt chẽ, ảnh hưởng đến tiến độ tham mưu.

Một số vụ việc có nguồn gốc lịch sử, hồ sơ qua nhiều thời kỳ, nhất là lĩnh vực đất đai, nên việc xác minh và tạo sự đồng thuận của công dân còn khó khăn.

3. Nguyên nhân.

Nguyên nhân khách quan là một số vụ việc liên quan đất đai có lịch sử sử dụng lâu dài, hồ sơ qua nhiều thời kỳ; chính sách, quy định pháp luật có sự thay đổi; nhận thức pháp luật của một bộ phận công dân chưa đồng đều.

Nguyên nhân chủ quan là lực lượng làm công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn còn kiêm nhiệm; việc phối hợp cung cấp thông tin, tài liệu và cập nhật số liệu ở một số thời điểm chưa thật sự kịp thời; kỹ năng xử lý một số vụ việc phức tạp cần tiếp tục nâng cao.

4. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân (nếu có).

UBND xã xác định trách nhiệm trước hết thuộc người đứng đầu trong việc tổ chức tiếp công dân, chỉ đạo xử lý đơn, kiểm soát tiến độ, kiểm tra kết quả giải quyết và tổ chức thực hiện sau giải quyết.

Các phòng, cơ quan đơn vị, bộ phận, công chức được giao tham mưu chịu trách nhiệm về tính chính xác của hồ sơ, việc phân loại, tham mưu xử lý, theo dõi thời hạn

và tổng hợp số liệu. Các bộ phận phối hợp chịu trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu và thực hiện nhiệm vụ được giao đúng thời hạn.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Tiếp tục thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo; duy trì đầy đủ chế độ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất khi cần thiết.

2. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu; trực tiếp chỉ đạo các vụ việc phức tạp, kéo dài; kiểm soát chặt chẽ thời hạn xử lý từng đơn, bảo đảm rõ người, rõ việc, rõ thời hạn và rõ kết quả.

3. Thiết lập cơ chế theo dõi từng đơn theo các tiêu chí: ngày tiếp nhận, nguồn tiếp nhận, nội dung, thẩm quyền, người tham mưu, thời hạn xử lý, kết quả và tình trạng thực hiện; định kỳ rà soát các đơn sắp đến hạn.

4. Tập trung giải quyết dứt điểm các đơn tồn, nhất là những vụ việc có nguồn gốc từ trước khi sắp xếp đơn vị hành chính; hạn chế tối đa việc công dân phải gửi đơn nhiều lần.

5. Tăng cường đối thoại, giải thích, hòa giải tại cơ sở; chủ động xử lý từ sớm những mâu thuẫn, kiến nghị, phản ánh có nguy cơ chuyển thành khiếu nại, tố cáo.

6. Tập trung nắm tình hình tại các lĩnh vực có nguy cơ phát sinh đơn thư cao như đất đai, môi trường, bồi thường, hỗ trợ, giải phóng mặt bằng và chính sách.

7. Tăng cường phối hợp giữa Văn phòng HĐND và UBND, Phòng Kinh tế, các bộ phận chuyên môn, các đoàn thể và thôn trong tiếp nhận thông tin, xác minh và giải quyết vụ việc.

8. Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến pháp luật, nhất là quyền và nghĩa vụ của công dân khi thực hiện khiếu nại, tố cáo; hướng dẫn người dân gửi đơn đúng cơ quan, đúng thẩm quyền, đúng trình tự.

9. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, số hóa hồ sơ, xây dựng dữ liệu theo dõi đơn thư, bảo đảm thuận tiện trong tra cứu, theo dõi tiến độ và tổng hợp báo cáo.

10. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các kết luận, quyết định, văn bản giải quyết đã có hiệu lực; kịp thời chấn chỉnh những trường hợp chậm tham mưu, phối hợp chưa chặt chẽ hoặc thiếu trách nhiệm.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đối với Hội đồng nhân dân xã, Thường trực HĐND xã

Tiếp tục quan tâm giám sát việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; phối hợp với UBND xã trong việc nắm bắt những vấn đề nổi cộm, có nguy cơ phát sinh khiếu kiện trên địa bàn.

2. Đối với cơ quan cấp trên

Đề nghị cơ quan chuyên môn cấp thành phố tiếp tục quan tâm hướng dẫn nghiệp vụ về phân loại, xử lý các loại đơn có nhiều nội dung, đơn không đủ điều kiện xử lý, đơn phản ánh kiến nghị có nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo; hướng dẫn việc quản lý, cập nhật dữ liệu và thống kê, báo cáo trên hệ thống dùng chung.

Đề nghị tăng cường tổ chức tập huấn, bồi dưỡng chuyên sâu về kỹ năng tiếp công dân, đối thoại, xác minh, xử lý và giải quyết các vụ việc phức tạp, nhất là các vụ việc liên quan đến đất đai, bồi thường, giải phóng mặt bằng.

Trên đây là Báo cáo công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Gia Phúc./.

Nơi nhận:

- Thường trực HĐND;
- Đoàn giám sát;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Chính Thống

Danh mục tài liệu gửi Đoàn giám sát:

1. Báo cáo theo Đề cương.
2. Văn bản lãnh đạo, chỉ đạo liên quan.
3. Nội quy, lịch tiếp công dân.
4. Các sổ theo dõi theo quy định.
5. Danh mục các đơn, vụ việc phát sinh trong kỳ giám sát.
6. Danh mục các vụ việc đã giải quyết, đang giải quyết và quá hạn.
7. Hồ sơ các vụ việc theo yêu cầu của Đoàn giám sát.
8. Báo cáo thống kê định kỳ và các tài liệu khác có liên quan.