

BÁO CÁO
công tác tiếp nhận, xử lý và trả lời
kiến nghị của người dân giai đoạn 2023-2025

Thực hiện Công văn số 4692/VP-NC ngày 28/4/2026 của Văn phòng thành phố về việc phối hợp cung cấp thông tin tiếp nhận, xử lý và trả lời kiến nghị của người dân. Ủy ban nhân dân xã Lạc Phượng báo cáo công tác, tiếp nhận, xử lý kiến nghị của người dân giai đoạn 2023-2025, cụ thể như sau:

1. Tình hình tiếp nhận kiến nghị:

TT	Năm	Số lượng ý kiến tiếp nhận
1	2023	22
2	2024	28
3	2025	41

2. Hình thức tiếp nhận:

TT	Hình thức	Số lượng	Tỷ lệ
1	Trực tiếp	78	85,71%
2	Cổng dịch vụ công trực tuyến	0	0
3	Qua hệ thống thông tin đại chúng	0	0
4	Qua mạng xã hội	0	0
5	Hình thức khác	13	14,29%

3. Phân loại kiến nghị

3.1 Theo lĩnh vực quản lý

TT	Lĩnh vực	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Đất đai, xây dựng	75	82,41%
2	Kinh tế, ngân sách	0	0
3	Văn hoá, xã hội	14	15,38%
4	Tư pháp, hành chính	0	0
5	Quốc phòng, an ninh, trật tự an toàn xã hội	0	0
6	Lĩnh vực khác	02	2,21%

3.2 Theo mức độ phức tạp

TT	Mức độ	Tiêu chí xác định	Số lượng
1	Đơn giản	Xử lý ngay tại cấp xã, không cần phối hợp nhiều đơn vị, thời gian xử lý ngắn	88

2	Trung bình	Cần phối hợp liên ngành hoặc xác minh, tổng hợp thêm thông tin	03
3	Phức tạp	Liên quan nhiều cấp, nhiều lĩnh vực; có yếu tố nhạy cảm, khiếu kiện kéo dài hoặc dự luận quan tâm	0

3.3 Theo thẩm quyền xử lý

TT	Thẩm quyền	Số lượng	Ghi chú
1	Thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã	91	Đã xử lý
2	Thuộc thẩm quyền cấp thành phố	0	
3	Thuộc thẩm quyền cơ quan Trung ương	0	
4	Kiến nghị vượt thẩm quyền	0	
5	Kiến nghị vượt thẩm quyền nhiều cấp	0	

3.4 Tổng hợp chung

TT	Tiêu chí	Số lượng
1	Tổng số kiến nghị	91
2	Thuộc thẩm quyền cấp xã	91
3	Đã xử lý xong	91
4	Đang xử lý	0
5	Chuyển cấp trên	0

4. Quy trình xử lý

Sau khi tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền, Chủ tịch UBND xã phân công các phòng, ban chuyên môn và cán bộ phụ trách kiểm tra, xác minh, tham mưu giải quyết theo quy định. Đối với nội dung đơn giản, việc giải thích, hướng dẫn, trả lời công dân được thực hiện trực tiếp tại buổi tiếp công dân hoặc sớm nhất.

Đối với vụ việc cần xác minh, các đơn vị chuyên môn phối hợp rà soát hồ sơ, thu thập thông tin, tài liệu, tham mưu UBND xã giải quyết và ban hành văn bản trả lời hoặc hướng dẫn theo thẩm quyền, đúng trình tự và thời hạn.

UBND xã thường xuyên theo dõi, đôn đốc tiến độ và thông tin kết quả đến công dân. Trường hợp không thuộc hoặc vượt thẩm quyền, thực hiện chuyển đơn, báo cáo hoặc hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định. Qua đó bảo đảm xử lý kịp thời, đúng quy định, góp phần ổn định tình hình địa phương.

5. Hình thức phản hồi

Ủy ban nhân dân xã giao các phòng, ban chuyên môn và cán bộ phụ trách lĩnh vực tiến hành kiểm tra, xác minh, tham mưu giải quyết theo đúng trình tự, thủ tục quy định; đồng thời ban hành văn bản trả lời, thông báo kết quả giải

quyết hoặc mời công dân đến làm việc để trao đổi, giải thích, hướng dẫn cụ thể đối với từng nội dung phản ánh, kiến nghị. Việc phản hồi kết quả được thực hiện bảo đảm kịp thời, đúng quy định pháp luật, phù hợp với tính chất, mức độ của từng vụ việc.

6. Đánh giá

- *Thuận lợi*: Công tác tiếp công dân, xử lý phản ánh, kiến nghị luôn được quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng ủy, HĐND, UBND xã; các phòng, ban chuyên môn phối hợp tương đối chặt chẽ trong kiểm tra, xác minh, tham mưu giải quyết. Đa số công dân chấp hành tốt nội quy, phối hợp cung cấp thông tin, tài liệu. Công tác theo dõi, đôn đốc được thực hiện thường xuyên, nhiều vụ việc được giải quyết ngay từ cơ sở, góp phần hạn chế khiếu nại kéo dài, vượt cấp, giữ ổn định địa phương.

- *Khó khăn, hạn chế*: Một số vụ việc phức tạp, liên quan nhiều lĩnh vực, thời kỳ nên việc xác minh còn khó khăn. Một bộ phận công dân chưa nắm rõ quy định pháp luật, còn tình trạng gửi đơn vượt cấp, nhiều nơi hoặc nhiều lần. Việc phối hợp cung cấp thông tin, hồ sơ có lúc chưa kịp thời; công tác tuyên truyền pháp luật chưa đồng đều.

7. Kiến nghị, đề xuất

- *Về cơ chế*: Đề nghị cấp trên tiếp tục tăng cường hướng dẫn nghiệp vụ, tổ chức tập huấn chuyên môn đối với đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại cấp xã.

- *Về công nghệ*: Đề nghị quan tâm đầu tư, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, phần mềm quản lý tiếp công dân và xử lý đơn thư theo hướng đồng bộ, thống nhất.

- *Về tổ chức thực hiện*: Đề nghị tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong việc cung cấp thông tin, hồ sơ và xử lý vụ việc; đồng thời quan tâm bố trí nhân lực phù hợp cho công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư tại cấp xã nhằm đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới.

Nơi nhận:

- UBND Thành phố;
- Sở Văn hoá, thể thao và du lịch;
- Lãnh đạo UBND Xã;
- Các phòng ban, đơn vị thuộc UBND Xã;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Phú Trung