

Số: 179 /BC-UBND

Kỳ Hoa, ngày 23 tháng 7 năm 2026

BÁO CÁO

**Kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công tác tiếp công dân, tiếp nhận
xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân
trên địa bàn xã Kỳ Hoa 6 tháng đầu năm 2026**
(Phục vụ Đoàn giám sát của Ban Văn hóa xã hội HĐND xã)

Thực hiện Kế hoạch giám sát của Ban Văn hóa - Xã hội, Hội đồng nhân dân xã Kỳ Hoa về công tác lãnh đạo, chỉ đạo và kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công tác tiếp công dân, tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân, UBND xã Kỳ Hoa báo cáo kết quả thực hiện từ ngày 01/01/2026 đến ngày 30/6/2026 như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM, TÌNH HÌNH CHUNG

- Ngay từ đầu năm 2026, các cấp, các ngành của xã tiếp tục tập trung lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân và giải quyết thủ tục hành chính; công tác tiếp công dân, tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân, đã tạo được sự chuyển biến tích cực, chất lượng giải quyết các vụ việc KNPA được nâng cao. Tuy nhiên, tình hình KNPA vẫn còn tiềm ẩn phức tạp, chủ yếu phát sinh trong quá trình thu hồi đất thực hiện một số dự án trên địa, tranh chấp đất đai... Vẫn còn tình trạng KNPA của công dân. Một số vụ việc đã được các cấp, các ngành giải quyết hết thẩm quyền, có lý, có tình nhưng công dân vẫn tiếp tục KNPA kéo dài, một số vụ việc KNPA vượt cấp.

- Công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp tục được quan tâm chỉ đạo. Việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính được thực hiện theo đúng quy định; ứng dụng công nghệ thông tin, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến và tái sử dụng dữ liệu số được đẩy mạnh, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

II. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO

Trong 6 tháng đầu năm 2026, UBND xã Kỳ Hoa tập trung lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đẩy mạnh cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

UBND xã tổ chức quán triệt, triển khai thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW của Bộ Chính trị, Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ, Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi

hành. Công tác tuyên truyền được thực hiện thông qua hội nghị, giao ban, sinh hoạt chuyên đề, Hệ thống quản lý văn bản, Trang thông tin điện tử, các nhóm Zalo và các hình thức phù hợp. Tổ chức tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội tuyên truyền, phổ biến pháp luật, hòa giải và giải quyết các vụ việc phát sinh ngay từ cơ sở.

UBND xã ban hành Công văn số 865/UBND-HCC ngày 13/6/2026 về việc tổ chức thực hiện các Nghị quyết về cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, điều kiện kinh doanh và Kế hoạch số 36/KH-UBND ngày 20/3/2026 về kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026. Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công và các phòng chuyên môn thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính; rà soát, công khai, cập nhật thủ tục hành chính; kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ; đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến và tái sử dụng dữ liệu số; nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

III. KẾT QUẢ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH.

1. Kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn

- Tiếp công dân, giải quyết đơn thư: Tập trung chỉ đạo thực hiện nghiêm túc công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư theo đúng quy trình, quy định. Duy trì nghiêm lịch tiếp công dân hàng tuần của Chủ tịch UBND xã. Kịp thời chỉ đạo giải quyết các đơn thư tồn đọng và đơn thư mới phát sinh trên địa bàn theo thẩm quyền. Trong 6 tháng đầu năm đã tổ chức tiếp 25 lượt với 52 công dân; tiếp nhận 04 đơn thư kiến nghị, phản ánh. Trong đó có 2 đơn từ Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển về và 2 đơn trực tiếp tại Ban tiếp dân của tỉnh (đơn tỉnh chuyển về đã tổ chức làm việc, giải quyết, thông báo kết quả đến hộ dân và báo cáo Ban Tiếp công dân tỉnh; 2 đơn kiến nghị do xã tiếp nhận, 1 đơn đã giải quyết dứt điểm, còn 1 đơn đang trong thời hạn xử lý)

Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã tổ chức tiếp, đối thoại với công dân; nghe các đơn vị báo cáo để kịp thời chỉ đạo giải quyết đối với một số vụ việc PAKN đông người (như sau khi sáp nhập thôn có một số cụm dân cư viết tâm thư xin ở lại thôn cũ, không muốn sáp nhập thôn mới).

Bên cạnh đó, UBND xã cũng chỉ đạo tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật liên quan đến đất đai, bồi thường, tái định cư nhằm nâng cao nhận thức và trách nhiệm của người dân, góp phần hạn chế phát sinh đơn thư KNPA của công dân. Việc tổ chức đối thoại trực tiếp giữa chính quyền và người dân được đẩy mạnh, tạo điều kiện để người dân bày tỏ nguyện vọng, đồng thời giúp chính quyền nắm bắt kịp thời tâm tư, nguyện vọng của nhân dân để có hướng xử lý phù hợp.

Ngoài ra, UBND xã chú trọng nâng cao năng lực, trách nhiệm của cán bộ làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo, đảm bảo thái độ phục vụ tận tình, đúng mực, tránh gây bức xúc, kéo dài vụ việc. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, theo dõi tiến độ giải quyết các vụ việc cũng được đẩy mạnh, giúp tăng tính minh bạch và hiệu quả công tác xử lý.

2. Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

Trong 6 tháng đầu năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã tiếp nhận 3.263 hồ sơ thủ tục hành chính; đã giải quyết 3.147 hồ sơ, đạt 96,4% tổng số hồ sơ tiếp nhận. Trong số hồ sơ đã giải quyết, có 1.597 hồ sơ được giải quyết trước hạn, chiếm 50,7%; 1.488 hồ sơ được giải quyết đúng hạn, chiếm 47,3%; và 62 hồ sơ giải quyết quá hạn, chiếm 2,0%. Hiện còn 116 hồ sơ đang giải quyết, gồm 15 hồ sơ trong hạn và 101 hồ sơ quá hạn. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đối với hồ sơ phát sinh phí, lệ phí đạt 100%; tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 100%.

- Kết quả giải quyết theo từng lĩnh vực như sau:

+ Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh): Tiếp nhận 87 hồ sơ, đã giải quyết 86 hồ sơ, đạt 98,9% tổng số hồ sơ tiếp nhận. Trong đó, trước hạn 86 hồ sơ. Hiện còn 01 hồ sơ đang giải quyết trong hạn.

+ Người có công: Tiếp nhận 31 hồ sơ, đã giải quyết 29 hồ sơ, đạt 93,5% tổng số hồ sơ tiếp nhận. 100% hồ sơ đã giải quyết đều đúng hạn. Hiện còn 02 hồ sơ đang giải quyết trong thời hạn theo quy định.

+ Bảo trợ xã hội: Tiếp nhận 96 hồ sơ, đã giải quyết 96 hồ sơ, đạt 100% tổng số hồ sơ tiếp nhận. 100% hồ sơ đã giải quyết đúng hạn.

+ Giáo dục: Tiếp nhận 02 hồ sơ, đã giải quyết 02 hồ sơ, đạt 100% tổng số hồ sơ tiếp nhận. 100% hồ sơ đã giải quyết đúng hạn.

+ Đất đai: Tiếp nhận 155 hồ sơ, đã giải quyết 48 hồ sơ, đạt 31,0%, trong đó có 03 hồ sơ giải quyết trước hạn, 45 hồ sơ giải quyết đúng hạn. Hiện còn 107 hồ sơ chưa giải quyết, gồm 98 hồ sơ trong hạn và 09 hồ sơ quá hạn. Số lượng hồ sơ đang xử lý lớn do nhiều hồ sơ đất đai có tính chất phức tạp, cần thực hiện xác minh nguồn gốc sử dụng đất, đo đạc, đối chiếu hồ sơ địa chính và phối hợp với các cơ quan liên quan trong quá trình giải quyết.

+ Chứng thực: Tiếp nhận 2.076 hồ sơ, đã giải quyết 2.074 hồ sơ, đạt 99,9% tổng số hồ sơ tiếp nhận; trong đó, trước hạn 1.119 hồ sơ, đúng hạn 947 hồ sơ, quá hạn 08 hồ sơ. Hiện còn 02 hồ sơ đang giải quyết trong hạn, chiếm 0,1% tổng số hồ sơ tiếp nhận.

+ Hộ tịch: Tiếp nhận 765 hồ sơ, đã giải quyết 763 hồ sơ, đạt 99,7% tổng số hồ sơ tiếp nhận. Trong đó, trước hạn 367 hồ sơ; đúng hạn 387 hồ sơ, quá hạn 09 hồ sơ. Hiện còn 01 hồ sơ đang giải quyết trong hạn và 01 hồ sơ tạm dừng xử lý.

+ Hoạt động xây dựng: Tiếp nhận 51 hồ sơ, đã giải quyết 49 hồ sơ, đạt 96,1% tổng số hồ sơ tiếp nhận. Trong đó, trước hạn 22 hồ sơ; đúng 27 hồ sơ. Hiện còn 02 hồ sơ đang giải quyết trong hạn.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết Quả đạt được

Trong 6 tháng đầu năm 2026, UBND xã Kỳ Hoa đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính. Các nhiệm vụ được triển khai đồng bộ, nghiêm túc, đúng quy định, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, giữ vững ổn định tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn và nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, công dân.

- Đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, UBND xã đã duy trì thực hiện nghiêm túc lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã theo quy định; kịp thời tiếp nhận, xem xét, chỉ đạo xử lý các ý kiến, kiến nghị, phản ánh của công dân. Công tác phối hợp giữa các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan trong xác minh, giải quyết vụ việc được tăng cường, nhất là đối với các vụ việc có tính chất phức tạp, góp phần hạn chế phát sinh điểm nóng, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

- Công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện cơ bản đúng quy trình, thời hạn quy định. Các lĩnh vực có số lượng hồ sơ phát sinh lớn như chứng thực, hộ tịch, bảo trợ xã hội, người có công được tập trung giải quyết kịp thời, bảo đảm chất lượng. Công tác cải cách thủ tục hành chính, số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến được triển khai nghiêm túc, hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và tạo thuận lợi cho tổ chức, công dân trong thực hiện thủ tục hành chính.

- Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã vẫn còn một số khó khăn, hạn chế. Một số vụ việc, nội dung công dân kiến nghị, phản ánh, nhất là trong lĩnh vực đất đai, có tính chất phức tạp, liên quan đến quá trình quản lý, sử dụng đất qua nhiều thời kỳ, phải thực hiện kiểm tra, xác minh, đối chiếu hồ sơ, tài liệu và phối hợp với các cơ quan chuyên môn nên thời gian giải quyết còn kéo dài. Một số hồ sơ thủ tục hành chính, đặc biệt là hồ sơ đất đai, chưa được giải quyết đúng tiến độ do phải thực hiện nhiều bước nghiệp vụ, xác minh nguồn gốc sử dụng đất, đo đạc, hoàn thiện hồ sơ theo quy định; bên cạnh đó, việc cung cấp, bổ sung hồ sơ của một số tổ chức, cá nhân có thời điểm chưa kịp thời, ảnh hưởng đến quá trình giải quyết.

2. Hạn chế và nguyên nhân

2.1. Một số hạn chế

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh còn hạn chế. Việc quản lý, theo dõi, tra cứu hồ sơ vụ việc chủ yếu vẫn phải thực hiện kết hợp giữa hồ sơ giấy và dữ liệu trên các hệ thống, chưa có cơ sở dữ liệu liên thông, đồng bộ, gây khó khăn trong công tác tổng hợp, theo dõi tiến độ giải quyết.

- Một số hồ sơ thủ tục hành chính, nhất là hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai, còn giải quyết chậm so với yêu cầu. Nguyên nhân chủ yếu do hồ sơ có tính chất phức tạp, liên quan đến nguồn gốc sử dụng đất qua nhiều thời kỳ, phải thực hiện kiểm tra, xác minh, đo đạc, đối chiếu hồ sơ địa chính và phối hợp với các cơ quan liên quan. Bên cạnh đó, một số tổ chức, cá nhân chưa bổ sung đầy đủ hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu nên ảnh hưởng đến thời gian giải quyết.

- Các phần mềm chuyên ngành phục vụ giải quyết thủ tục hành chính do các Bộ, ngành cung cấp còn gặp một số khó khăn; hiện nay, một số phần mềm chưa được liên thông, kết nối, đồng bộ dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, trong quá trình vận hành có thời điểm xảy ra lỗi, ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, cập nhật, theo dõi và xử lý hồ sơ thủ tục hành chính.

2.2. Nguyên nhân

- *Nguyên nhân khách quan:*

+ Công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết KNPA là những công việc khó khăn, phức tạp. Hệ thống chính sách, pháp luật về đất đai, bồi thường, hồ sơ đất đai còn có sự bất cập và thay đổi qua các thời kỳ; chưa có các chế tài đủ mạnh để xử lý trách nhiệm đối với việc không thực hiện, chậm thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo có hiệu lực pháp luật. Một số vụ KNPA còn tồn đọng do tính chất phức tạp của vụ việc; một số vụ kéo dài trong nhiều năm, đến nay, cơ chế chính sách, pháp luật có sự thay đổi dẫn đến vướng mắc, khó khăn trong việc tổ chức thực hiện.

+ Nội dung KNPA phần lớn liên quan đến lợi ích kinh tế, đặc biệt là các vấn đề bồi thường, hỗ trợ khi thu hồi đất thực hiện các dự án trên địa bàn, hồ sơ đất đai, tranh chấp đất đai; các nội dung KNPA đã được giải quyết theo đúng quy định pháp luật, nhưng công dân vẫn không đồng tình, không thực hiện quyền khởi kiện tại Toà án nhân dân các cấp mà tiếp tục gửi đơn thư khiếu kiện kéo dài.

+ Việc triển khai các hệ thống thông tin, phần mềm chuyên ngành phục vụ quản lý nhà nước và giải quyết thủ tục hành chính của các Bộ, ngành đang trong quá trình hoàn thiện, chưa đồng bộ hoàn toàn về dữ liệu và phương thức khai thác.

+ Một số tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính chưa nghiên cứu đầy đủ quy định, chưa chuẩn bị đầy đủ thành phần hồ sơ; việc cung cấp, bổ sung thông tin, tài liệu trong quá trình giải quyết một số hồ sơ có thời điểm chưa kịp thời, ảnh hưởng đến tiến độ xử lý

- *Nguyên nhân chủ quan:*

+ Một số nội dung quản lý nhà nước còn tồn tại, phức tạp cần phải có biện pháp xử lý, giải quyết cụ thể như: Công tác quản lý đất đai phát sinh nhiều tranh chấp, lấn chiếm đất đai, coi nới trái phép; cán bộ chuyên môn làm công tác tham mưu giải quyết KNPA, đang kiêm nhiệm nên chuyên môn chưa sâu.

+ Công tác phối hợp giữa các phòng ban ngành trong việc giải quyết KNPA có lúc còn chưa kịp thời. Một số vụ việc liên quan đến nhiều lĩnh vực và

cơ quan, nhưng thiếu sự phối hợp chặt chẽ, dẫn đến khó khăn trong xác định thẩm quyền và giải quyết dứt điểm. Một số vụ KNPA kéo dài chưa được giải quyết dứt điểm. Tâm lý né tránh, đùn đẩy trách nhiệm giữa các đơn vị vẫn còn tồn tại, ảnh hưởng đến tiến độ và chất lượng giải quyết.

+ Việc bố trí nhân lực thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chưa đáp ứng yêu cầu theo chỉ tiêu được giao; hiện mới bố trí 03/04 cán bộ. Trong đó, cán bộ trực tiếp tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ lĩnh vực đất đai là nhân viên hợp đồng, chưa có chuyên môn chuyên sâu về lĩnh vực phụ trách, nên việc kiểm tra, hướng dẫn, xử lý ban đầu đối với một số hồ sơ còn gặp khó khăn.

+ Công tác phối hợp giữa Trung tâm và các phòng chuyên môn trong xử lý một số hồ sơ có thời điểm chưa kịp thời, nhất là các hồ sơ phức tạp, cần nhiều bước kiểm tra, xác minh.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Kiến nghị tăng cường công tác kiểm tra, giám sát của Hội đồng nhân dân xã và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã Kỳ Hoa đối với các phòng, ngành, đơn vị trong công tác xử lý, giải quyết KNPA, kịp thời phát hiện sớm các bất cập, thúc đẩy các cơ quan chức năng thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các nhiệm vụ được giao.

Trên đây là Báo cáo Công tác lãnh đạo, chỉ đạo và kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công tác tiếp công dân, tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn xã 6 tháng đầu năm 2026. Ủy ban nhân dân xã trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy; HĐND xã;
- Chủ tịch, Các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Đoàn Giám sát của HĐND xã;
- Lưu: VT.



TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Dương Tri

