ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ NAM AN PHỤ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số:604 /BC-UBND	*Nam An Phụ, ngày* 14 *tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO

Kết quả về kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý thông tin, xử lý tình huống với người dân, tổ chức, doanh nghiệp, cơ quan báo chí, trong môi trường hội nhập và trên mạng xã hội trên địa bàn xã

Ủy ban nhân dân xã Nam An Phụ báo cáo kết quả về kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý thông tin, xử lý tình huống với người dân, tổ chức, doanh nghiệp, cơ quan báo chí, trong môi trường hội nhập và trên mạng xã hội, cụ thể như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

Trong thời gian qua, công tác xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức tại xã Nam An Phụ có phẩm chất đạo đức tốt, có tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân và tác phong làm việc chuyên nghiệp luôn được cơ quan, đơn vị quan tâm triển khai thực hiện.

Trong bối cảnh cải cách hành chính, chuyển đổi số và hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, yêu cầu đối với cán bộ, công chức không chỉ dừng lại ở trình độ chuyên môn, nghiệp vụ mà còn đòi hỏi phải có kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý thông tin, giải quyết các tình huống phát sinh trong quá trình thực thi công vụ.

Nhận thức được tầm quan trọng đó, cơ quan, đơn vị đã chú trọng nâng cao ý thức trách nhiệm, đạo đức công vụ, văn hóa công sở và kỹ năng giao tiếp, ứng xử của đội ngũ cán bộ, công chức, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kỹ năng giao tiếp, ứng xử với người dân, tổ chức, doanh nghiệp

Cán bộ, công chức cơ quan cơ bản đã nhận thức được vai trò, trách nhiệm của mình trong quá trình thực thi công vụ; thực hiện giao tiếp với người dân, tổ chức, doanh nghiệp trên tinh thần tôn trọng, lịch sự, tận tình và trách nhiệm.

Trong quá trình giải quyết công việc, cán bộ, công chức chú trọng hướng dẫn, giải thích các quy định, thủ tục hành chính một cách rõ ràng, dễ hiểu; lắng nghe ý kiến, phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp; hạn chế tình trạng gây phiền hà, sách nhiễu, đùn đẩy trách nhiệm.

2. Kỹ năng tiếp công dân

Công tác tiếp công dân được quan tâm thực hiện theo quy định. Cán bộ được phân công nhiệm vụ tiếp công dân thực hiện việc tiếp nhận, lắng nghe và ghi nhận đầy đủ các ý kiến, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Trong quá trình tiếp xúc, cán bộ, công chức cơ bản giữ thái độ bình tĩnh, khách quan, tôn trọng công dân; chủ động giải thích, hướng dẫn những nội dung

thuộc thẩm quyền và kịp thời báo cáo, đề xuất giải quyết đối với những vấn đề phức tạp hoặc vượt thẩm quyền.

3. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin

Cán bộ, công chức từng bước nâng cao kỹ năng tiếp nhận, tổng hợp, phân loại và xử lý thông tin từ các tổ chức, cá nhân và các nguồn thông tin khác nhau.

Việc xử lý thông tin được thực hiện theo nguyên tắc chính xác, khách quan, kịp thời, đúng thẩm quyền và đúng quy định. Đồng thời, chú trọng việc bảo mật thông tin, không tự ý cung cấp hoặc phát tán những thông tin thuộc phạm vi bí mật nhà nước, bí mật công tác.

4. Kỹ năng xử lý tình huống phát sinh

Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, cán bộ, công chức đã có ý thức nâng cao khả năng nhận diện, phân tích và xử lý các tình huống phát sinh.

Khi gặp những trường hợp có ý kiến khác nhau, phản ánh bức xúc hoặc tình huống phức tạp, cán bộ, công chức cơ bản giữ thái độ bình tĩnh, lắng nghe, giải thích trên cơ sở quy định pháp luật; lựa chọn phương án xử lý phù hợp, hạn chế phát sinh mâu thuẫn, góp phần tạo sự đồng thuận và nâng cao niềm tin của người dân đối với cơ quan nhà nước.

5. Kỹ năng giao tiếp, ứng xử với cơ quan báo chí

Cán bộ, công chức nâng cao nhận thức về trách nhiệm trong việc cung cấp, trao đổi thông tin với cơ quan báo chí; thực hiện việc phát ngôn và cung cấp thông tin theo đúng thẩm quyền, quy định của pháp luật.

Chú trọng bảo đảm thông tin cung cấp chính xác, khách quan, có căn cứ; chủ động phối hợp với các bộ phận có liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý những thông tin báo chí phản ánh về hoạt động của cơ quan, đơn vị.

6. Kỹ năng giao tiếp trong môi trường hội nhập

Cán bộ, công chức từng bước nâng cao tác phong làm việc chuyên nghiệp, ý thức tôn trọng sự khác biệt về văn hóa, phong tục, tập quán trong giao tiếp và hợp tác.

Chủ động học tập, nâng cao trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp và khả năng thích ứng với yêu cầu hội nhập quốc tế; xây dựng hình ảnh người cán bộ, công chức thân thiện, trách nhiệm, chuyên nghiệp.

7. Kỹ năng ứng xử trên mạng xã hội

Cán bộ, công chức được quán triệt về trách nhiệm trong việc sử dụng mạng xã hội; nâng cao ý thức kiểm chứng thông tin trước khi đăng tải, chia sẻ hoặc bình luận.

Việc sử dụng mạng xã hội cơ bản được thực hiện theo hướng văn minh, lành mạnh, có trách nhiệm; không đăng tải, chia sẻ thông tin sai sự thật, thông tin chưa được kiểm chứng hoặc nội dung ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan, tổ chức và quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Đội ngũ cán bộ, công chức cơ bản có ý thức trách nhiệm, chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính và quy tắc ứng xử trong thực thi công vụ.

Thái độ giao tiếp, ứng xử với người dân, tổ chức, doanh nghiệp ngày càng được chú trọng.

Kỹ năng lắng nghe, tiếp nhận, trao đổi và xử lý thông tin từng bước được nâng cao.

Có ý thức giữ gìn hình ảnh, uy tín của cơ quan, đơn vị trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Nhận thức về trách nhiệm sử dụng mạng xã hội và ứng xử trong môi trường số ngày càng được nâng cao.

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, kỹ năng giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức vẫn còn một số hạn chế:

Một số cán bộ, công chức còn thiếu kỹ năng giao tiếp, giải thích và hướng dẫn người dân trong những tình huống phức tạp.

Khả năng xử lý tình huống phát sinh đôi khi còn lúng túng, chưa thật sự linh hoạt.

Kỹ năng tiếp nhận, phân tích, xác minh và xử lý thông tin cần tiếp tục được nâng cao.

Kỹ năng giao tiếp trong môi trường hội nhập và sử dụng ngoại ngữ còn hạn chế.

Việc sử dụng mạng xã hội của một số cá nhân cần tiếp tục được chấn chỉnh, nâng cao ý thức trách nhiệm.

3. Nguyên nhân

Công tác đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng mềm, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống có thời điểm chưa được quan tâm đúng mức.

Một số cán bộ, công chức chưa thường xuyên tự nghiên cứu, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

Tính chất công việc ngày càng đa dạng, yêu cầu giải quyết nhanh chóng, chính xác, trong khi một số tình huống phát sinh phức tạp, nhạy cảm.

Sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin và mạng xã hội đặt ra nhiều yêu cầu mới đối với đội ngũ cán bộ, công chức.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

Trong thời gian tới, cơ quan, đơn vị tập trung thực hiện một số nhiệm vụ, giải pháp sau:

1. Tăng cường giáo dục đạo đức công vụ: Tiếp tục quán triệt, nâng cao nhận thức về trách nhiệm phục vụ Nhân dân; thực hiện nghiêm các quy định về văn hóa công sở, quy tắc ứng xử và kỷ luật, kỷ cương hành chính.

2. Nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử: Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, lắng nghe, thuyết phục, giải thích và hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

3. Nâng cao chất lượng tiếp công dân: Thực hiện nghiêm túc quy định về tiếp công dân; chú trọng kỹ năng xử lý các tình huống nhạy cảm, phức tạp, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

4. Nâng cao kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin: Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong tiếp nhận, phân loại, theo dõi và giải quyết thông tin, phản ánh, kiến nghị.

5. Rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống: Tăng cường trao đổi kinh nghiệm, tổ chức các tình huống thực hành nhằm nâng cao khả năng ứng phó, giải quyết công việc linh hoạt, đúng quy định.

6. Thực hiện tốt công tác thông tin, báo chí và hội nhập: Nâng cao trách nhiệm phát ngôn, cung cấp thông tin; tăng cường năng lực ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp và hợp tác trong môi trường hội nhập.

7. Nâng cao trách nhiệm khi sử dụng mạng xã hội: Quán triệt cán bộ, công chức sử dụng mạng xã hội đúng quy định, có văn hóa, có trách nhiệm; chủ động đấu tranh, phản bác thông tin sai trái theo chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền.

8. Tăng cường kiểm tra, giám sát: Thường xuyên kiểm tra việc thực hiện quy tắc ứng xử, đạo đức công vụ; kịp thời biểu dương những cá nhân thực hiện tốt và chấn chỉnh, xử lý những trường hợp vi phạm.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

- Đề nghị cấp có thẩm quyền tiếp tục quan tâm tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu về kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tiếp công dân và xử lý tình huống.
- Tăng cường cung cấp tài liệu hướng dẫn, tình huống thực tế và kinh nghiệm xử lý trong quá trình thực thi công vụ.
- Quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và ứng dụng công nghệ thông tin nhằm nâng cao hiệu quả tiếp nhận, xử lý thông tin và phục vụ người dân, doanh nghiệp.

VI. KẾT LUẬN

Mỗi cán bộ, công chức cần chủ động học tập, rèn luyện, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp; luôn giữ thái độ tận tụy, trách nhiệm, tôn trọng và gần gũi với Nhân dân. Qua đó góp phần xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, kỷ cương, liêm chính; xây dựng nền hành chính phục vụ, hiện đại, công khai, minh bạch, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới.

Trên đây là Báo cáo về kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý thông tin, xử lý tình huống với người dân, tổ chức, doanh nghiệp, cơ quan báo chí, trong môi trường hội nhập và trên mạng xã hội trên địa bàn xã Nam An Phụ./.

Nơi nhận:
- Sở Nội vụ thành phố;
- TT: Đảng uỷ, HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc xã;
- Lưu: VT, VHXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Tuy