ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HẢI DƯƠNG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 608 /BC-UBND	*Hải Dương, ngày* 14 *tháng 9 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của nhân dân
(Từ 15/12/2025 đến 10/9/2026)

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, TRIỂN KHAI THỰC HIỆN VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

1. Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh luôn được UBND phường quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện. UBND phường đã quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm các quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành; đồng thời chỉ đạo các bộ phận chuyên môn nâng cao trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết đơn thư thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. UBND phường tiếp tục duy trì thực hiện nghiêm túc Quy chế tiếp công dân; bố trí địa điểm tiếp công dân, niêm yết công khai lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường và phân công công chức thực trực tổng đài 1022 và tổng đài tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; Thực hiện nhiệm vụ trực, tiếp công dân thường xuyên theo quy định. Các ý kiến, kiến nghị, phản ánh của công dân được tiếp nhận, phân loại và chuyển bộ phận chuyên môn xem xét, giải quyết kịp thời.

3. Công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật được quan tâm thực hiện thông qua hệ thống truyền thanh cơ sở, hội nghị, sinh hoạt tổ dân phố và các hình thức phù hợp khác nhằm nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật của Nhân dân, góp phần hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo và các vụ việc phức tạp ngay từ cơ sở.

4. Việc tiếp công dân và giải quyết đơn thư được thực hiện theo đúng trình tự, thủ tục quy định của pháp luật. Công tác tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư được thực hiện nghiêm túc, bảo đảm các vụ việc thuộc thẩm quyền được xem xét, giải quyết và trả lời công dân theo quy định.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác tiếp công dân

Tổng số công dân được tiếp: 51 người; Số ý kiến phản ánh: 51 ý kiến; Số ý kiến đã được tiếp thu, xem xét giải quyết: 51 ý kiến; 9 tháng đầu năm không có khiếu kiện đông người, đơn thư vượt cấp...

Công tác tiếp dân của UBND phường Hải Dương được duy trì thường xuyên. Chủ tịch UBND phường trực tiếp công dân 01 ngày/tuần (vào ngày thứ Ba

hằng tuần), thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định. Công tác tiếp dân thường xuyên vào các ngày làm việc do công chức Văn phòng HĐND và UBND thực hiện; các nội dung phản ánh, kiến nghị được tổng hợp, phân loại, báo cáo lãnh đạo UBND phường xem xét, giao bộ phận chuyên môn giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Công tác tiếp nhận, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo

a) Đơn thư khiếu nại, tố cáo:

- Đơn khiếu nại: 01 đơn.

- Đơn Tố cáo: 01 đơn (đang trong thời gian xác minh giải quyết).

- Tổng số đơn chưa giải quyết: 0.

b) Đơn đề nghị, kiến nghị:

- Tổng số đơn tiếp nhận: 50 đơn.

- Tổng số đơn tổ chức họp giải quyết và trả lời văn bản: 46 đơn.

- Tổng số đơn đang giải quyết trong hạn: 06 đơn.

Nội dung các đơn kiến nghị, phản ánh chủ yếu liên quan đến lĩnh vực đất đai, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, tranh chấp mốc giới, vệ sinh môi trường và một số vấn đề dân sinh phát sinh trên địa bàn.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Trong 9 tháng đầu năm 2026, công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được chủ tịch UBND phường quan tâm chỉ đạo thực hiện nghiêm túc, bảo đảm đúng trình tự, thủ tục và thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Các ý kiến, kiến nghị, phản ánh của công dân nhiều việc được cán bộ tiếp dân phối hợp với các phòng chuyên môn giải quyết trả lời, hướng dẫn trực tiếp, công dân hiểu và rút đơn; Số còn lại công chức trực tiếp dân, tiếp nhận và phân loại chuyển chủ tịch UBND chỉ đạo và giải quyết kịp thời không để tồn đọng vì vậy không gây bức xúc trong nhân dân, góp phần bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của công dân và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn.

Thông qua công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư đã kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân, giải quyết nhiều vụ việc phát sinh ngay từ cơ sở, hạn chế khiếu kiện kéo dài, vượt cấp.

Trên địa bàn không phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, góp phần giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội.

UBND phường duy trì thực hiện nghiêm túc chế độ tiếp công dân định kỳ và thường xuyên; việc niêm yết nội quy, lịch tiếp công dân được thực hiện đầy đủ, công khai theo quy định. Chất lượng giải quyết đơn thư từng bước được nâng

lên, tạo sự đồng thuận trong Nhân dân và củng cố niềm tin của người dân đối với chính quyền địa phương.

2. Thuận lợi, khó khăn

a) Thuận lợi

Công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh luôn nhận được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng ủy phường, sự giám sát của HĐND phường và sự phối hợp của Ủy ban MTTQ cùng các tổ chức chính trị - xã hội. UBND phường đã chủ động phân công nhiệm vụ cụ thể cho các bộ phận chuyên môn, kịp thời xem xét, giải quyết các kiến nghị, phản ánh của công dân. Công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị và các tổ chức đoàn thể, các tổ dân phố được thực hiện đồng bộ tương đối hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết đơn thư trên địa bàn.

b) Khó khăn

Sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính, quy mô dân số và địa bàn quản lý tăng, công chức thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư vẫn phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn khác vì vậy thiếu kinh nghiệm chuyên môn trong công tác tiếp dân và xử lý đơn thư. Bên cạnh đó, một số vụ việc liên quan đến đất đai, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, tranh chấp mốc giới có tính chất phức tạp, kéo dài, gây khó khăn cho quá trình xác minh, giải quyết, nhiều vụ việc đã được tỉnh và UBND thành phố giải quyết có văn bản kết luận, trả lời nhưng khi thực hiện chính quyền địa phương hai cấp người dân lại tiếp tục gửi đơn đề nghị giải quyết. Công tác hòa giải ở cơ sở đối với một số vụ việc chưa thực sự phát huy hết hiệu quả; Ý thức chấp hành pháp luật của một bộ phận người dân còn hạn chế dẫn đến phát sinh mâu thuẫn, kiến nghị nhiều lần đối với cùng một nội dung.

3. Nguyên nhân

a) Nguyên nhân chủ quan

Khối lượng công việc ngày càng tăng trong khi công chức được giao thực hiện công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết đơn thư còn kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ khác, ảnh hưởng nhất định đến thời gian nghiên cứu, tham mưu xử lý các vụ việc phức tạp, người dân khi gửi đơn hoặc ý kiến kiến nghị không cung cấp đầy đủ thông tin vì vậy mất nhiều thời gian xác minh, củng cố hồ sơ để giải quyết đơn thư..

b) Nguyên nhân khách quan

Một số vụ việc liên quan đến đất đai, nhà ở có nguồn gốc lịch sử phức tạp, hồ sơ, tài liệu qua nhiều thời kỳ chưa đầy đủ, gây khó khăn trong quá trình giải quyết. Bên cạnh đó, nhận thức và ý thức chấp hành pháp luật của một bộ phận người dân còn hạn chế; một số trường hợp mặc dù đã được giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn tiếp tục kiến nghị, phản ánh nhiều lần.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM 3 THÁNG CUỐI NĂM 2026

Dự báo trong thời gian tới, tình hình đơn thư kiến nghị, phản ánh trên địa bàn vẫn tiếp tục phát sinh, chủ yếu liên quan đến lĩnh vực đất đai, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, tranh chấp mốc giới, trật tự xây dựng và các vấn đề dân sinh. Do đó, UBND phường xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là nhiệm vụ chính trị thường xuyên, quan trọng, cần tập trung thực hiện quyết liệt, hiệu quả các nhiệm vụ sau:

1. Phương hướng công tác

- Tiếp tục thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, đối thoại và giải quyết các vụ việc phát sinh ngay từ cơ sở.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ và nhân dân về quyền, nghĩa vụ trong thực hiện khiếu nại, tố cáo.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân; kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, kiến nghị của công dân để giải quyết từ cơ sở, hạn chế phát sinh điểm nóng và khiếu kiện vượt cấp.

- Đẩy mạnh cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, theo dõi và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.

2. Nhiệm vụ trọng tâm

a. Công tác tiếp công dân

- Thực hiện đầy đủ chế độ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo quy định.

- Bố trí cán bộ có năng lực, trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân.

- Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục.

- Tăng cường theo dõi, đôn đốc việc giải quyết các vụ việc sau tiếp công dân.

b. Công tác giải quyết khiếu nại

- Nâng cao trách nhiệm, tập trung giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền.

- Tập trung rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc tồn đọng, kéo dài.

- Tăng cường đối thoại với người khiếu nại nhằm làm rõ nội dung vụ việc và tạo sự đồng thuận.

- Thực hiện nghiêm các quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật.

c. Công tác giải quyết tố cáo

- Tiếp nhận, xác minh, kết luận và xử lý tố cáo đúng quy định của pháp luật.

- Bảo vệ người tố cáo; giữ bí mật thông tin theo quy định.

- Xử lý nghiêm các hành vi vi phạm được phát hiện qua công tác giải quyết tố cáo.

- Tăng cường theo dõi, kiểm tra việc thực hiện kết luận, quyết định xử lý sau tố cáo.

d. Công tác kiểm tra, giám sát

- Tổ chức kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo tại các đơn vị trực thuộc.

- Kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế; nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ.

e. Công tác đào tạo, bồi dưỡng

- Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho đội ngũ cán bộ công chức.

- Tăng cường tập huấn nghiệp vụ hoà giải cho các tổ hoà giải và hoà giải viên ở các tổ dân phố.

3. Chỉ tiêu phấn đấu

- 100% đơn thư tiếp nhận được phân loại, xử lý đúng thời hạn.

- Giải quyết đạt tỷ lệ cao các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền.

- Nâng cao tỷ lệ thực hiện các quyết định, kết luận đã có hiệu lực pháp luật.

- Không để xảy ra điểm nóng về an ninh, trật tự liên quan đến khiếu nại, tố cáo.

- Tăng cường công tác tiếp dân và tập trung giải quyết các ý kiến, kiến nghị của nhân dân, hạn chế thấp nhất phát sinh vụ việc khiếu kiện đông người, đơn thư vượt cấp…

Trên đây là báo cáo giải quyết công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo 9 tháng đầu năm và phương hướng nhiệm vụ trọng tâm 3 tháng cuối năm 2026 của bộ phận Văn phòng UBND phường Hải Dương./.

Nơi nhận:
- TT Đảng ủy, TT HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- UB MTTQVN phường;
- Các đại biểu HĐND phường;
- Lưu: VP.

TM. UỶ BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG HẢI DƯƠNG T.P HẢI PHÒNG

Phạm Thị Thanh Vân