

Số: /BC-HĐND

Đức Phổ, ngày tháng 12 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả giám sát công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân từ năm 2022 đến tháng 6/2024 tại UBND xã Phổ Phong, phường Phổ Vinh

Thực hiện Quyết định số 113/QĐ-HĐND ngày 22/8/2024 của Ban Pháp chế HĐND thị xã về thành lập Đoàn giám sát và Kế hoạch giám sát việc thực hiện các quy định pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; việc thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật; trên cơ sở Báo cáo số 198/BC-HĐND ngày 27/11/2024 của Đoàn giám sát, Ban Pháp chế HĐND thị xã thống nhất báo cáo kết quả giám sát như sau:

#### I. Đối với UBND xã Phổ Phong

##### 1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện

UBND xã đã ban hành đầy đủ các văn bản liên quan đến công tác tiếp công dân<sup>1</sup>, nội quy tiếp công dân, quyết định phân công công chức Tư pháp - Hộ tịch thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại cơ quan; thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã vào thứ 5 hàng tuần; kế hoạch tiếp công dân lưu động tại các thôn theo Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 17/01/2018 của Chủ tịch UBND huyện Đức Phổ (nay là thị xã Đức Phổ); kế hoạch tiếp xúc, đối thoại của người đứng đầu chính quyền với Nhân dân theo Quyết định số 29/2022/QĐ-UBND ngày 04/8/2022 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về ban hành Quy chế tổ chức đối thoại của người đứng đầu cơ quan nhà nước các cấp với Nhân dân trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

UBND xã bố trí 01 phòng tiếp công dân riêng tại trụ sở UBND xã, trang bị cơ sở vật chất cơ bản đảm bảo để phục vụ cho việc tiếp công dân.

<sup>1</sup> Quyết định số 281/QĐ-UBND ngày 12/8/2020 UBND xã về Nội quy tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã; Quyết định số 1015a/QĐ-UBND ngày 16/5/2022 về phân công cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân; Thông báo số 01/TB-UBND ngày 05/01/2022 về lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã năm 2022; Thông báo số 195/TB-UBND ngày 30/12/2022 về lịch tiếp công dân định kỳ năm 2023; Thông báo số 277/TB-UBND ngày 29/12/2023 về lịch tiếp công dân định kỳ năm 2024; Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 31/12/2021 tiếp dân giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị năm 2022; Kế hoạch số 26/KH-UBND ngày 21/02/2022 công tác tiếp công dân lưu động tại các thôn trên địa bàn xã năm 2022; Kế hoạch số 103/KH-UBND ngày 28/12/2022 công tác tiếp dân giải quyết khiếu nại, tố cáo kiến nghị năm 2023; Kế hoạch số 26/KH-UBND ngày 03/3/2023 tiếp công dân lưu động năm 2023; Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 30/01/2023 tiếp xúc đối thoại giữa người đứng đầu chính quyền với nhân dân năm 2023; Kế hoạch số 199/KH-UBND ngày 29/12/2023 tiếp dân giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị năm 2024; Kế hoạch số 120/KH-UBND ngày 29/12/2023 tiếp xúc đối thoại giữa người đứng đầu chính quyền với nhân dân năm 2024.

Công tác tuyên truyền, phổ biến Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật có liên quan được thực hiện lồng ghép thông qua các buổi tuyên truyền, phổ biến pháp luật, hội nghị, sinh hoạt của các tổ chức đoàn thể.

Chế độ hỗ trợ đối với người được phân công trực tiếp làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn theo được quan tâm thực hiện theo Nghị quyết số 43/2017/NQ-HĐND ngày 29/9/2017 của HĐND tỉnh Quảng Ngãi.

Công tác phối hợp giữa HĐND, UBND, MTTQ và các đoàn thể của xã trong việc tiếp nhận thông tin, xử lý những phản ánh, kiến nghị của công dân được quan tâm thực hiện.

## **2. Kết quả tiếp công dân, tiếp nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân**

- Tổng số lượt tiếp công dân trong kỳ giám sát: 93 lượt/93 người<sup>2</sup>, trong đó tiếp thường xuyên: 93 lượt/93 người, tất cả đều do công chức Tư pháp - Hộ tịch trực tiếp tiếp dân để tiếp nhận đơn và kiến nghị, phản ánh của công dân.

- Có mở sổ theo dõi việc tiếp công dân và sổ tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

- Tổng số đơn tiếp nhận trong kỳ giám sát (tính từ ngày 01/01/2022 đến ngày 30/6/2024) là 156 đơn; nội dung đơn tập trung chủ yếu vào lĩnh vực đất đai có 114 đơn, chiếm tỷ lệ 73%; lĩnh vực khác 42 đơn.

- Kết quả xử lý đơn: Có 72 đơn không thuộc thẩm quyền (đã hướng dẫn công dân, chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền); 07 đơn không đủ điều kiện xử lý (lưu đơn); 78 đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã (trong đó 01 đơn khiếu nại, không có đơn tố cáo; 77 đơn kiến nghị, phản ánh, yêu cầu giải quyết tranh chấp đất đai); đến thời điểm giám sát đã giải quyết xong 73/78 đơn, đạt tỷ lệ 93,5%.

## **3. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

### **3.1. Tồn tại, hạn chế**

- Trong kỳ giám sát từ tháng 01/2022 đến tháng 6/2024, Chủ tịch UBND xã không thực hiện tiếp công dân lưu động tại các thôn theo kế hoạch đã ban hành. Mặc dù, số lượng đơn thư đã tiếp nhận trên địa bàn xã là tương đối nhiều nhưng số kỳ tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã là 00 lượt tiếp, điều đó cho thấy Chủ tịch UBND xã chưa thật sự quan tâm đến công tác tiếp công dân định kỳ để lắng nghe, xem xét và chỉ đạo xử lý đơn.

- Chất lượng giải quyết một số đơn thuộc thẩm quyền còn hạn chế, chưa đảm bảo trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định. Việc phân loại, xử lý đơn chưa đảm bảo, nhiều đơn tiếp nhận nhưng chậm ban hành văn bản giải quyết, trả lời hoặc giải thích, hướng dẫn cho công dân, dẫn đến công dân tiếp tục phát sinh đơn kiến nghị,

<sup>2</sup> Năm 2022 tiếp 28 lượt/28 người; năm 2023 tiếp 43 lượt /43 người; năm 2024 tiếp 23 lượt/22 người.

kiếu nại lên cấp trên do chưa được UBND xã xử lý, giải quyết kịp thời theo quy định<sup>3</sup>.

- Có bố trí phòng tiếp công dân riêng tại trụ sở cơ quan, nhưng tại thời điểm giám sát còn sử dụng vào mục đích khác, chưa niêm yết công khai đầy đủ các văn bản có liên quan đến công tác tiếp công dân theo quy định (*thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã*).

- Việc theo dõi, tổng hợp, thống kê, phân loại, xử lý đơn chưa đầy đủ, chính xác; một số vụ việc chưa được ghi vào sổ theo dõi tiếp nhận đơn; sổ theo dõi tiếp công dân chưa cập nhật mẫu mới được ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

- Hồ sơ lưu trữ chưa khoa học và đầy đủ; nhất là hồ sơ hòa giải tranh chấp đất đai không có báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh theo quy định tại Quyết định số 01/2016/QĐ-UBND ngày 13/01/2016 của UBND tỉnh Quảng Ngãi.

### **3.2. Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế**

#### *\* Nguyên nhân khách quan*

- Trong thời gian qua, trên địa bàn xã có nhiều dự án lớn đi qua, việc thu hồi đất, giải phóng mặt bằng để thực hiện các dự án đã tác động trực tiếp đến cuộc sống, quyền lợi, việc làm của nhiều cá nhân, tổ chức bị thu hồi đất nên phát sinh nhiều mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại, tố cáo. Đồng thời, việc thực hiện quy trình lập, phê duyệt phương án thu hồi đất, bồi thường còn một số vướng mắc nhất định, phải rà soát, báo cáo xin chỉ đạo của cấp trên dẫn đến kéo dài thời gian, ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết đơn thư của công dân.

- Số lượng đơn phát sinh nhiều và chủ yếu liên quan đến tranh chấp đất đai, trong khi hiện tại UBND xã chỉ có 01 biên chế công chức Địa chính - xây dựng phải kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ, nên việc thực hiện xác minh, thẩm tra để giải quyết đơn liên quan tranh chấp đất đai còn hạn chế, thiếu sót.

- Nhận thức của của một số hộ dân về chính sách, pháp luật liên quan lĩnh vực đất đai, khiếu nại, tố cáo còn hạn chế; một số vụ việc mặc dù đã được xem xét, giải quyết nhiều lần; tuy nhiên, công dân vẫn tiếp tục có đơn khiếu nại, kiến nghị và thường xuyên tới trụ sở tiếp công dân các cấp để gửi đơn, đề nghị xem xét giải quyết nhưng không có phát sinh tình tiết mới.

#### *\* Nguyên nhân chủ quan*

- Trách nhiệm của người đứng đầu có lúc chưa được đề cao, chưa thường xuyên đôn đốc, theo dõi và kiểm tra, chấn chỉnh việc xử lý và giải quyết đơn của công dân để kéo dài, có trường hợp phát sinh đơn nhiều lần do chưa được xử lý, giải quyết kịp thời theo quy định.

- Công chức được phân công trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và phân loại, xử lý đơn chưa nắm rõ quy trình, còn lúng túng trong việc phân loại

---

<sup>3</sup> Các đơn của ông, bà: Phan Ngọc Thắng; Phan Thị Thu Thời; Nguyễn Phương; Lê Văn Sáu; Lê Văn Hậu; Huỳnh Thị Thu Thảo; Huỳnh Thị Hóa, Ngô Văn Quý....

đơn, xử lý đơn; các công chức chuyên môn liên quan có lúc chưa làm hết trách nhiệm, có biểu hiện đùn đẩy trách nhiệm, chưa kịp thời tham mưu cho lãnh đạo trong giải quyết đơn của công dân.

- Công tác quản lý nhà nước trên lĩnh vực đất đai còn nhiều tồn tại, thiếu sót là một trong những nguyên nhân chính gây phát sinh đơn thư khi thực hiện chính sách bồi thường, thu hồi đất, giải phóng mặt bằng...

- Công tác phối hợp giữa các bộ phận có liên quan và đoàn thể có lúc chưa chặt chẽ, việc thông tin về giải quyết đơn thư có liên quan đến đất đai, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư chưa có sự phối hợp đồng bộ dẫn đến việc giải quyết thiếu thống nhất và kéo dài.

- Công tác tuyên truyền phổ biến chính sách pháp luật trong Nhân dân chưa thật sự hiệu quả, đặc biệt là những quy định liên quan đến đất đai, bồi thường, giải phóng mặt bằng, thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở...

## **II. Đối với UBND phường Phổ Vinh**

### **1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện**

- UBND phường đã ban hành đầy đủ các văn bản liên quan đến công tác tiếp công dân<sup>4</sup>, gồm nội quy, quy chế tiếp công dân; quyết định phân công công chức Văn phòng - thống kê thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại cơ quan; lịch tiếp công dân định kỳ, kế hoạch tiếp công dân lưu động, đối thoại với nhân dân của Chủ tịch UBND phường tại các tổ dân phố.

- UBND phường bố trí 01 phòng tiếp công dân riêng tại trụ sở UBND phường, trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, tạo điều kiện thuận lợi cho công tác tiếp dân.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật có liên quan đến công tác tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo được quan tâm, phối hợp với các hội đoàn thể tổ chức 08 đợt với tham gia 350 lượt người tham gia; đồng thời tăng cường tuyên truyền thông qua hệ thống Đài truyền thanh của phường và lồng ghép trong các cuộc họp ở khu dân cư và ngày Đại đoàn kết toàn dân tộc.

- Việc thực hiện chế độ hỗ trợ đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thực hiện theo Nghị quyết số 43/2017/NQ-HĐND ngày 29/9/2017 của HĐND tỉnh Quảng Ngãi.

- Công tác phối hợp giữa HĐND, UBND, MTTQ, các đoàn thể phường trong việc tiếp công dân, tiếp nhận thông tin và xử lý những phản ánh, kiến nghị của công dân được thực hiện kịp thời, chặt chẽ.

### **2. Kết quả tiếp công dân, tiếp nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân**

<sup>4</sup> Quyết định số: 204/QĐ-UBND ngày 21/9/2023 ban hành Nội quy tiếp công dân tại điểm tiếp công; Quyết định số 261/QĐ-UBND ngày 18/10/2021 về phân công Công chức Văn phòng –Thống kê làm nhiệm vụ tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của UBND phường; các thông báo tiếp công dân định kỳ: Thông báo số 82/TB-UBND ngày 30/12/2021; Thông báo số 74/TB-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2022; Thông báo số 96/TB-UBND ngày 27/12/2023; các Kế hoạch tiếp công dân lưu động: Kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 04/01/2022; kế hoạch số 03/KH-UBND ngày 09/01/2023; kế hoạch số 01/KHUBND ngày 03/01/2024; các Kế hoạch đối thoại của Chủ tịch UBND phường: Kế hoạch số 03/KH-UBND ngày 10/01/2024;

- Tổng số lượt tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường trong kỳ giám sát là 22 lượt/77 người/96 vụ, trong đó: tiếp thường xuyên là 10 lượt/10 người/10 vụ; tiếp định kỳ (thứ 5 hằng tuần) là 7lượt/7người/7vụ; tiếp lưu động tại Tổ dân phố là 05 lượt/ 60 người /79 vụ. Ngoài ra, trong 6 tháng đầu năm 2024, Chủ tịch UBND phường còn tổ chức đối thoại trực tiếp với Nhân dân tại Tổ dân phố với 02 lượt/19 người tham dự.

- Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan trong việc tiếp công dân được quan tâm, Chủ tịch UBND phường duy trì và trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào thứ 5 hàng tuần và tiếp công dân lưu động, đối thoại với Nhân dân theo kế hoạch. Sau tiếp công dân, đối thoại với Nhân dân có ban hành thông báo kết luận giao nhiệm vụ cho các công chức liên quan tham mưu giải quyết đơn theo quy định.

- Mở sổ ghi chép và theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; có lập hồ sơ giải quyết kiến nghị, phản ánh, hoà giải tranh chấp đất đai theo từng vụ việc.

- Tổng số đơn tiếp nhận trong kỳ giám sát (tính từ ngày 01/01/2022 đến ngày 30/6/2024) là 62 đơn; đơn đủ điều kiện thụ lý là 62 đơn. Nội dung đơn chủ yếu liên quan lĩnh vực đất đai 55 đơn, chiếm 88,7%, chế độ chính sách 06 đơn, lĩnh vực khác 01 đơn. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường là 62 đơn, chủ yếu là đơn kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai, không có đơn khiếu nại, tố cáo; đến thời điểm giám sát đã giải quyết xong 62/62 đơn, đạt tỷ lệ 100%.

- Việc xử lý đơn, phân loại, giải quyết đơn cơ bản đảm bảo trình tự, thủ tục và thời gian theo quy định.

### **3. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

#### **3.1. Tồn tại, hạn chế**

- Chưa niêm yết công khai đầy đủ các văn bản có liên quan đến công tác tiếp công dân theo quy định (*không niêm yết lịch tiếp công dân định kỳ, bảng công khai nội quy tiếp công dân có một số nội dung chưa phù hợp với Quyết định số 204/QĐ-UBND ngày 21/9/2023 về ban hành Nội quy tiếp công dân tại điểm tiếp công*).

- Việc ghi chép thông tin xử lý đơn và theo dõi kết quả xử lý đơn trong sổ tiếp nhận và xử lý đơn chưa đầy đủ; sổ theo dõi tiếp công dân chưa cập nhật mẫu mới được ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

- Một số hồ sơ hòa giải tranh chấp đất đai không có báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh theo quy định tại Quyết định số 01/2016/QĐ-UBND ngày 13/01/2016 của UBND tỉnh Quảng Ngãi.

- Việc thẩm tra, xác minh, thu nhập tài liệu để giải quyết đơn liên quan đến lĩnh vực đất đai có lúc còn chậm.

#### **3.2. Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế**

\* *Nguyên nhân khách quan*: Một số vụ việc phát sinh nhiều nội dung phức tạp cần phải có thời gian thẩm tra, xác minh hoặc công dân có đơn kiến nghị, yêu cầu nhưng cư trú ngoài địa phương nên việc thu thập tài liệu, hồ sơ có liên quan gặp khó khăn; cá biệt có trường hợp gửi đơn nhưng thiếu hợp tác trong xác minh và hòa giải, ảnh hưởng đến quá trình, thời gian giải quyết đơn.

\* *Nguyên nhân chủ quan*: Công tác tuyên truyền phổ biến, giáo dục pháp luật trong Nhân dân có lúc còn hạn chế, một số vụ việc đã được tuyên truyền, giải thích, giải quyết nhiều lần, đúng pháp luật nhưng công dân vẫn tiếp tục phát sinh đơn gửi cấp trên hoặc cùng lúc gửi đơn nhiều nơi. Trong kỳ giám sát, số đơn tiếp nhận từ Ủy ban Kiểm tra Thị ủy, Đảng ủy phường và Ban tiếp công dân thị xã chuyển về phường 16 đơn, chiếm 25,8% so với tổng số đơn tiếp nhận, trong đó có nhiều đơn trùng (*đơn gửi nhiều cơ quan*).

Công chức được phân công trực tiếp làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại điểm tiếp công dân UBND phường chưa được bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ nên trong quá trình thực hiện còn lúng túng.

## **II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

### **1. Đối với UBND xã Phổ Phong**

- Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong việc trực tiếp tiếp công dân, thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất tại điểm tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân gắn với công tác giải quyết đơn thư của công dân để lắng nghe, xem xét và chỉ đạo giải quyết kịp thời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền.

- Thường xuyên đôn đốc, chỉ đạo, hướng dẫn việc phân loại, xử lý đơn đảm bảo kịp thời, đầy đủ, chặt chẽ, chính xác, giải quyết kịp thời các vụ việc thuộc thẩm quyền và thực hiện công khai kết quả giải quyết theo quy định, tránh tình trạng tiếp nhận đơn nhưng chậm ban hành văn bản trả lời, giải thích hoặc hướng dẫn cho công dân, dẫn đến tiếp tục phát sinh đơn kiến nghị, khiếu nại hoặc chuyển qua tố cáo việc chậm giải quyết lên cấp trên.

- Quản lý chặt chẽ việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn do các cơ quan (*UBND và Ban Tiếp công dân thị xã*) chuyển đến, kịp thời thông báo kết quả, tiến độ giải quyết theo quy định.

- Chỉ đạo khắc phục các tồn tại, hạn chế nêu trên; bổ sung đầy đủ tài liệu còn thiếu sót vào hồ sơ, cập nhật các thông tin còn thiếu, sai sót trong sổ tiếp công dân, sổ theo dõi tiếp nhận đơn phản ánh đầy đủ nội dung công việc thực hiện. Đồng thời, thực hiện đúng Mẫu số và đúng nội dung theo quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP.

- Phân công nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng, chấn chỉnh tình trạng đùn đẩy trách nhiệm giữa công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và công chức có liên quan trong phối hợp giúp Chủ tịch UBND xã tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, phân loại và tham mưu giải quyết đơn đảm bảo theo quy định. Chỉ đạo công chức được giao nhiệm vụ thường xuyên nghiên cứu các quy định của pháp luật có

liên quan để tham mưu giải quyết đơn thư, kiến nghị của công dân đảm bảo có chất lượng, đúng quy định của pháp luật.

- Tăng cường công tác quản lý nhà nước và kịp thời công khai minh bạch các quy trình, thủ tục, văn bản pháp luật trên lĩnh vực đất đai, bồi thường giải phóng mặt bằng; phối hợp chặt chẽ, tạo sự thống nhất giữa HĐND, UBND, MTTQ, các đoàn thể trong việc tiếp công dân, tiếp nhận thông tin và xử lý những phản ánh, kiến nghị của công dân trên địa bàn.

- Chú trọng nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tuyên truyền, phổ biến, triển khai các quy định pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nhất là các chủ trương, chính sách mới được ban hành, hoặc mới được sửa đổi, nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức và Nhân dân trong thực thi pháp luật.

- Khắc phục các tồn tại, hạn chế đã chỉ ra sau giám sát.

## **2. Đối với UBND phường Phổ Vinh**

- Tiếp tục tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong việc trực tiếp tiếp công dân, duy trì và tổ chức thực hiện việc tiếp công dân theo quy định để lắng nghe, xem xét và chỉ đạo giải quyết kịp thời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền.

- Thường xuyên thực hiện rà soát đơn thư, tăng cường đối thoại, hòa giải để giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đúng trình tự, thủ tục và quy định pháp luật.

- Chỉ đạo công chức được giao nhiệm vụ thường xuyên nghiên cứu các quy định của pháp luật có liên quan để tham mưu giải quyết đơn thư, kiến nghị của công dân đảm bảo có chất lượng, đúng quy định của pháp luật.

- Chỉ đạo khắc phục các tồn tại, hạn chế nêu trên; bổ sung đầy đủ tài liệu còn thiếu sót vào hồ sơ, cập nhật các thông tin còn thiếu, sai sót trong sổ tiếp công dân, sổ theo dõi tiếp nhận đơn phản ánh đầy đủ nội dung công việc thực hiện. Đồng thời, thực hiện đúng Mẫu sổ và đúng nội dung theo quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP.

- Chú trọng nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác tuyên truyền, phổ biến, triển khai các quy định pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nhất là các chủ trương, chính sách mới được ban hành, hoặc mới được sửa đổi, nhằm nâng cao nhận thức và trách nhiệm của cán bộ, công chức và Nhân dân trong thực thi pháp luật.

- Khắc phục các tồn tại, hạn chế đã chỉ ra sau giám sát.

## **3. Đối với UBND thị xã**

- Chỉ đạo Thanh tra thị xã tăng cường thanh tra trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh theo quy định

của pháp luật để kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý những hạn chế, yếu kém, thiếu trách nhiệm trong công tác tiếp công dân.

- Tăng cường kiểm tra, theo dõi, hướng dẫn cấp dưới giải quyết đơn thuộc thẩm quyền, kịp thời phát hiện sai sót, vi phạm để khắc phục, chấn chỉnh, hạn chế tình trạng đơn thư tồn đọng, chậm giải quyết dẫn đến phát sinh khiếu nại, tố cáo lên cấp trên.

- Chỉ đạo Phòng Tư pháp thị xã tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật hoặc có kế hoạch, giải pháp bồi dưỡng nâng cao kỹ năng tiếp công dân, nghiệp vụ xử lý, phân loại đơn thư đối với công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và tham mưu giải quyết đơn thư của cấp xã, phường nhằm đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

- Sớm triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong cập nhật, xử lý, theo dõi đơn theo Nghị định 55/2022/NĐ-CP ngày 23 tháng 8 năm 2022 của Chính phủ Quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để đồng bộ hoá dữ liệu, đưa vào khai thác, sử dụng thuận tiện, hiệu quả.

Để đảm bảo việc theo dõi, đôn đốc thực hiện các kiến nghị sau giám sát, Ban Pháp chế HĐND thị xã đề nghị UBND thị xã có văn bản chỉ đạo các cơ quan thực hiện các kiến nghị có liên quan; UBND xã Phổ Phong và UBND phường Phổ Vinh báo cáo kết quả thực hiện các kiến nghị của Ban Pháp chế tại báo cáo này gửi về Thường trực HĐND thị xã (*qua Ban Pháp chế HĐND thị xã*) **chậm nhất đến ngày 29/4/2025**.

Trên đây là kết quả giám sát việc thực hiện quy định pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại UBND xã Phổ Phong và phường Phổ Vinh. Ban Pháp chế HĐND thị xã kính báo cáo./.

**Nơi nhận:**

- TTHĐND thị xã (b/c);
- UBND thị xã;
- UBND xã Phổ Phong;
- UBND phường Phổ Vinh;
- T/v BPC HĐND thị xã;
- Lưu: VT.

**TM. BAN PHÁP CHẾ  
TRƯỞNG BAN**



**Tô Thị Trúc**