

Số: /BC-UBND

Hà Nội, ngày tháng 11 năm 2025

BÁO CÁO

**Kết quả thực hiện Nghị quyết số 10/2025/NQ-HĐND ngày 13/6/2025
của Hội đồng nhân dân Thành phố**

Kính gửi: Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội.

Thực hiện Nghị quyết số 10/2025/NQ-HĐND ngày 13/6/2025 của Hội đồng nhân dân Thành phố về kết quả giám sát công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo và việc thực hiện các kết luận thanh tra, kiểm toán trên địa bàn thành phố Hà Nội từ đầu nhiệm kỳ 2021-2026 đến nay. Ủy ban nhân dân Thành phố báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM, TÌNH HÌNH CHUNG

Ngay 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 cáo nhằm tạo sự chuyển biến tích cực, nâng cao chất lượng giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội, góp phần vào sự ổn định an ninh chính trị của đất nước, thành công của Đại hội Đảng bộ các cấp.

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.

Chính quyền Thành phố đã thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp nhằm nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn. Việc chỉ đạo thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực pháp luật và các kết luận thanh tra được triển khai một cách đồng bộ, kết quả tiếp tục có nhiều chuyển biến tích cực.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Bám sát việc thực hiện các Nghị quyết của Trung ương, Bộ Chính trị về đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; đồng thời, chỉ đạo các cơ quan chuyên môn của Thành phố kịp thời hướng dẫn đối với các đơn vị hành chính của Thành phố sau khi sắp xếp để thực hiện việc chuyển đổi mô hình 02 cấp từ ngày 01/7/2025 (cấp Thành phố và cấp xã, phường) để bộ máy hành chính mới tiếp tục hoạt động chất lượng.

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, không còn cấp huyện là trung gian, 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. Bộ máy chính quyền cấp xã, phường cũng cần nâng cao năng lực trình độ chuyên môn, kỹ năng tiếp công dân và giải quyết KNTC; kịp thời nắm bắt tình hình địa phương, tâm tư nguyện vọng của người dân, tăng cường đối thoại, hòa giải, giải quyết dứt điểm tại cơ sở. 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.

Quá trình triển khai thực hiện mô hình chính quyền 02 cấp, UBND Thành phố đã 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 cấp¹.

2. Chỉ đạo Thanh tra Thành phố, UBND cấp huyện (nay là cấp xã) rà soát tổng thể về kết quả giải quyết các vụ việc, đơn thư khiếu nại, tố cáo, việc thực hiện các kết luận thanh tra, các kiến nghị kiểm toán thuộc trách nhiệm của UBND, các cơ quan thuộc chính quyền các cấp Thành phố đang thực hiện, chưa giải quyết xong; trên cơ sở kết quả rà soát tổng thể đó, UBND Thành phố chỉ đạo, phân công các cơ quan, đơn vị có phương án giải quyết với các vụ việc tồn đọng; đặc biệt lưu ý việc bảo quản hồ sơ, tài liệu các vụ việc, tránh để thất thoát, ảnh hưởng đến việc giải quyết.

UBND Thành phố đã ban hành Văn bản số 3550/UBND-NC ngày 17/6/2025 và Văn bản số 3600/UBND-BTCD ngày 19/6/2025 về việc triển khai thực hiện Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ, trong đó giao Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã rà soát, thống kê các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND cấp huyện đã thụ lý và đang trong quá trình xác minh, kết luận; giao Thanh tra Thành phố hướng dẫn UBND các quận, huyện, thị xã thực hiện bàn giao hồ sơ tài liệu giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của đơn vị; tiếp nhận ngay hồ sơ vụ việc từ UBND các quận, huyện, thị xã. Thanh tra Thành phố cũng đã chủ động ban hành văn bản hướng dẫn các đơn vị thực hiện chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng, tiêu cực sau khi thành lập chính quyền 02 cấp²; văn bản hướng dẫn các đơn vị triển khai thực hiện thống kê, phân loại và thực hiện bàn giao hồ sơ, tài liệu giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo theo Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ³; hướng dẫn UBND xã, phường mới trong việc xác định thẩm quyền giải quyết tố cáo đối với trường hợp vướng mắc khi thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp⁴; tổng hợp, tham mưu, đề xuất UBND Thành phố chỉ đạo thực hiện thống nhất về thẩm quyền giải quyết tố cáo trên địa bàn Thành phố đối

¹ Các Văn bản: số 14307/VP-UBND ngày 10/8/2025, số 5247/UBND-TT ngày 24/9/2025, số 5360/UBND-NC ngày 01/10/2025

² Văn bản số 3839/TTTP-TH ngày 17/7/2025.

³ Các Văn bản: 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; Văn bản số 3839/TTTP-TH ngày 17/7/2025

⁴ 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 7257/TTTP-TH ngày 20/11/2025

với một số trường hợp pháp luật chưa quy định cụ thể sau khi thực hiện chính quyền 02 cấp⁵.

3. Thực hiện tốt quy định của Bộ Chính trị: Chỉ thị số 35-CT/TW, ngày 26/5/2014; Quy định số 11-QĐi/TW, ngày 18/02/2019; Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15, ngày 07/10/2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội; Nghị định số 33/2015/NĐ-CP ngày 27/3/2015 của Chính phủ “*Quy định việc thực hiện kết luận thanh tra*”; Kế hoạch số 308-KH/TU ngày 10/4/2025 của Ban Thường vụ Thành ủy; Chỉ thị số 07/CT-UBND ngày 24/4/2018 của UBND Thành phố và văn bản chỉ đạo của cấp trên liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

Ủy ban nhân dân Thành phố luôn xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là một trong các nhiệm vụ chính trị đặc biệt quan trọng. UBND Thành phố tiếp tục thực hiện tốt 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*”; Quy định số 11-QĐi/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*”; Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15, ngày 07/10/2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về “*Tiếp tục tăng cường hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo*”; Kế hoạch số 308-KH/TU, ngày 10/4/2025 của Ban Thường vụ 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*” trên địa bàn thành phố Hà Nội; Chỉ thị số 07/CT-UBND, ngày 24/4/2018 của UBND Thành phố “*về việc 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*”. Đồng thời tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 123-KH/TU, ngày 25/6/2014 của Thành ủy; Kế hoạch số 167/KH-UBND, ngày 15/9/2014 của UBND thành phố Hà Nội triển khai thực hiện Chỉ thị của Bộ Chính trị; Chỉ thị số 14/CT-TTg, ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC; các kế hoạch của Thanh tra Chính phủ về rà soát các vụ KNTC đông người, phức tạp; Văn bản số 451/UBND-BTCD, ngày 19/02/2024 của UBND Thành phố về việc rà soát, nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố; Kế hoạch số 113/KH-UBND, ngày 11/4/2024 của UBND Thành phố về việc thực hiện Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Ban Thường vụ Thành ủy về “*Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội*”.

Để đảm bảo an ninh, trật tự phục vụ Đại hội đảng các cấp, kỳ họp HĐND Thành phố, kỳ họp Quốc hội, Thanh tra Thành phố đã tham mưu UBND Thành

⁵ Các Văn bản: 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

phổ biến nhiều Văn bản⁶ về việc phối hợp tiếp công dân, đảm bảo an ninh, trật tự, nhằm tăng cường công tác tiếp công dân, xử lý và giải quyết kịp thời các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Nhân dân, tổ chức nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo, các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài không để phát sinh "điểm nóng" trong suốt thời gian diễn ra các kỳ họp, đảm bảo quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được thực hiện theo quy định của pháp luật.

4. Đẩy mạnh tuyên truyền Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành, trọng tâm là Luật Tố cáo gắn với việc thực hiện chế độ chính sách của Nhà nước tập trung ở lĩnh vực thường phát sinh khiếu nại tố cáo như: đất đai, giải phóng mặt bằng; quản lý, sử dụng đất nông nghiệp; quy hoạch, xây dựng, quản lý nhà chung cư,... qua đó giúp người dân hiểu và đồng thuận với chủ trương, chính sách phát triển kinh tế - xã hội của Thành phố và của địa phương.

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 325/KH-UBND ngày 21/12/2022 và thực hiện Đề án “*Chuyển đổi số trong công tác phổ biến, giáo dục*

⁶ Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 20/5/2025 của UBND Thành phố về việc phối hợp tiếp công dân, đảm bảo an ninh, trật tự phục vụ kỳ họp thứ 9, Quốc hội khóa XV; Quyết định số 6579/QĐ-TTTP ngày 28/10/2025 của Thanh tra Thành phố về việc thành lập Tổ công tác thường trực tiếp công dân phục vụ kỳ họp thứ 10, Quốc hội khóa XV; Thông báo số 6668/TB-TCT ngày 29/10/2025 của Tổ công tác, phân công nhiệm vụ thành viên Tổ công tác thường trực tiếp công dân phục vụ kỳ họp thứ 10, Quốc hội khóa XV.

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.

pháp luật” giai đoạn 2025-2030 theo chỉ đạo của Trung ương¹⁰.

5. Chỉ đạo và thực hiện xây dựng kế hoạch, phương án cụ thể để triển khai, thực hiện “*Đề án sắp xếp hệ thống cơ quan thanh tra tỉnh, gọn, mạnh, hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả*” theo Quyết định số 755/QĐ-TTg ngày 13/4/2025 của Thủ tướng Chính phủ để đảm bảo công tác thanh tra tiếp tục hoạt động có hiệu quả, chất lượng.

Thực hiện Nghị quyết số 18-NQ/TW, ngày 25/10/2017 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII; Kết luận số 134-KL/TW, ngày 28/3/2025 của Bộ Chính trị, Ban Bí thư về Đề án sắp xếp hệ thống cơ quan Thanh tra tỉnh, gọn, mạnh, hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả; Ngày 19/6/2025, UBND Thành phố ban hành Đề án số 14/ĐA-UBND sắp xếp hệ thống cơ quan Thanh tra thành phố Hà Nội. Cơ quan Thanh tra thành phố Hà Nội được sắp xếp cơ cấu tổ chức gồm: 01 Chánh Thanh tra, 04 Phó Chánh Thanh tra, 11 Trưởng phòng; 39 Phó Trưởng phòng và 11 phòng chuyên môn (*tăng 02 phòng so với trước ngày 01/7/2025*), gồm: Văn phòng; Tổng hợp; Phòng Thanh tra phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực; Phòng Thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực Đất đai; Phòng Thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực Nông nghiệp và Môi trường; Phòng Thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực Công thương, Khoa học và Công nghệ; Phòng Thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực Tài chính; Phòng Thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực Văn Xã; Phòng Thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực Xây dựng; Phòng Thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực Nội chính; Phòng Giám sát, thẩm định và xử lý sau thanh tra. Thanh tra thành phố Hà Nội được UBND Thành phố giao 312 biên chế; hiện có mặt 291 người (*275 công chức, 07 hợp đồng theo Nghị định 111 và 09 hợp đồng khoán gọn*). Căn cứ vào định hướng của Đề án sắp xếp hệ thống cơ quan Thanh tra Thành phố, trên cơ sở trình độ chuyên môn, kinh nghiệm thực tiễn và nguyện vọng cá nhân, Thanh tra Thành phố đã bố trí, sắp xếp công chức, người lao động phù hợp với các phòng chuyên môn.

Ngày 27/6/2025, UBND Thành phố ban hành Quyết định số 37/2025/QĐ-UBND về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra thành phố Hà Nội. Thanh tra thành phố Hà Nội đã xây dựng, ban hành quy chế làm việc, quy trình công tác, phân công nhiệm vụ lãnh đạo cơ quan, quy định chức năng, nhiệm vụ của các phòng chuyên môn thuộc Thanh tra Thành phố phù hợp với quy định hiện hành và yêu cầu thực tiễn¹¹. Sau sắp xếp, đến nay cơ quan Thanh tra Thành phố đã đi vào hoạt động ổn định.

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.

¹¹ Quyết định số 3573/QĐ-TTTP (VP) ngày 03/7/2025 về việc phân công nhiệm vụ lãnh đạo Thanh tra Thành phố; Quyết định số 3605/QĐ-TTTP ngày 04/7/2025 về việc ban hành Quy chế làm việc; Quyết định số 4132/QĐ-TTTP ngày 28/7/2025, Thanh tra Thành phố quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng thuộc Thanh tra thành phố Hà Nội

6. Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo các sở, ngành, UBND các cấp (*từ ngày 01/7/2025 là đơn vị hành chính cấp xã*) thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; 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 của HĐND Thành phố gắn với việc thực hiện Nghị quyết số 15-NQ/TU, ngày 04/7/2017 của Ban Thường vụ Thành ủy. Cần quy định cụ thể tiến độ, thời gian tổ chức thực hiện; quy định rõ trách nhiệm của từng tập thể, cá nhân trong việc tổ chức thực hiện và cơ chế xử lý trách nhiệm đối với tập thể, cá nhân không thực hiện, chậm báo cáo kết quả thực hiện. Xác định việc giải quyết khiếu nại, tố cáo là một trong những tiêu chí để đánh giá thi đua cuối năm của các đơn vị.

Ủy ban nhân dân Thành phố đã tập trung chỉ đạo thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, thông báo kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực pháp luật. Giao Thanh tra Thành phố theo dõi, đôn đốc các đơn vị liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện theo văn bản chỉ đạo của Thành phố. Số quyết định giải quyết khiếu nại, thông báo kết luận giải quyết tố cáo đang tổ chức thực hiện, chưa giải quyết triệt để, còn tồn phần lớn là các việc cũ, có tính chất phức tạp, liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành hoặc vướng mắc về cơ chế, chính sách... Các đơn vị đã chủ động xây dựng kế hoạch, lộ trình thực hiện, dự kiến thời gian hoàn thành, phối hợp với các đơn vị liên quan để tổ chức thực hiện. Kết quả thực hiện đến nay như sau: Việc thực hiện các Quyết định giải quyết khiếu nại: Tổng số Quyết định GQKN phải tổ chức thực hiện: 114; Tổng số Quyết định GQKN đã tổ chức thực hiện xong dứt điểm: 94; Tổng số Quyết định GQKN đang tổ chức thực hiện: 20 (thuộc trách nhiệm của UBND các xã, phường). Việc thực hiện các Thông báo Kết luận nội dung tố cáo: Tổng số Thông báo KLTC phải tổ chức thực hiện: 180; Tổng số Thông báo KLTC đã tổ chức thực hiện xong: 117; Tổng số Thông báo KLTC đang tổ chức thực hiện: 63 (trong đó, 03 KLTC thuộc trách nhiệm của các sở, ngành thuộc Thành phố; 60 KLTC thuộc trách nhiệm của UBND các xã, phường).

(kèm theo biểu số 01, 02)

7. Rà soát, tổng hợp báo cáo của các đơn vị đối với các vụ việc không còn tính chất phức tạp theo Nghị quyết số 15-NQ/TU để xin ý kiến Ban Thường vụ Thành ủy đưa ra khỏi danh sách theo dõi nhằm ổn định tình hình chính trị tại địa phương (*đối với 103 vụ việc HĐND Thành phố đang theo dõi*); đồng thời rà soát, đưa vào danh sách vụ việc mới (nếu có phát sinh) để theo dõi và chỉ đạo.

Việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 15-NQ/TU của Ban Thường vụ Thành ủy đã được các cấp, các ngành từ Thành phố đến xã, phường nghiêm túc thực hiện, xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện, tiến hành rà soát, phân loại các vụ việc, phân công nhiệm vụ, có lộ trình giải quyết cụ thể. Nhiều vụ việc đã được chính quyền cơ sở quyết liệt chỉ đạo, áp dụng nhiều giải pháp; một số vụ việc không còn tiềm ẩn nguy cơ phức tạp, gây mất ổn định an ninh, trật tự, UBND một số quận, huyện, thị xã (trước đây) đã đề xuất đưa ra khỏi danh sách Ban Chỉ đạo 15 của Thành ủy theo dõi như Hoàng Mai, Sơn Tây, Mê Linh, Chương Mỹ, Mỹ Đức... Tổng số vụ việc phải giải quyết: 103; Tổng số vụ việc đã giải quyết xong: 69; Tổng số vụ việc còn tồn: 34

(kèm theo biểu số 03)

8. Tập trung chỉ đạo giải quyết việc giao đất dịch vụ cho các hộ dân đảm bảo theo quy định pháp luật; đồng thời, thực hiện dứt điểm đối với 36 vụ việc phức tạp, đông người do Thanh tra Chính phủ chuyển về Thành phố để đảm bảo quyền lợi hợp pháp của người dân, tránh tình trạng khiếu kiện tập trung đông người, thực hiện theo quy trình, quy định của pháp luật; chú ý đến 10 vụ việc đã có báo cáo Thanh tra Chính phủ nhằm ổn định tình hình địa phương.

Thực hiện chỉ đạo của đồng chí Tổng Bí thư Tô Lâm tại Thông báo số 142-TB/VPTW, ngày 20/3/2025 và Văn bản số 16720-CV/VPTW, ngày 14/8/2025 của Văn phòng Trung ương Đảng, Quyết định số 44/QĐ-TTg, ngày 28/3/2025 của Thủ tướng Chính phủ, Văn bản số 3835/VPCP-V.I, ngày 27/8/2025 của Văn phòng Chính phủ; Kế hoạch số 96/KH-TTCT ngày 28/3/2025 và số 329/KH-TTCT ngày 25/9/2025 của Thanh tra Chính phủ, Thành ủy đã thành lập tổ công tác chỉ đạo UBND Thành phố 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 giữ vai trò 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. Thanh tra Thành phố đã tích cực triển khai các nhiệm vụ được giao, phối hợp chặt chẽ với các sở, ngành, địa phương, đã chủ động xây dựng các phương án xử lý cụ thể, chủ động làm việc với các tổ công tác của Thanh tra Chính phủ, kịp thời tham mưu cho UBND Thành phố các giải pháp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, tham mưu Thành ủy, UBND Thành phố báo cáo Thủ tướng Chính phủ, Ủy ban kiểm tra Trung ương, Thanh tra Chính phủ kết quả giải quyết theo yêu cầu. Kết quả đạt được: UBND Thành phố đã thực hiện xong việc đối kiểm tra, rà soát, xử lý, tổ chức đối thoại với người dân và ban hành thông báo kết quả rà soát với **36** vụ việc 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 lại 05/36 vụ việc chưa giải quyết dứt điểm liên quan đến công tác 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 thực¹². Đối với 09 vụ KNTC

¹²Cụ thể: Ngày 20/5/2025, UBND TP có văn bản số 2072/UBND-NNMT báo cáo Thủ tướng CP đề xuất giao và ủy quyền cho UBND TP giải quyết các nội dung vướng mắc, tồn tại của từng quận, huyện. Ngày 17/6/2025, VP Chính phủ có văn bản số 5413/VPCP-NN truyền đạt ý kiến chỉ đạo của đồng chí PTTg CP Trần Hồng Hà giao Bộ NN&MT có văn bản hướng dẫn UBND TP. Ngày 01/8/2025, Bộ NN&MT có văn bản số 5026/BNNMT-QLĐ hướng dẫn UBND TP Hà Nội. Ngày 30/9/2025, Sở NN&MT có văn bản số 7404/SNNMT-QHHDSĐĐ báo cáo kiến nghị UBND TP tiếp tục báo cáo Thủ tướng Chính phủ, Bộ NN&MT xem xét, tháo gỡ đối với các trường hợp tồn tại, vướng mắc.

Ngày 06/10/2025, UBND TP có văn bản số 16033/VP-NNMT giao Sở NNMT tổng hợp, tham mưu, dự thảo văn bản của UBND TP báo cáo Thủ tướng Chính phủ, Bộ NN&MT xem xét, tháo gỡ đối với các trường hợp tồn tại, vướng mắc trong giao đất dịch vụ. Hiện sở NNMT đang thực hiện.

phức tạp về an ninh trật tự (theo danh sách 210 vụ việc của Bộ Công an)¹³: 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 lại¹⁴ 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 96/KH-TTCTP ngày 28/3/2025 của Thanh tra Chính phủ.

9. Xây dựng kế hoạch, tiến độ, lộ trình cụ thể và giao cho các đơn vị tổ chức thực hiện đối với các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực pháp luật từ đầu nhiệm kỳ 2021-2026 đến nay, để đảm bảo quyền và lợi ích của công dân theo quy định. Chỉ đạo các sở, ngành Thành phố tăng cường phối hợp, hỗ trợ UBND các xã, phường theo ngành, lĩnh vực chuyên môn phụ trách, đề kịp thời tháo gỡ, giải quyết các vấn đề khó khăn, vướng mắc của địa phương trong quá trình tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo có hiệu lực pháp luật.

UBND Thành phố tập trung chỉ đạo các sở, ngành Thành phố tăng cường phối hợp, hỗ trợ UBND các xã, phường theo ngành, lĩnh vực chuyên môn phụ trách, đề kịp thời tháo gỡ, giải quyết các vấn đề khó khăn, vướng mắc của địa phương trong quá trình tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo có hiệu lực pháp luật theo Nghị quyết số 10/2025/NQ-HĐND ngày 13/6/2025 của Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội. Tổng số Quyết định giải quyết khiếu nại phải tổ chức thực hiện: 128; Đã thực hiện xong dứt điểm: 05 Quyết định; Đang thực hiện: 123 Quyết định. Tổng số Kết luận nội dung tố cáo phải tổ chức thực hiện: 387 Kết luận; Đã thực hiện xong dứt điểm: 04 Kết luận; Đang thực hiện: 383 Kết luận.

(kèm theo biểu số 04, 05)

10. Tập trung chỉ đạo các sở, ngành, UBND cấp huyện thực hiện nghiêm túc các kết luận thanh tra; đồng thời, quan tâm chỉ đạo, tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện các kết luận thanh tra. Tổng hợp kiến nghị của các đơn vị có khó khăn, vướng mắc khi tổ chức thực hiện để kiến nghị với Thanh tra Chính phủ, để được xem xét, hướng dẫn giải quyết.

Ngày 19/12/2024, UBND Thành phố ban hành Quyết định số 6522/QĐ-UBND về Kế hoạch công tác thanh tra năm 2025, Văn bản số 01/CTr-UBND ngày

¹³(1)Vụ việc khiếu kiện liên quan các nhà đầu tư Tập đoàn giáo dục Egroup; (2)Vụ việc liên quan số nhà đầu tư của Công ty Đầu tư Thương mại Bất động sản Nhật Nam; (3)Vụ việc liên quan một số khách hàng các dự án của Tập đoàn Sungroup; (4)Vụ việc tranh chấp giữa gia đình ông Tuấn và họ giáo Thạch Đà; (5)Vụ việc khiếu kiện liên quan thực hiện Dự án xây dựng đường Vành đai 1; (6)Vụ việc liên quan số nhà đầu tư của Công ty cổ phần Tập đoàn Sunshine; (7) Vụ việc liên quan thu hồi đất, giải phóng mặt bằng thực hiện Dự án Cụm Công nghiệp Xuân Thu tại thôn Xuân Lai, xã Xuân Thu; (8)Vụ việc khiếu kiện liên quan thu hồi đất để thực hiện Dự án bảo tồn, tôn tạo di tích lịch sử Gò Đống Thầy, Thanh Xuân; (9)Vụ việc khiếu kiện tại chung cư Sky Central.

¹⁴Vụ việc khiếu kiện liên quan thực hiện Dự án xây dựng đường Vành đai 1; Vụ việc khiếu kiện tại chung cư Sky Central

08/01/2024 về Chương trình công tác của UBND Thành phố năm 2025; Thực hiện Đề án sắp xếp hệ thống cơ quan thanh tra cấp tỉnh, gọn, mạnh, hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả và Đề án sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính các cấp và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp, ngày 09/4/2025, UBND Thành phố ban hành Văn bản số 1315/UBND-NC về việc điều chỉnh Kế hoạch thanh tra năm 2025, đã chỉ đạo dừng các cuộc thanh tra chưa triển khai trong Kế hoạch năm 2025; các cuộc thanh tra đang thực hiện phải hoàn thành và ban hành kết luận. Yêu cầu các sở, ngành, quận, huyện tập hợp hồ sơ, tài liệu của cơ quan thanh tra để bàn giao cho Thanh tra Thành phố trước khi kết thúc hoạt động Thanh tra cấp huyện và cấp sở. Ngày 09/9/2025, UBND Thành phố ban hành Văn bản số 5005/UBND-NC về việc điều chỉnh, bổ sung kế hoạch thanh tra năm 2025, giao Thanh tra Thành phố ban hành và tổ chức thực hiện Kế hoạch công tác thanh tra năm 2025 điều chỉnh, bổ sung với tổng số 22 cuộc thanh tra, trong đó có 14 cuộc thanh tra theo Kế hoạch, 06 cuộc thanh tra theo chuyên đề do Thanh tra Chính phủ chỉ đạo (04 cuộc theo Kế hoạch số 1505/KH-TTTP ngày 22/7/2025; 02 cuộc theo Kế hoạch số 1238/KH-TTTP ngày 25/6/2025), 02 cuộc thanh tra theo chỉ đạo của UBND Thành phố trên cơ sở đề nghị của Công an Thành phố.

UBND Thành phố tiếp tục thực hiện Kế hoạch số 117/KH-UBND ngày 01/6/2017 của UBND Thành phố; các Văn bản số: 1095-TB/TU ngày 15/12/2017, số 2788-TB/TU ngày 31/7/2020 của Ban Thường vụ Thành ủy; số 21-CV/TU, ngày 24/11/2020 của Thành ủy; số 117-CV/BNCTU, ngày 18/3/2021 của Ban Nội chính Thành ủy; số 4729/VP-TNMT ngày 24/5/2022; số 8601/VP-TNMT ngày 26/8/2022 của UBND Thành phố liên quan đến việc báo cáo kết quả tổ chức thực hiện các quyết định, kết luận thanh tra, kiểm toán có hiệu lực pháp luật trên địa bàn Thành phố (13.207 kết luận); Định kỳ hàng quý, giao Thanh tra Thành phố có văn bản đôn đốc các đơn vị quận, huyện, thị xã, sở ngành và các đơn vị hành chính, sự nghiệp trực thuộc UBND Thành phố có báo cáo về công tác tổ chức thực hiện các kết luận thanh tra của 3 cấp (Trung ương, Thành phố, quận, huyện). Sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp và sắp xếp lại hệ thống các cơ quan thanh tra, Thanh tra Thành phố ban hành văn bản¹⁵ gửi các đơn vị đề báo cáo về việc tổ chức thực hiện các kết luận thanh tra trên địa bàn Thành phố. Tính đến nay, tổng số các kết luận thanh tra phải tổ chức thực hiện trên địa bàn là 13.207 kết luận, số kết luận thanh tra đã tổ chức thực hiện xong là 12.832 kết luận (đạt tỷ lệ 97,1%); Số kết luận thanh tra đang tổ chức thực hiện là 375 kết luận.

11. Tăng cường hiệu quả về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo để đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức, doanh nghiệp. Tiếp tục làm tốt công tác hòa giải và tổ chức đối thoại với người dân để nâng cao chất lượng giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân; đề ra các giải pháp tăng cường hệ thống pháp luật khi thực hiện nhiệm vụ; cần có dự định, dự báo tình hình khiếu nại, tố cáo trong thời gian tới để kịp thời có biện pháp thực hiện có hiệu quả.

UBND Thành phố đã ban hành Văn bản số 303/UBND-BTCD ngày 25/01/2025 về tăng cường việc tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; yêu

¹⁵ Văn bản số 5309/TTTP-GS ngày 15/9/2025 về việc rà soát, báo cáo kết quả thực hiện các KLTT, kiến nghị xử lý sau thanh tra quý III/2025

cầu các cấp, các ngành, nhất là người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải tăng cường tiếp, đối thoại với công dân; triển khai các biện pháp nhằm nắm chắc tình hình KNTC ngay từ khi mới phát sinh, ngay từ cơ sở; nâng cao chất lượng giải quyết các vụ việc KNTC, tập trung tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, các kết luận giải quyết tố cáo có hiệu lực pháp luật. Thường xuyên phối hợp với Thanh tra Chính phủ và các cơ quan Trung ương để rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc KNTC phức tạp, đông người, kiên quyết không để phát sinh thành “điểm nóng”; tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của thủ trưởng các đơn vị trong việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết KNTC,... kịp thời chấn chỉnh, khắc phục các tồn tại, hạn chế.

Ủy ban nhân dân Thành phố đã ban hành Văn bản số 340/UBND-BTCD ngày 11/9/2025 (mật) về triển khai thực hiện chỉ đạo của Tổng Bí thư và Phó Thủ tướng thường trực Chính phủ về xử lý, giải quyết các vụ việc khiếu nại tố cáo kéo dài, vượt cấp. Yêu cầu 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. Đồng thời, tăng cường công tác phối hợp liên ngành, huy động sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị và sự đồng thuận của nhân dân, bảo đảm giải quyết dứt điểm các vụ việc, không để phát sinh điểm nóng, gây ảnh hưởng đến an ninh trật tự, ổn định xã hội trên địa bàn. Việc xử lý phải bám sát quy định pháp luật, đảm bảo quyền lợi chính đáng của công dân, đồng thời kiên quyết xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật.

12. Nâng cao chất lượng, đảm bảo đủ số lượng đội ngũ công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Xây dựng và thực hiện chế độ, chính sách về bồi dưỡng vật chất, đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ, quy hoạch, thử thách, định kỳ đánh giá, luân chuyển theo quy định.

Từ sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, UBND Thành phố đã chỉ đạo các xã, phường bố trí, sắp xếp công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo có kinh nghiệm, năng lực, am hiểu chính sách pháp luật và có kỹ năng giao tiếp tốt với công dân. Qua rà soát, thống kê, trên địa bàn mỗi xã, phường đều thành lập Bộ phận Tiếp công dân, cơ cấu gồm lãnh đạo UBND xã, lãnh đạo Văn phòng và chuyên viên Văn phòng. Cơ bản các công chức đều đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ được giao.

13. Khẩn trương hoàn thiện sử dụng phần mềm về quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn Thành phố. Đặc biệt lưu ý việc thực hiện liên thông từ cấp Thành phố cho đến cấp xã; liên thông giữa các cơ quan Đảng, HĐND, UBND các cấp để đảm bảo kịp thời cho việc kiểm tra, giám sát, đôn đốc giải quyết được thường xuyên, liên tục.

Thanh tra Chính phủ đã xây dựng và đang triển khai thử nghiệm Nền tảng quản lý công tác khiếu nại, tố cáo quốc gia theo Quyết định số 855/QĐ-TTCP ngày 28/8/2025, đảm bảo kết nối dữ liệu trên phạm vi toàn quốc và liên thông trong toàn hệ thống các cơ quan Đảng, Quốc hội, Chính phủ, các cơ quan tư pháp và Mặt trận Tổ quốc Việt Nam. Hệ thống “Nền tảng quản lý công tác khiếu nại,

tổ cáo quốc gia” được triển khai trên hạ tầng của Trung tâm dữ liệu Quốc gia - Bộ Công an đảm bảo an toàn dữ liệu, tích hợp và chia sẻ các dữ liệu dùng chung.

Ủy ban nhân dân Thành phố giao Thanh tra Thành phố phối hợp với Văn phòng Thanh tra Chính phủ để triển khai thử nghiệm Nền tảng quản lý công tác khiếu nại, tố cáo quốc gia tại Ban Tiếp Công dân Thành phố, Thanh tra Thành phố, một số sở, ngành và UBND xã phường tiên tiến triển khai vận hành chính thức theo kế hoạch. Thanh tra Thành phố đã kiến nghị với Văn phòng Thanh tra Chính phủ bổ sung thêm các chức năng tổng hợp, lọc trùng, giải quyết toàn trình đơn thư khiếu nại, tố cáo và kiểm soát các vụ việc kéo dài, phức tạp, có nguy cơ dẫn đến mất trật tự an ninh xã hội.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Ủy ban nhân dân Thành phố luôn quan tâm chỉ đạo sâu sát về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; các vụ việc khiếu nại, tố cáo tồn đọng kéo dài; cấp ủy và chính quyền các cấp Thành phố luôn xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ trọng tâm, quan trọng; thể hiện vai trò lãnh đạo, chỉ đạo của các cấp ủy đảng, chính quyền trong xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo; thực hiện tốt Chỉ thị số 35-CT/TW, ngày 26/5/2014, Quy định số 11-QĐ/TW, ngày 11/8/2019 của Bộ Chính trị, Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15, ngày 07/10/2022 của Ban Thường vụ Thành ủy thực hiện Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị; Chỉ thị số 07/CT-UBND ngày 24/4/2028 của Ủy ban nhân dân Thành phố; công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được quan tâm ngay từ khi phát sinh tại cơ sở, hạn chế tối đa việc phát sinh khiếu kiện đông người, vượt cấp.

UBND Thành phố đã triển khai thực hiện tốt các kiến nghị được nêu tại Nghị quyết số 10/2025/NQ-HĐND ngày 13/6/2025 của HĐND Thành phố; thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp nhằm nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn. Việc chỉ đạo thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực pháp luật kết quả có nhiều chuyển biến tích cực.

Quá trình triển khai thực hiện chính quyền 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 2 cấp, người dân 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.

Công tác hòa giải tại cơ sở cũng đã được các cấp chính quyền quan tâm, thực hiện. 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

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 đông 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, bàn giao tài liệu ở cấp cơ sở không đầy đủ, ảnh hưởng đến tiến độ và chất lượng giải quyết.

IV. 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, phần đầu đạt tỷ lệ giải quyết trên 85% đối với các vụ việc mới phát sinh; phần đầu 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, 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 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.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đề xuất 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 kết quả thực hiện Nghị quyết số 10/2025/NQ-HĐND

ngày 13/6/2025 của Hội đồng nhân dân Thành phố.
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, BTCĐTP;
- Lưu: VT, BTCD.

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

Nguyễn Xuân Lưu

