

BÁO CÁO

Kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2025 và phương hướng nhiệm vụ năm 2026 trên địa bàn xã Lạc Phượng

Thực hiện Kế hoạch số 06/KH-HĐND ngày 14/11/2025 của HĐND xã về việc tổ chức kỳ họp thứ 3, Hội đồng nhân dân xã khóa I, nhiệm kỳ 2021 - 2026, UBND xã báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn xã năm 2025. Cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO

Công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn xã luôn được Đảng ủy, HĐND và UBND xã quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo và xác định là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên. Ngay từ khi mô hình chính quyền địa phương hai cấp chính thức đi vào hoạt động, UBND xã đã chuẩn bị đầy đủ các điều kiện phục vụ công tác tiếp công dân, bao gồm việc lập và quản lý sổ tiếp công dân, sổ tổng hợp theo dõi đơn thư tiếp nhận; phân công cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân; bố trí phòng tiếp công dân và các phương tiện làm việc theo quy định.

Đồng thời, UBND xã đã ban hành các văn bản quản lý nhà nước để thống nhất tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn. Cụ thể: ban hành Quyết định số 27/QĐ-UBND ngày 09/7/2025 của UBND xã về ban hành Quy chế, nội quy tiếp công dân (*được thay thế bởi Quyết định số 373/QĐ-UBND ngày 31/10/2025 về việc ban hành Quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch UBND xã Lạc Phượng*); ban hành Thông báo số 09/TB-UBND ngày 10/7/2025 về lịch tiếp công dân năm 2025 của Chủ tịch UBND xã. Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại Phòng tiếp công dân và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của xã để Nhân dân biết và thực hiện.

UBND xã chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND xã, các cơ quan, phòng, ban chuyên môn phối hợp với các đơn vị liên quan duy trì việc tiếp công dân thường xuyên; đồng thời tăng cường kiểm tra, theo dõi, đôn đốc công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các cơ quan, đơn vị; kịp thời chấn chỉnh, xử lý các trường hợp thiếu tinh thần trách nhiệm trong thực thi nhiệm vụ. Qua đó, các kiến nghị, yêu cầu, nguyện vọng chính đáng của công dân được tiếp nhận, xem xét và giải quyết kịp thời theo đúng quy định của pháp luật; không để

xảy ra khiếu kiện đông người, hạn chế tình trạng đơn thư vượt cấp, kéo dài, góp phần giữ vững ổn định tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn xã.

II. KẾT QUẢ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ, KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

1. Công tác tiếp công dân:

1.1. Kết quả tiếp công dân:

Chủ tịch UBND xã và Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND xã đã thực hiện nghiêm túc lịch tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân thường xuyên theo quy định. Đối với một số vụ việc cụ thể, Chủ tịch UBND xã đã trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với công dân để lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân; qua đó kịp thời chỉ đạo giải quyết các phản ánh, kiến nghị, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của công dân.

Từ tháng 7 năm 2025 đến 31/11/2025, trên địa bàn xã đã tiếp **40** lượt công dân, trong đó có 07 lượt tiếp công dân định kỳ với 20 nội dung phản ánh và 33 lượt tiếp công dân thường xuyên đến phản ánh, kiến nghị các vấn đề liên quan đến đời sống dân sinh.

1.2. Phân loại nội dung tiếp công dân:

Qua công tác tiếp công dân, các nội dung phản ánh, kiến nghị chủ yếu tập trung vào lĩnh vực đất đai với 22 vụ việc; chế độ, chính sách với 03 vụ việc và các nội dung khác với 15 vụ việc.

1.3. Kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị trong quá trình tiếp công dân:

Đối với các nội dung phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, Chủ tịch UBND xã đã chỉ đạo và giao các phòng, ban chuyên môn kiểm tra, xác minh, trả lời công dân theo đúng quy định của pháp luật. Trong quá trình tiếp công dân, nhiều nội dung đã được giải thích, trao đổi trực tiếp; đồng thời các kiến nghị được tiếp nhận, theo dõi, đôn đốc giải quyết kịp thời. Qua đó, các yêu cầu, nguyện vọng chính đáng của người dân cơ bản được giải quyết, nhận được sự đồng tình, thống nhất của công dân.

2. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư:

2.1. Tiếp nhận đơn thư:

Trong kỳ báo cáo (31/11/2025), trên địa bàn xã phát sinh **41** đơn, trong đó có 33 đơn do công dân nộp trực tiếp, 06 đơn gửi qua đường bưu điện và 02 đơn tiếp nhận thông qua công văn giao việc của Đảng ủy xã Lạc Phượng.

2.2. Phân loại đơn thư theo nội dung:

Các đơn thư tiếp nhận chủ yếu liên quan đến lĩnh vực đất đai với 22 đơn; chế độ, chính sách với 03 đơn; và các nội dung khác với 16 đơn.

2.3. Kết quả giải quyết đơn thư:

Kết quả xử lý cho thấy có 06 đơn công dân xin rút, 23 đơn đã được giải quyết xong và 12 đơn đang được tiếp tục triển khai giải quyết theo đúng trình tự, thẩm quyền và quy định của pháp luật.

3. Kết quả giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền:

Trong kỳ báo cáo, không phát sinh đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã. Đối với đơn tố cáo, phát sinh 01 đơn thuộc thẩm quyền, hiện đang được xem xét, giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

4. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo:

Trên cơ sở Kế hoạch năm 2025 đã ban hành, UBND xã đã chỉ đạo các phòng, đơn vị tổ chức tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật, trong đó lồng ghép nội dung tuyên truyền pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo bằng nhiều hình thức phù hợp như: tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng; hoạt động trợ giúp pháp lý; tại các cuộc họp và các buổi tuyên truyền pháp luật ở cơ sở.

Trong 06 tháng cuối năm 2025, xã đã tổ chức 02 cuộc tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật, trong đó có lồng ghép nội dung về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, với hơn 385 lượt người tham gia. Nhìn chung, công tác quán triệt, tuyên truyền và phổ biến pháp luật đã góp phần nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân trên địa bàn xã về quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

III. ĐÁNH GIÁ VÀ DỰ BÁO TÌNH HÌNH

1. Đánh giá ưu điểm, hạn chế trong việc thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo:

1.1. Ưu điểm:

UBND xã thường xuyên quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện kịp thời, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn. Các cơ quan, đơn vị đã chấp hành nghiêm lịch tiếp công dân định kỳ theo quy định; trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân ngày càng được nâng cao.

Văn phòng HĐND và UBND xã cùng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND xã đã tích cực tham mưu cho Chủ tịch UBND xã trong việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết đơn của công dân, bảo đảm đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền và thời hạn theo quy định của pháp luật. Chất lượng và nội dung giải quyết các vụ việc từng bước được nâng lên, cơ bản đáp ứng yêu cầu thực tiễn.

Hầu hết các kiến nghị, phản ánh của công dân được Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quan tâm, chủ động giải quyết kịp thời, bảo đảm tính khách quan, đúng quy định pháp luật; qua đó hạn chế tình trạng đơn thư gửi vượt cấp, không

đề phát sinh khiếu kiện đông người, phức tạp, kéo dài, góp phần giữ vững ổn định tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn xã.

1.2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân:

a) Hạn chế:

Một là, công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo tuy đã được quan tâm triển khai nhưng hiệu quả chưa thật sự đồng đều; một bộ phận công dân nhận thức pháp luật chưa đầy đủ, ý thức chấp hành pháp luật còn hạn chế, dẫn đến việc phát sinh một số yêu cầu, kiến nghị chưa phù hợp với quy định của pháp luật.

Hai là, một số vụ việc có nội dung phức tạp, liên quan đến đất đai, chính sách qua nhiều thời kỳ, hồ sơ lịch sử chưa đầy đủ, gây khó khăn trong công tác xác minh, giải quyết; tiến độ giải quyết một số vụ việc còn phụ thuộc vào việc thu thập, rà soát hồ sơ liên quan.

Ba là, sau sắp xếp tổ chức hành chính, phạm vi quản lý của cấp xã được mở rộng, khối lượng công việc tăng lên trong khi biên chế không tăng, phần nào ảnh hưởng đến tiến độ và chất lượng tham mưu, giải quyết một số nội dung phản ánh, kiến nghị của công dân.

b) Nguyên nhân:

Một là, đặc thù địa bàn sau sáp nhập với phạm vi quản lý rộng, số lượng vụ việc liên quan đến đất đai, bồi thường, giải phóng mặt bằng chiếm tỷ lệ cao, làm gia tăng áp lực trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

Hai là, công tác phối hợp giữa một số cơ quan, đơn vị trong việc cung cấp thông tin, hồ sơ phục vụ giải quyết vụ việc có thời điểm chưa thật sự kịp thời, ảnh hưởng đến tiến độ xác minh và xử lý vụ việc.

Ba là, điều kiện về nhân lực và kinh phí dành cho công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo còn hạn chế, chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu trong tình hình thực tiễn hiện nay.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO NĂM 2026

1. Tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo:

- Tiếp tục quán triệt và tổ chức thực hiện có hiệu quả 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 công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu trong lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện; gắn công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo với nhiệm vụ xây dựng chính quyền cơ sở trong sạch, vững mạnh, phục vụ Nhân dân.

- Tăng cường công tác phối hợp giữa các ban, ngành, đoàn thể trong tuyên

truyền, phổ biến pháp luật về khiếu nại, tố cáo và các quy định pháp luật có liên quan; phát huy vai trò của cán bộ, đảng viên và các cá nhân có uy tín trong cộng đồng dân cư tham gia vận động, giải thích, định hướng, góp phần hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo đông người, vượt cấp.

2. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân:

- Rà soát, bố trí cán bộ, công chức trực tiếp làm công tác tiếp công dân bảo đảm có năng lực, trình độ, kinh nghiệm và phẩm chất đạo đức; chú trọng bồi dưỡng kỹ năng tiếp công dân, kỹ năng đối thoại, giải thích, hướng dẫn pháp luật và xử lý tình huống phát sinh tại cơ sở.

- Thực hiện nghiêm nguyên tắc tôn trọng, lắng nghe ý kiến của Nhân dân; giải thích rõ ràng, thấu tình, đạt lý; chú trọng giải quyết dứt điểm vụ việc ngay từ khi mới phát sinh. Gắn trách nhiệm tiếp công dân với trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ.

3. Thực hiện nghiêm chế độ tiếp công dân thường xuyên và định kỳ:

- Tiếp tục duy trì thực hiện nghiêm túc chế độ tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân định kỳ tại Trụ sở Tiếp công dân của xã theo đúng quy định của pháp luật. Tổ chức tiếp nhận đơn, hướng dẫn công dân thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đúng trình tự, thẩm quyền; kịp thời phân loại, xử lý, không để tồn đọng, kéo dài ngay từ khâu tiếp nhận.

- Tăng cường theo dõi, đôn đốc việc thực hiện lịch tiếp công dân của người đứng đầu và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; coi đây là một trong những tiêu chí đánh giá trách nhiệm trong thực thi công vụ.

4. Đẩy mạnh công khai, minh bạch và siết chặt kỷ cương, kỷ luật hành chính:

- Thực hiện nghiêm việc công khai, minh bạch, dân chủ, công bằng trong triển khai các cơ chế, chính sách và quy định của pháp luật, nhất là trong các lĩnh vực dễ phát sinh khiếu nại, tố cáo như đất đai, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư.

- Tăng cường kỷ cương, kỷ luật trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; các vụ việc liên quan đến thực hiện chức năng quản lý nhà nước phải được giải quyết đúng trình tự, thủ tục pháp luật, bảo đảm khách quan, đúng thẩm quyền. Kịp thời chấn chỉnh những thiếu sót, vi phạm; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, không để phát sinh tiêu cực, tham nhũng, lãng phí gây bức xúc trong Nhân dân.

5. Tăng cường đối thoại, hòa giải và chủ động nắm tình hình từ cơ sở:

- Đẩy mạnh hoạt động gặp gỡ, đối thoại giữa chính quyền với Nhân dân; chú trọng công tác hòa giải ở cơ sở, nhất là đối với các vụ việc mâu thuẫn, tranh chấp phát sinh trong cộng đồng dân cư.

- Thường xuyên kiểm tra, chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, ban, ngành

trong việc tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo; chủ động nắm bắt tình hình, diễn biến đơn thư trên địa bàn để có biện pháp xử lý kịp thời, không để hình thành điểm nóng.

6. Thực hiện nghiêm chế độ thông tin, báo cáo và công tác theo dõi, tổng hợp:

- Tiếp tục chỉ đạo Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm chế độ thông tin, báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật; bảo đảm báo cáo kịp thời, đầy đủ, chính xác nội dung và số liệu.

- Tăng cường công tác theo dõi, tổng hợp, đánh giá tình hình; kịp thời tham mưu cho UBND xã chỉ đạo xử lý các vụ việc phát sinh, phục vụ hiệu quả công tác quản lý, điều hành và báo cáo cấp có thẩm quyền.

Trên đây là kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2025; phương hướng, nhiệm vụ năm 2026, UBND xã xin báo cáo HĐND xã tại kỳ họp./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Thanh tra thành phố;
- BTV Đảng ủy;
- TT. UBMTTQVN xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các Ban của HĐND xã;
- Các đại biểu HĐND xã;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Vũ Duy Sỹ