

Số: /BC-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO

Tình hình công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2025 và phương hướng nhiệm vụ năm 2026

Kính gửi: Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội

Thực hiện Nghị quyết Đảng bộ Thành phố lần thứ XVII và các chương trình, kế hoạch công tác năm 2025, UBND Thành phố đã tập trung chỉ đạo các cấp, các ngành triển khai thực hiện toàn diện các nhiệm vụ chính trị và chuyên môn của Thành phố, trong đó có công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (KNTC). Kết quả công tác năm 2025 cụ thể như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM, TÌNH HÌNH CHUNG

Ngày từ đầu năm 2025, các cấp, các ngành của Thành phố đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo¹ nhằm tạo sự chuyển biến tích cực, góp phần vào sự ổn định an ninh chính trị của đất nước, thành công của Đại hội Đảng bộ các cấp. Ngày 01/7/2025, cùng với cả nước, Thủ đô Hà Nội đã thực hiện sắp xếp bộ máy hành chính theo mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, sau sắp xếp Thủ đô có 126 xã, phường. Bộ máy chính quyền địa phương được tinh gọn, cơ chế giám sát trực tiếp từ Thành phố đối với các xã, phường giúp nâng cao vai trò, trách nhiệm của Lãnh đạo cấp cơ sở, rút ngắn thời gian, tăng cường tính minh bạch và gần dân hơn. Bên cạnh đó cũng dự báo số lượng đơn thư KNTC trực tiếp lên Thành phố có chiều hướng gia tăng (do không còn cấp huyện), dẫn đến phát sinh áp lực, quá tải cho Thành phố do phải trực tiếp giải quyết nhiều vụ việc phức tạp hơn.

Tình hình KNTC vẫn còn tiềm ẩn phức tạp, chủ yếu phát sinh trong quá trình thu hồi đất thực hiện các dự án phát triển giao thông, đô thị, giao đất dịch vụ... Vẫn còn tình trạng công dân gửi đơn đến nhiều nơi, vượt cấp, có nhiều đơn trùng, đơn khuyết danh, mạo danh hoặc hết thời hiệu xử lý. Nhất là khi thực hiện chính quyền 02 cấp, các vụ việc trước đây do UBND quận, huyện trước đã giải quyết, nay chính quyền mới thay đổi địa giới hành chính, các công dân lại tiếp tục gửi đơn yêu cầu giải quyết lại.

II. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO

UBND Thành phố tiếp tục quán triệt, chỉ đạo tổ chức thực hiện Chỉ thị số 07/CT-UBND ngày 24/4/2018 của UBND Thành phố về “*Nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch UBND quận, huyện, thị xã, giám đốc, thủ trưởng các sở, ban, ngành Thành phố*” và Văn bản số 3985/UBND- BTCD ngày 28/8/2018 về tăng cường trách

¹ Văn bản số 303/UBND-BTCD ngày 25/01/2025; Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 20/5/2025

nhệm tiếp công dân của Chủ tịch UBND quận, huyện, thị xã, Giám đốc, Thủ trưởng sở, ngành Thành phố, 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, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm người đứng đầu cấp ủy trong công tác tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Ban Thường vụ Thành ủy về *“Tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố Hà Nội”*, Kế hoạch số 42-KH/BNCTU/đt ngày 23/02/2025 của Ban Nội chính Thành ủy về việc thực hiện Chỉ thị 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Ban Thường vụ Thành ủy; Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị về *“Tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh”*, Kế hoạch số 307-KH/TU ngày 31/3/2025 của Thành ủy về việc tiếp công dân, đối thoại thực hiện Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về *“trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân”*, Kế hoạch số 308-KH/TU ngày 10/4/2025 của Thành ủy thực hiện Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024 của Bộ Chính Trị về *“Tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh”*.

Thực hiện chỉ đạo của đồng chí Tổng Bí thư Tô Lâm và Chính phủ trong việc rà soát, giải quyết các vụ việc KNTC kéo dài, vượt cấp lên Trung ương, Thành ủy đã thành lập tổ công tác, ban hành Kế hoạch để kiểm tra, rà soát, giải quyết 36 vụ việc KNTC đông người, phức tạp, kéo dài, trên địa bàn Thành phố và 09 vụ việc phức tạp về an ninh trật tự. UBND Thành phố giao Thanh tra Thành phố là cơ quan thường trực, tham mưu trực tiếp cho UBND Thành phố trong việc kiểm tra, rà soát và giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn. Đồng thời ban hành Văn bản số 340/UBND-BTCD ngày 11/9/2025 về triển khai thực hiện, trong đó giao cho các đơn vị, sở, ngành, xã, phường chủ động rà soát các vụ việc, kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND Thành phố có biện pháp để kiểm tra, rà soát phương án xử lý giải quyết. Mỗi đơn vị phải xây dựng kế hoạch cụ thể, phân công rõ trách nhiệm từng cá nhân, đảm bảo tiến độ xử lý kịp thời, minh bạch và khách quan.

Quá trình triển khai thực hiện mô hình chính quyền 02 cấp, UBND Thành phố đã kịp thời ban hành văn bản chỉ đạo UBND các quận, huyện, xã, phường cũ triển khai thực hiện Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ²; hướng dẫn UBND xã, phường mới giải quyết khó khăn, vướng mắc trong việc tiếp công dân, giải quyết KNTC khi thực hiện chính quyền địa

² Văn bản số 3550/UBND-NC ngày 17/6/2025 và số 3600/UBND-BTCD ngày 19/6/2025. Thanh tra Thành phố đã ban hành các Văn bản: số 3839/TTTP-TH ngày 17/7/2025, số 3447/TTTP-VP ngày 27/6/2025; số 3750/TTTP-VP ngày 11/7/2025 và số 3941/TTTP-TH ngày 22/7/2025

phương 02 cấp³; kịp thời góp ý dự thảo Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, dự thảo Thông tư thay thế Thông tư số 01/2024/TT-TTCT ngày 20/01/2024 của Thanh tra Chính phủ để phù hợp với tình hình thực tế sau khi thực hiện mô hình chính quyền 02 cấp⁴.

III. KẾT QUẢ TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT KNTC NĂM 2025

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

* Về công tác tiếp công dân:

- Các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp 45.136 lượt công dân (Năm 2024 tiếp: 42.715 lượt công dân, năm 2025 tiếp: 45.136 lượt công dân, tăng 5,7% so với năm 2024), cụ thể như sau:

+ Cấp Thành phố tiếp: 3.580 lượt công dân;

+ Cấp xã, phường tiếp: 41.556 lượt công dân.

- Thực hiện quy định về việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất của thủ trưởng đơn vị, lãnh đạo các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp 14.959 lượt công dân (tăng 45,3% so với cùng kỳ), trong đó: lãnh đạo UBND Thành phố tiếp 109 lượt công dân; lãnh đạo các xã, phường, sở, ngành tiếp 14.850 lượt công dân.

- Về công tác xử lý đơn: Các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp nhận: 62.762 đơn các loại (tăng 16,27 % (62.762/53.980) so với cùng kỳ năm 2024), chủ yếu là tăng số lượng đơn kiến nghị, phản ánh. Nguyên nhân do trong giai đoạn đầu chuyển đổi, vẫn còn tình trạng một số vụ việc tồn đọng cũ chưa được giải quyết dứt điểm, người dân chưa rõ cơ quan tiếp nhận nên tiếp tục gửi đơn đến nhiều cơ quan đề nghị giải quyết; Có tình trạng, đơn thư đã được giải quyết, nay chính quyền mới, thay đổi địa giới hành chính, các công dân lại tiếp tục gửi đơn đề nghị yêu cầu giải quyết lại.

Tổng đơn đã xử lý: 60.867 đơn, trong đó có 51.641 đơn đủ điều kiện xử lý (gồm: 6.466 đơn khiếu nại; 5.100 đơn tố cáo và 40.075 đơn kiến nghị, phản ánh, dân nguyện) và 9.226 đơn trùng, đơn nặc danh, đơn không đủ điều kiện thụ lý. Nội dung KNTC chủ yếu liên quan đến lĩnh vực quản lý, sử dụng đất đai, GPMB,... Các đơn của công dân đã được phân loại, xử lý theo đúng quy định của pháp luật.

2. Về KNTC của các đoàn đông người

Trong năm 2025, các cơ quan hành chính của Thành phố đã tiếp 234 lượt đoàn đông người (từ 10 người trở lên). Nội dung chủ yếu liên quan đến việc thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ tái định cư, giao đất dịch vụ, quản lý nhà chung cư.

³ Văn bản số 15759/VP-BTCD ngày 02/10/2025 của Văn phòng UBND Thành phố. Thanh tra Thành phố đã ban hành các Văn bản: số 3829/TTTP-TH ngày 17/7/2025, số 5812/TTTP-TH ngày 01/10/2025 và số 8323/TTTP-TH ngày 20/10/2025, số 4124/TTTP-TH ngày 28/7/2025, số 4803/TTTP-TH ngày 21/8/2025, số 4909/TTTP-TH ngày 26/8/2025, số 5201/TTTP-TH ngày 10/9/2025 và số 6535/TTTP-TH ngày 27/10/2025

⁴ Các Văn bản: số 14307/VP-UBND ngày 10/8/2025, số 5247/UBND-TTr ngày 24/9/2025, số 5360/UBND-NC ngày 01/10/2025

3. Kết quả giải quyết KNTC

Trong năm 2025, toàn Thành phố đã tiếp nhận và thụ lý theo thẩm quyền 5.109 vụ KNTC, giảm 20,47% (6.424 - 5.109) so với năm 2024 (gồm 2.945 vụ khiếu nại, 2.164 vụ tố cáo); đã giải quyết 4.315 vụ (gồm 2.469 vụ khiếu nại, 1.846 vụ tố cáo), đạt tỷ lệ 84,46%. Số vụ còn lại đang giải quyết theo quy định pháp luật.

* Kết quả giải quyết:

- Kết quả giải quyết khiếu nại: Toàn Thành phố đã giải quyết 2.469 vụ/2.945 vụ; đạt tỷ lệ 83,84%. Số vụ còn lại đang trong thời gian giải quyết.

Trong đó: KN đúng 33 vụ (1,34%); KN sai: 1.822 vụ (73,8%); KN đúng một phần: 48 vụ (1,94%); công nhận Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu 216 vụ (8,75%); sửa một phần nội dung Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu 30 vụ (1,21%); rút đơn KN: 320 vụ (12,96%);

- Kết quả giải quyết tố cáo: Toàn Thành phố đã giải quyết 1.846 vụ/2.164 vụ; đạt tỷ lệ 85,3%. Số vụ còn lại đang trong thời gian giải quyết.

Trong đó: TC đúng: 85 vụ (4,6%); TC sai: 1.134 vụ (61,43%); TC đúng một phần: 193 vụ (10,46%), rút đơn TC: 254 vụ (13,76%), đình chỉ giải quyết 180 vụ (9,75%).

Qua giải quyết KNTC đã trả lại quyền lợi cho 01 cá nhân, kiến nghị xử lý hành chính đối với 07 tổ chức, 130 cá nhân để xảy ra sai phạm, chuyển cơ quan điều tra 02 vụ việc.

* Đối với các vụ KNTC thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND Thành phố: Chủ tịch UBND Thành phố giao Thanh tra Thành phố tham mưu xác minh 1.284 vụ việc khiếu nại, tố cáo, thẩm tra, rà soát (tăng 18,24% so với năm 2024); trong đó: khiếu nại: 299 vụ; tố cáo: 321 vụ; 664 vụ việc thẩm tra, rà soát; Thanh tra Thành phố đã tham mưu xác minh 1.119 vụ việc (gồm: khiếu nại: 254 vụ; tố cáo: 273 vụ; 592 vụ việc thẩm tra, rà soát), đạt tỷ lệ 87,15 %. Số vụ còn lại đang trong thời gian giải quyết.

4. Kết quả thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo

Tổng số quyết định giải quyết khiếu nại phải thực hiện: 216 quyết định; số quyết định đã thực hiện: 38 quyết định (đạt 17,59%).

Tổng số thông báo kết luận nội dung tố cáo, văn bản xử lý tố cáo phải thực hiện: 326 văn bản; số văn bản đã thực hiện: 95 văn bản (đạt 29,14%).

Trong thời gian vừa qua, việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật đạt tỷ lệ còn thấp. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ những khó khăn trong giai đoạn đầu thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp. Việc xác định cơ quan, đơn vị chủ trì thực hiện chưa rõ ràng; việc bàn giao hồ sơ thực hiện giữa chính quyền cũ, mới chưa

đầy đủ, làm gián đoạn công tác tổ chức thực hiện; Thủ trưởng các đơn vị chưa chú trọng chỉ đạo quyết liệt việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo.

5. Kết quả rà soát các vụ KNTC tồn đọng

UBND Thành phố chỉ đạo các đơn vị rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ KNTC phức tạp, tồn đọng, kéo dài, kết quả cụ thể:

- Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 và Nghị quyết 15-NQ/TU ngày 04/7/2017 của Ban Thường vụ Thành ủy: Tổng số 47 vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc diện Ban Chỉ đạo Thành phố theo dõi; hiện các cấp, các ngành cơ bản đã giải quyết xong 07 vụ việc⁵ và đề nghị Ban chỉ đạo 15 của Thành ủy xem xét đưa ra khỏi danh sách theo dõi, còn 40 vụ việc đang tiếp tục theo dõi, giải quyết *(trong đó 12 vụ việc⁶ được các đơn vị đề xuất Ban chỉ đạo 15 của Thành ủy chuyển về Ban chỉ đạo 15 quận, huyện, thị ủy (cũ) tiếp tục theo dõi)*. Các đề xuất kiến nghị đang được Ban chỉ đạo 15 của Thành ủy xem xét.

- Kế hoạch số 363/KH-TTCTP ngày 20/3/2019 của Thanh tra Chính phủ: đã thực hiện dứt điểm 51/63 vụ; còn 12 vụ.

- Kế hoạch số 96/KH-TTCTP ngày 28/3/2025 của Thanh tra Chính phủ: có **36** vụ việc thuộc diện rà soát. UBND Thành phố đã thực hiện xong việc đối thoại với người dân, kiểm tra, rà soát, xử lý, giải quyết đối với **36** vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài, vượt cấp lên Trung ương, đảm bảo đúng tiến độ, chất lượng theo yêu cầu. Đến nay, 31/36 vụ việc đã được kiểm tra, rà soát và giải quyết đảm bảo theo quy định, còn 05/36 vụ việc chưa được giải quyết liên quan đến giao đất dịch vụ, UBND Thành phố tiếp tục chỉ đạo các đơn vị liên quan và phối hợp chặt chẽ với Bộ Nông nghiệp và Môi trường để tổ chức thực hiện.

- Thực hiện Kế hoạch số 329/KH-TTCTP ngày 25/9/2025 của Thanh tra Chính phủ: có 09 vụ việc trên địa bàn Thành phố. Ngày 16/10/2025, UBND Thành phố có Báo cáo số 391/BC-UBND về kết quả rà soát, theo đó: Trong 09 vụ việc có 07 vụ không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND Thành phố Hà Nội (gồm: 03 vụ việc thuộc cơ quan Công an đang giải quyết; 02 vụ việc thuộc cơ quan Tòa án giải quyết; 02 vụ việc liên quan đến tranh chấp hợp đồng dân sự. Đối với các vụ việc này, UBND Thành phố tiếp tục phối hợp với cơ quan Tòa án và các đơn vị liên quan để giải quyết đồng thời giao Công an Thành phố tăng cường công tác nắm bắt tình hình, triển khai các biện pháp hiệu quả để đảm bảo

⁵ 07 vụ việc: 01 vụ việc một số công dân ở phường Phúc Đồng, Việt Hưng, quận Long Biên; 05 vụ việc tại huyện Mê Linh (công dân thôn Phú Tri xã Kim Hoa; người dân thị trấn Quang Minh; công dân ở các thôn: Phú Hữu, Yên Vinh, Lâm Hộ, Phú Nhi, ngụ xã Thanh Lâm; công dân thị trấn Chi Đông; công dân xã Vạn Yên); 01 vụ việc tại xã Xuân Sơn, thị xã Sơn Tây.

⁶ 12 vụ việc (01 vụ xã Tuy Lai, huyện Mỹ Đức; 01 vụ xã Phụng Châu, huyện Chương Mỹ; 03 vụ huyện Thanh Oai; 02 vụ huyện Thanh Trì; 01 vụ quận Cầu Giấy; 01 vụ lấn chiếm đất tại trường Tiểu học Hoàng Diệu, phường Công Vị, quận Ba Đình; 01 vụ huyện Phú Xuyên; 01 vụ việc ở xã Thái Hòa (Đơn của ông Phùng Đức Khải) huyện Ba Vì; 01 vụ việc tại huyện Hoài Đức).

an ninh trật tự); Còn lại 02/09 vụ việc thuộc thẩm quyền, UBND Thành phố đang tổ chức thực hiện theo quy trình Kế hoạch số 329/KH-TTTP ngày 25/9/2025 của Thanh tra Chính phủ.

Nguyên nhân khách quan của việc còn tồn đọng các vụ KNTC trên chủ yếu là do tính chất phức tạp của vụ việc. Một số vụ việc kéo dài theo thời gian, cơ chế chính sách pháp luật có sự thay đổi nên khó tổ chức thực hiện hoặc không có tính khả thi khi tổ chức thực hiện. Ngoài ra, một số đơn vị chỉ đạo chưa quyết liệt, không phân công rõ trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân nên việc giải quyết, tổ chức thực hiện các vụ việc còn chậm.

6. Kết quả công tác tuyên truyền phổ biến, giáo dục pháp luật về Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân.

UBND Thành phố luôn xác định công tác tuyên truyền phổ biến, giáo dục pháp luật (viết tắt là PBGDPL) là một nhiệm vụ quan trọng nhằm nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật của cán bộ, công chức và nhân dân. Công tác PBGDPL về tất cả các lĩnh vực chính là tiền đề hỗ trợ công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được hiệu quả, minh bạch và ổn định, góp phần xây dựng chính quyền gần dân, vì dân, gắn việc tuyên truyền PBGDPL với việc triển khai thực hiện chủ đề năm 2025 của Thành phố “*Kỷ cương, trách nhiệm, hành động, sáng tạo, phát triển*”⁷.

Sau khi chính quyền địa phương hai cấp hoạt động, Thanh tra Thành phố đã chủ động tham mưu UBND thành phố Hà Nội tổ chức 02 Hội nghị tập huấn: (1) Tập huấn về công tác thanh tra theo Luật Thanh tra năm 2025⁸; (2) Tập huấn về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố⁹.

Hình thức tuyên truyền được đa dạng hóa từ tổ chức tập huấn, tuyên truyền lồng ghép qua các hội nghị giao ban, các buổi đối thoại, tiếp công dân, trên hệ thống loa truyền thanh của các xã, phường và tuyên truyền trên hệ thống trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị,...UBND Thành phố tiếp tục tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác PBGDPL theo Kế hoạch số 395/KH-UBND ngày 21/12/2024 của UBND Thành phố, Kế hoạch số 209/KH-UBND ngày 31/7/2025 của UBND Thành phố PBGDPL trên địa bàn Thành phố khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp từ 01/7/2025 và thực hiện Đề án “*Chuyển đổi số trong công tác phổ biến, giáo dục pháp luật*” giai đoạn 2025-

⁷ Các Kế hoạch phổ biến giáo dục pháp luật: số 395/KH-UBND ngày 31/12/2024 về phổ biến, giáo dục pháp luật, hòa giải ở cơ sở, chuẩn tiếp cận pháp luật trên địa bàn Thành phố năm 2025; số 214/KH-UBND ngày 31/7/2025 về triển khai thực hiện Đề án “Tăng cường năng lực tiếp cận pháp luật của người dân” trên địa bàn thành phố Hà Nội khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp; số 244/KH-UBND ngày 09/9/2025 về tuyên truyền, phổ biến thực hiện Nghị quyết số 66-NQ/TW ngày 30/4/2025 của Bộ Chính trị. Thanh tra Thành phố đã ban hành Kế hoạch số 148/KH-TTTP ngày 08/01/2025 về triển khai công tác phổ biến, giáo dục pháp luật năm 2025.

⁸ Cho toàn bộ gần 300 cán bộ, công chức Thanh tra Thành phố, giúp công chức ngành thanh tra nâng cao kiến thức, kỹ năng và nghiệp vụ, kịp thời cập nhật các quy định mới về công tác thanh tra.

⁹ Hội nghị được tổ chức với hình thức trực tiếp kết hợp trực tuyến trên toàn Thành phố cho hơn 1.800 cán bộ, công chức của 126 cấp xã, các sở, ban, ngành, đơn vị thuộc Thành phố.

2030 theo chỉ đạo của Trung ương¹⁰.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Trong năm 2025, UBND thành phố Hà Nội đã nghiêm túc triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo của Trung ương và Thành phố về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Lãnh đạo UBND Thành phố tiếp tục duy trì lịch tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Ba tuần thứ 3 hằng tháng tại Trụ sở Tiếp công dân Thành phố.

UBND Thành phố đã chủ động, nghiêm túc chấp hành chỉ đạo của đồng chí Tổng Bí thư Tô Lâm và Chính phủ trong việc rà soát, giải quyết các vụ việc KNTC kéo dài, vượt cấp lên Trung ương. Kết quả đạt được: Thành phố đã hoàn thành việc kiểm tra, rà soát, giải quyết 36 vụ việc theo quy trình và tiến độ yêu cầu. Tuy nhiên trong đó hiện còn 06 vụ liên quan đến công tác giao đất dịch vụ, thời gian qua Thành phố đã tập trung tích cực nhưng đến nay chưa giải quyết dứt điểm. Đối với 09 vụ KNTC phức tạp về an ninh trật tự (theo danh sách 210 vụ việc của Bộ Công an): Thanh tra Thành phố đã rà soát trình UBND Thành phố kiến nghị Thanh tra Chính phủ; Báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét, đưa ra khỏi danh sách đối với 07 vụ việc không thuộc thẩm quyền của Thành phố, trong đó: 03 vụ việc đang được cơ quan Công an giải quyết; 02 vụ việc đang được Tòa án giải quyết; 02 vụ việc liên quan đến tranh chấp hợp đồng dân sự. Đối với các vụ việc này, UBND Thành phố tiếp tục phối hợp với Tòa án và các đơn vị liên quan để giải quyết, đồng thời giao Công an Thành phố tăng cường nắm bắt tình hình, triển khai các biện pháp hiệu quả để đảm bảo an ninh trật tự. Đối với 02 vụ việc còn lại thuộc trách nhiệm chỉ đạo giải quyết, UBND Thành phố đang thực hiện quy trình giải quyết vụ việc tương tự như đối với 36 vụ việc theo Kế hoạch 329/KH-TTTP ngày 25/9/2025 của Thanh tra Chính phủ.

Quá trình triển khai thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp, UBND Thành phố đã kịp thời ban hành văn bản chỉ đạo, hướng dẫn UBND các quận, huyện, xã, phường cũ triển khai thực hiện Nghị nghị số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ; giao Thanh tra Thành phố hướng dẫn UBND xã, phường mới giải quyết khó khăn, vướng mắc trong việc tiếp công dân, giải quyết KNTC khi thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp; kịp thời tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật, trao đổi khó khăn, vướng mắc về công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC cho các sở, ban, ngành Thành phố và 126 UBND cấp xã, phường.

Kể từ khi triển khai thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp, người dân

¹⁰ Tiếp tục khai thác, vận hành và nâng cao chất lượng Trang thông tin điện tử PBGDPL của Hội đồng phối hợp phổ biến giáo dục pháp luật Thành phố (<https://pbgdpl.hanoi.gov.vn>). Trang thông tin, phổ biến giáo dục pháp luật của Bộ Tư pháp (<https://pbgdpl.moj.gov.vn>). Xây dựng chuyên mục “Phổ biến, giáo dục pháp luật” trên Cổng thông tin điện tử của Thanh tra Thành phố. Ngày 27/9/2025, Thanh tra Thành phố đã tổ chức Hội nghị tập huấn “Kỹ năng ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong công tác thanh tra”, góp phần nâng cao tri thức, ứng dụng AI vào hoạt động thực hiện nhiệm vụ công tác thanh tra.

được trực tiếp đối thoại với Lãnh đạo cấp xã đã góp phần tạo sự đồng thuận, giảm bức xúc, tỷ lệ giải quyết vụ việc KNTC tăng (từ 73,75% năm 2024 lên 84,46% năm 2025). Thông qua tiếp công dân định kỳ tại xã, nhiều vụ việc mâu thuẫn, tranh chấp được giải quyết ngay từ cơ sở, nhiều vụ việc được hòa giải, không để bùng phát thành KNTC phức tạp, vượt cấp. Thông qua tuyên truyền, vận động và giải thích pháp luật, nhiều công dân đã hiểu và tự giác chấp hành quy định của các cơ quan có thẩm quyền, rút đơn khiếu nại.

2. Hạn chế và nguyên nhân

2.1. Một số hạn chế

Một số vụ việc chưa đảm bảo thời hạn giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền, dẫn đến khiếu kiện vượt cấp, gây áp lực cho các cơ quan cấp trên. Đặc biệt, tại một số đơn vị, các vụ KNTC phức tạp, kéo dài nhiều năm, trong đó có các vụ thuộc diện theo dõi của Ban Chỉ đạo thực hiện Nghị quyết 15 và Chỉ thị 15 của Thành ủy Hà Nội, vẫn chưa được giải quyết dứt điểm.

Với mô hình cán bộ, vị trí việc làm hiện nay tại cơ sở không có tổ chức chuyên trách thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết đơn thư (do không còn cơ quan Thanh tra) và cơ bản là cán bộ chưa có kinh nghiệm, vì vậy trước mắt cơ sở rất khó khăn trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư.

Công tác tổ chức triển khai mô hình Chính quyền địa phương 02 cấp diễn ra khẩn trương nên có nơi, có việc bàn giao hồ sơ các vụ KNTC giữa cấp huyện, cấp xã cũ với cấp xã mới chưa đầy đủ, việc khai thác các tài liệu cũ liên quan đơn thư của công dân cũng còn khó khăn, ảnh hưởng thời gian giải quyết đơn.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết KNTC còn hạn chế. Hệ thống cơ sở dữ liệu về tiếp công dân, giải quyết KNTC phục vụ công tác tra cứu, rà soát, quản lý hồ sơ KNTC chưa được xây dựng liên thông, đồng bộ, dẫn đến khó khăn trong việc quản lý, theo dõi, xử lý và giải quyết đơn thư một cách khoa học, hiệu quả.

2.2. Nguyên nhân

Hiện nay, cán bộ thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các Sở, ngành, 126 xã, phường hầu hết đều là cán bộ mới, chưa có kinh nghiệm. Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo chưa kịp thời sửa đổi để phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 02 cấp. Chưa có quy định thống nhất về mô hình tổ chức tiếp công dân tại xã, phường mới. Nhận thức của một số cấp ủy Đảng, lãnh đạo trong công tác giải quyết KNTC còn hạn chế; một số đơn vị chưa thực sự quan tâm và thực hiện đầy đủ trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC, thiếu kiểm tra, đôn đốc dẫn đến một số vụ việc giải quyết kéo dài. Bên cạnh đó, công tác phối hợp giữa các cấp, các ngành trong việc giải quyết KNTC có lúc còn chưa kịp thời, nên đã ảnh hưởng nhất định đến chất lượng và tiến độ giải quyết. Ngoài ra, nhận thức của một số người dân về KNTC còn hạn chế, còn có hiện tượng bị lôi kéo KNTC

đồng người, vượt cấp.

Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật một số lĩnh vực vẫn còn chồng chéo, cơ chế chính sách pháp luật có sự thay đổi, chưa thực sự đồng bộ nên một số vụ khiếu nại, tố cáo có tính chất phức tạp vẫn còn tồn đọng, chưa có giải pháp, chủ yếu trong lĩnh vực quản lý đất đai; bên cạnh đó, quá trình chuyển đổi vị trí công tác, việc lưu trữ hồ sơ, bản giao tài liệu ở cấp cơ sở không đầy đủ, ảnh hưởng đến tiến độ và chất lượng giải quyết.

V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM NĂM 2026

1. Tiếp tục thực hiện có hiệu quả các chỉ thị, nghị quyết, kế hoạch, quy định của Trung ương và Thành phố về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tập trung giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, phấn đấu đạt tỷ lệ giải quyết trên 85% đối với các vụ việc mới phát sinh; phấn đấu tổ chức thực hiện đạt tỷ lệ trên 90% đối với các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, các quyết định xử lý tố cáo.

2. Tiếp tục đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền; thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, chỉ đạo việc thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền ngay từ cơ sở nhằm hạn chế bức xúc đơn thư. Tập trung chỉ đạo xây dựng kế hoạch để đẩy nhanh việc tổ chức thực hiện Nghị quyết số 14/2018/NQ-HĐND ngày 06/12/2018 và Nghị quyết số 10/2025/NQ-HĐND ngày 13/6/2025 của Hội đồng nhân dân Thành phố gắn với việc thực hiện Nghị quyết số 15-NQ/TU ngày 04/7/2017 của Ban Thường vụ Thành ủy. Tăng cường giám sát của các cơ quan chức năng, nhân dân về giải quyết kiến nghị của cử tri.

3. Tăng cường tổ chức tập huấn, hướng dẫn cho cán bộ về nghiệp vụ, kỹ năng công tác dưới nhiều hình thức linh hoạt, chú trọng tự đào tạo. Xử lý những khó khăn, vướng mắc về công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC sau khi thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp.

4. Đối với các nhóm đơn thư đang khó khăn trong giải quyết, đặc biệt như đất dịch vụ, đất giãn dân cần tiếp tục báo cáo Chính phủ, Trung ương để xử lý tháo gỡ triệt để. Tăng cường nắm bắt, hoàn thiện chính sách ở những lĩnh vực tiềm ẩn có nguy cơ cao về đơn thư đông người như quản lý nhà chung cư; tháo gỡ một số dự án giao đất dịch vụ cho người dân.

5. Tăng cường chỉ đạo, kiểm tra, thanh tra trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan hành chính trong công tác giải quyết đơn thư nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và củng cố niềm tin của Nhân dân đối với chính quyền Thành phố.

VI. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đề xuất Trung ương sớm sửa đổi Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

2. Thống nhất mô hình tổ chức tiếp công dân tại cấp xã, phường; có vị trí việc làm công chức tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo và xem

xét chính sách hỗ trợ đặc thù đối với công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại cấp xã, phường.

3. Sớm hoàn chỉnh các ứng dụng CNTT đảm bảo cơ sở dữ liệu dùng chung, liên thông các cấp, các ngành các khối cơ quan trong Hệ thống Chính trị về: Tiếp công dân, xử lý đơn thư; Thanh tra, gắn với xử lý sau thanh tra; Theo dõi tài sản thu nhập.

Tăng cường hạ tầng công nghệ đồng bộ để thực hiện tiếp công dân trực tuyến; Nghiên cứu việc tiếp nhận, trả lời đơn của công dân qua hệ thống VNeID nhằm tăng cường trách nhiệm và tạo điều kiện cho người dân trong công tác phản ánh, khiếu nại, tố cáo.

4. Qua công tác giải quyết đơn thư cho thấy khoảng 75% đơn về lĩnh vực đất đai, trong đó 60% số này liên quan đến công tác giải phóng mặt bằng, do vậy kiến nghị Thành phố khẩn trương hoàn thành cơ sở dữ liệu đất đai; đồng thời tăng cường vai trò chỉ đạo thống nhất chung về chính sách giải phóng mặt bằng, đặc biệt hiện nay số đầu mối thực hiện lớn (126 xã, phường).

Trên đây là Báo cáo về tình hình tiếp công dân, giải quyết KNTC trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2025 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2026.

Ủy ban nhân dân Thành phố trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố; | để b/c
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND TP;
- Thanh tra Thành phố;
- VPUB: CVP, PCVP, NC, TH, BTCDDTP;
- Lưu: VT, BTCD.

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

Nguyễn Xuân Lưu