

**BÁO CÁO**  
**Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2023**

**I. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT  
KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

**1. Tình hình chung**

Dương Hòa là một xã vùng núi của thị xã Hương Thủy cách trung tâm thành phố Huế khoảng 22 km nằm ở thượng nguồn sông Hương và được thành lập vào năm 1981. Xuất phát điểm là một xã miền núi, đời sống của nhân dân gặp nhiều khó khăn. Hiện nay, trên địa bàn xã có 05 thôn, 582 hộ với 2.117 khẩu; Là xã được UBND tỉnh Thừa Thiên Huế công nhận đạt chuẩn nông thôn mới cuối năm 2015, đặc biệt là một trong hai xã của Thừa Thiên Huế được Thủ tướng Chính phủ công nhận xã An toàn khu cuối năm 2017. Lịch sử của Chiến khu Dương Hòa là lịch sử của những chiến công oanh liệt, gắn liền với lịch sử truyền thống hào hùng của Đảng bộ và quân dân Thừa Thiên Huế. Xã có diện tích tự nhiên trên 26 nghìn ha, chiếm trên 2/3 diện tích tự nhiên của toàn thị xã, chủ yếu là đất rừng và đất sản xuất lâm nghiệp do đó gặp rất nhiều khó khăn trong công tác quản lý và giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến lĩnh vực đất đai. Do đó không thể tránh khỏi những tranh chấp đất đai trong nội bộ nhân dân, nếu không giải quyết kịp thời và dứt điểm dễ xảy ra mất ANTT. Ý thức được điều đó lãnh đạo xã thường xuyên quan tâm chỉ đạo thực hiện nghiêm túc công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của nhân dân phải kịp thời và đúng luật. Nhờ đó các vụ việc tranh chấp của nhân dân đã được giải quyết kịp thời.

**2. Công tác chỉ đạo, điều hành về hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư,  
giải quyết KNTC**

Thực hiện Luật Tiếp công dân, UBND xã ban hành Quyết định 105/QĐ-UBND ngày 02 tháng 10 năm 2019 ban hành nội quy tiếp công dân của UBND xã; Quyết định 137/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2022 về việc ban hành Quy chế tổ chức công dân trên địa bàn xã; Phòng tiếp công dân niêm yết Nội quy tiếp công dân, Lịch tiếp công dân và niêm yết Bộ thủ tục hành chính Lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo Quyết định số 1437 /QĐ-UBND ngày 15 tháng 6 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực xử lý đơn, lĩnh vực tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý Nhà nước của Thanh tra tỉnh Thừa Thiên Huế.

Chủ tịch UBND xã trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 5 hàng tuần và tiếp công dân đột xuất trong trường hợp cần thiết.

Phân công công chức Văn phòng - Thống kê xã làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân trụ sở UBND xã trong các ngày làm việc gắn với việc tham mưu giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo.

### **3. Việc ban hành các văn bản để lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

Ngày 02/10/2019 UBND xã đã ban hành Quyết định số 105 /QĐ-UBND ban hành Nội quy tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã Dương Hòa.

Ngày 31/12/2022 UBND xã đã ban hành quyết địnhh 137/QĐ-UBND về việc ban hành Quy chế tổ chức công dân trên địa bàn xã; Quyết định số 136/QĐ-UBND về việc cử công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân, theo dõi, phục vụ công tác tiếp công dân.

Ngày 29/12/2022 UBND xã ban hành thông báo số 36/TB-UBND về lịch tiếp Công dân của Chủ tịch, Các Phó chủ tịch UBND xã 6 tháng đầu năm 2023; Ngày 10/4/2023 UBND xã ban hành thông báo số 12/TB-UBND về Lịch tiếp Công dân của Chủ tịch, Phó chủ tịch UBND xã từ ngày 13/4/2023 đến ngày 29/6/2023; thông báo số 21/TB-UBND ngày 19/6/2023 của UBND xã về lịch tiếp Công dân của Chủ tịch UBND xã 6 tháng cuối năm 2023

### **4. Công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về hoạt động tiếp công dân, giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo**

Xác định nhiệm vụ tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về hoạt động tiếp công dân, giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ thường xuyên. Ngay từ tháng 12 năm 2022, Ủy ban nhân dân xã đã đưa nội dung tuyên truyền về hoạt động tiếp công dân, giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo vào Kế hoạch tuyên truyền phổ biến giáo dục năm 2023 trên địa bàn xã. Thông qua kế hoạch đã nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân về mục đích, tầm quan trọng của công tác tiếp công dân, giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo. Việc tuyên truyền thông qua việc thực hiện công khai Bộ thủ tục hành chính Lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại cơ quan, thông qua các hội nghị tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, đăng tin trên Trang Thông tin điện tử xã, tuyên truyền qua hệ thống loa truyền thanh xã, thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông trong công tác tuyên truyền và khai thác có hiệu quả các tiện ích của mạng xã hội có nhiều người dùng (như zalo, Facebook...). Nội dung tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật: Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011; Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; Quyết định số 1437 /QĐ-UBND ngày 15 tháng 6 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực xử lý đơn, lĩnh vực tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý Nhà nước của Thanh tra tỉnh Thừa Thiên Huế.

## **II. KẾT QUẢ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

### **1. Công tác tiếp công dân (Biểu số 01/TCD, 02/TCD)**

Về điều kiện nơi tiếp công: Địa điểm phòng tiếp công dân được bố trí thuận lợi nằm giữa tiền sảnh trước trụ sở Ủy ban nhân dân, có trang bị bàn ghế làm việc, quạt, đảm bảo về diện tích, niêm yết công khai Quy chế tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân và bố trí đầy đủ các phương tiện phục vụ công tác tiếp công dân theo đúng quy định. Các loại sổ tiếp công dân được thực hiện sổ biên bản tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo UBND xã, sổ biên bản tiếp công dân thường xuyên, sổ biên bản tiếp công dân đột xuất.

**a) Kết quả tiếp công dân:**

UBND xã đã ban hành các thông báo lịch tiếp dân thường xuyên vào các ngày thứ hai, thứ ba, thứ tư, thứ sáu và ngày thứ năm hàng tuần thực hiện tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo chủ tịch, các phó chủ tịch UBND xã tại địa điểm: phòng tiếp dân UBND xã. Giao công chức văn hóa xã hội và cán bộ phụ trách đài truyền thanh xã có trách nhiệm niêm yết công khai tại trụ sở; đăng tải thông báo trên trang thông tin điện tử xã và thông báo rộng rãi trên hệ thống loa truyền thanh của xã cho toàn thể cán bộ và nhân dân trên địa bàn xã biết về lịch tiếp, thời gian, địa điểm tiếp công dân; công an xã có trách nhiệm đảm bảo trật tự tại Địa điểm Tiếp công dân; công chức Văn phòng - Thống kê có trách nhiệm bố trí lịch tiếp công dân định kỳ vào chương trình công tác hàng tuần của Chủ tịch và các Phó chủ tịch Ủy ban nhân dân. Trường hợp vì lý do đột xuất không thực hiện được lịch tiếp công dân phải thông báo cho cán bộ, nhân dân biết và bố trí buổi tiếp công dân vào những ngày sau đó hoặc tuần kế tiếp; Cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân chấp hành nghiêm túc thời gian, thực hiện tiếp công dân thường xuyên và định kỳ theo lịch tiếp công dân, chấp hành những tốt quy định về trang phục, đeo thẻ cán bộ, công chức. Tuy nhiên, tại các buổi tổ chức tiếp dân định kỳ và thường xuyên tại trụ sở UBND xã từ 01/8/2022-18/7/2023 không có công dân đến.

**b) Phân loại đơn, vụ việc qua tiếp công dân**

- Phân loại theo nội dung (tổng số đơn: 0; số vụ việc: 0);
- + Khiếu nại: Không;
- + Tố cáo: Không;
- + Phản ánh, kiến nghị: Không;
- Phân loại theo thẩm quyền giải quyết.
- + Thuộc thẩm quyền (số đơn: 0; số vụ việc:0);
- + Không thuộc thẩm quyền (số đơn :0; số vụ việc:0).

**2. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn (Đính kèm Biểu số 01/XLD, 02/XLD, 03/XLD, 04/XLD)**

Gồm đơn nhận được qua tiếp công dân và đơn nhận từ các nguồn khác (người viết đơn gửi qua dịch vụ bưu chính, thực hiện quy định TTHC gửi tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã và của cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đến theo quy định).

**a) Tổng số đơn:**

Tổng đơn: 14 đơn Trong đó: Kỳ trước chuyển sang: 0 đơn; tiếp nhận trong kỳ 14 đơn;

- Số đơn đã xử lý 13 đơn/ Tổng số đơn tiếp nhận 14 đơn;
- Số đơn, số vụ việc, đủ điều kiện xử lý 14 đơn.

**b) Phân loại, xử lý đơn:**

- Phân loại theo nội dung:
  - + Số đơn, số vụ việc khiếu nại: 0 đơn;
  - + Số đơn, số vụ việc tố cáo: 01 đơn;
  - + Số đơn, số vụ việc kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai: 13 đơn;
- Phân loại theo tình trạng giải quyết
  - + Số đơn, số vụ việc đã giải quyết: 13/14 đơn (nội dung đơn thuộc lĩnh vực đất đai);
  - + Số đơn, số vụ việc đang giải quyết: 01 đơn (đơn tố cáo).
  - + Số đơn, số vụ việc chưa giải quyết: 0 đơn;

**c) Kết quả xử lý đơn:**

- Số đơn, số vụ việc thuộc thẩm quyền: 14;
- Số đơn, số vụ việc không thuộc thẩm quyền: 0.

**3. Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền (Đính kèm Biểu số 01/KQGQ, 02/KQGQ, 03/KQGQ, 04/KQGQ)**

Tổng số đơn đã giải quyết 13 đơn/14 đơn, đạt 92,8 %.

- a) Kết quả giải quyết khiếu nại: không có đơn khiếu nại.
- b) Kết quả giải quyết tố cáo: có 01 đơn tố cáo, đơn tố cáo đang trong thời gian thụ lý giải quyết.
- c) Kết quả giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh: Số đơn đã xử lý 13 đơn/ Tổng số đơn tiếp nhận 13 đơn. Sau khi tiếp nhận đơn UBND xã giao trách nhiệm cho các bộ phận tham mưu, đã giải quyết 13 đơn đạt 100%. Nội dung chủ yếu là đơn đề nghị thu hồi giấy CNQSD đất do cấp không đúng diện tích thực tế và đơn tranh chấp ranh giới đất đai.

**III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ****1. Ưu điểm:**

Trong năm qua, việc thực hiện các quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị và phản ánh đã được quan tâm chỉ đạo tổ chức thực hiện.

Việc xử lý, giải quyết các đơn thư đảm bảo kịp thời không để xảy ra việc tồn đọng, kéo dài trong giải quyết, không phát sinh đơn thư khiếu nại.

Các bộ phận chuyên môn đã thực hiện tốt chức năng tham mưu trong quá trình triển khai thực hiện Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân, nhất là trong việc tổng hợp, báo cáo, tham mưu đề xuất biện pháp triển khai, xây dựng các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn công tác tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

Công tác phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý đơn thư được quan tâm thực hiện, đã góp phần giải quyết thấu tình, đạt lý, bảo đảm tính khả thi và nâng lên một bước chất lượng các quyết định giải quyết các loại đơn thư. Ngoài công tác tiếp công dân, công tác giải quyết đơn thư, tranh chấp, kiến nghị, phản ánh, các Tổ hòa giải ở cơ sở các thôn được củng cố, kiện toàn, các Tổ hòa giải đã thực hiện tốt công tác hòa giải ở cơ sở, xử

lý kịp thời những mâu thuẫn, tranh chấp ngay ở thôn xóm, góp phần giữ vững an ninh, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn.

### 2. Tồn tại, hạn chế:

Số vụ việc đơn trình kiến nghị phát sinh cùng thời điểm trên lĩnh vực đất đai và có liên quan đến nhiều đơn vị, tổ chức nên việc giải quyết một số kiến nghị của công dân trên lĩnh vực này còn chậm.

### 3. Nguyên nhân

- Số vụ việc phát sinh trên một số lĩnh vực nhiều đặc biệt trên lĩnh vực đất đai và có liên quan đến nhiều đơn vị, tổ chức: như Ban QL RPH Hương Thủy và Công ty CPKDLN TT Huế. UBND xã phải ban hành văn bản và đợi văn bản phúc đáp của các đơn vị nên ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết kiến nghị, phản ánh.

- Một số đơn mất nhiều thời gian do đi sao lục hồ sơ cấp giấy tại Trung tâm Hành chính công của thị xã mới có cơ sở giải quyết.

## V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Về công tác tiếp công dân Tiếp tục thực hiện nghiêm túc 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. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cấp, các ngành trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; thực hiện nghiêm Quy định của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; tăng cường trao đổi thông tin, dự báo tình hình để chủ động phòng ngừa, xử lý các tình huống phức tạp.

2. Thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ tại phòng Tiếp công dân của UBND xã, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

3. Chỉ đạo các bộ phận tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết kịp thời các khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh của công dân theo thẩm quyền, đúng pháp luật.

4. Xây dựng kế hoạch tuyên truyền, quán triệt các quy định pháp luật về tiếp công dân và khiếu nại, tố cáo. Thực hiện công tác báo cáo theo quy định của cấp trên.

Trên đây là báo cáo tình hình thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo năm 2023. UBND xã báo cáo UBND thị xã, Thanh tra thị xã Hương Thủy được biết./.

#### Nơi nhận:

- UBND thị xã (b/c);
- Thanh tra thị xã (b/c);
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**

**Lê Văn Thức**