ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ MINH LONG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 556 /BC-UBND	*Minh Long, ngày 23 tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện nội dung về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn xã

Thực hiện Công văn số 7383/VP-TTHC ngày 09 tháng 11 năm 2026 của Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc phối hợp báo cáo kết quả thực hiện nội dung về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh;

Ủy ban nhân dân xã Minh Long báo cáo kết quả triển khai thực hiện Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND ngày 21 tháng 11 năm 2018 của UBND tỉnh Quảng Ngãi (cũ) ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

UBND xã đã quan tâm chỉ đạo các bộ phận chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các đơn vị có liên quan triển khai thực hiện các quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định.

Thường xuyên quán triệt cán bộ, công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ phải nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân; thực hiện nghiêm các quy định về cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, bảo đảm công khai, minh bạch trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Phân công trách nhiệm cho các bộ phận chuyên môn trong việc tiếp nhận, tham mưu xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi, lĩnh vực phụ trách; bảo đảm việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện đúng thẩm quyền, trình tự và thời gian quy định.

2. Công tác tuyên truyền, phổ biến

UBND xã đã lồng ghép tuyên truyền, phổ biến các quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thông qua các cuộc họp, hội nghị, hệ thống truyền thanh cơ sở và hoạt động hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

Thông qua công tác tuyên truyền, hướng dẫn, người dân và tổ chức từng bước được nâng cao nhận thức về quyền phản ánh, kiến nghị đối với những quy định hành chính không phù hợp, không đồng bộ, không rõ ràng hoặc có dấu hiệu gây khó khăn, phiền hà trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

3. Việc công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

UBND xã thực hiện việc hướng dẫn, thông tin đến cá nhân, tổ chức về các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy định hành chính theo quy định; hướng dẫn người dân phản ánh trực tiếp tại cơ quan hành chính nhà nước, thông qua bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, bằng văn bản hoặc thông qua các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trực tuyến theo quy định.

Đồng thời, hướng dẫn cá nhân, tổ chức cung cấp đầy đủ thông tin, nội dung phản ánh, kiến nghị và thông tin liên hệ để thuận lợi cho việc xem xét, xử lý và thông báo kết quả giải quyết.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kết quả tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Trong năm 2026, UBND xã đã tổ chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến quy định hành chính thông qua các hình thức theo quy định.

Tổng số phản ánh, kiến nghị tiếp nhận: 0 phản ánh, kiến nghị. Trong đó:

- Tiếp nhận trực tiếp tại cơ quan, đơn vị: 0 phản ánh, kiến nghị.

- Tiếp nhận bằng văn bản: 0 phản ánh, kiến nghị.

Tiếp nhận qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị: 0 phản ánh, kiến nghị.

Tiếp nhận qua các hình thức khác: 0 phản ánh, kiến nghị.

2. Kết quả phân loại và xử lý phản ánh, kiến nghị

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận: 0 vụ việc.

- Số phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết: 0 vụ việc.

- Số phản ánh, kiến nghị đã giải quyết, trả lời: 0 vụ việc.

- Số phản ánh, kiến nghị đang xem xét, giải quyết: 0 vụ việc.

- Số phản ánh, kiến nghị đã chuyển cơ quan có thẩm quyền: 0 vụ việc.

- Số phản ánh, kiến nghị không thuộc phạm vi tiếp nhận theo quy định (nếu có): 0 vụ việc.

3. Công tác phối hợp trong tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

UBND xã thực hiện phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn trong quá trình tiếp nhận, phân loại, tham mưu xử lý phản ánh, kiến nghị; xác định rõ trách nhiệm của từng bộ phận, cá nhân có liên quan.

Đối với những nội dung liên quan đến nhiều lĩnh vực hoặc vượt quá thẩm quyền giải quyết, UBND xã chủ động trao đổi, phối hợp với cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan để được hướng dẫn, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc.

4. Việc theo dõi, đôn đốc và công khai kết quả xử lý

UBND xã quan tâm theo dõi tiến độ giải quyết phản ánh, kiến nghị; đôn đốc các bộ phận chuyên môn tham mưu xử lý kịp thời, hạn chế tình trạng chậm trễ, kéo dài.

Kết quả giải quyết được thông tin, trả lời đến cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị theo quy định; đồng thời được sử dụng làm cơ sở để xem xét, chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính tại địa phương.

III. ĐÁNH GIÁ VIỆC THI HÀNH QUYẾT ĐỊNH SỐ 36/2018/QĐ-UBND

1. Ưu điểm

Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được UBND xã quan tâm triển khai, gắn với nhiệm vụ cải cách hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính tại địa phương.

Trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết các phản ánh, kiến nghị từng bước được nâng cao.

Việc phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn trong quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được quan tâm thực hiện, góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết công việc.

Quy chế phối hợp là cơ sở để các cơ quan, đơn vị xác định trách nhiệm trong tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; góp phần tăng cường tính công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình của cơ quan hành chính nhà nước.

Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị góp phần phát hiện những bất cập trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, qua đó kịp thời chấn chỉnh và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

2. Hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc triển khai thực hiện còn một số hạn chế như:

Công tác tuyên truyền về quyền và cách thức phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính có lúc, có nơi chưa thường xuyên; một bộ phận người dân chưa thực sự quan tâm đến việc thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị.

Việc tiếp cận các hình thức phản ánh, kiến nghị trực tuyến của một bộ phận người dân còn hạn chế, nhất là người cao tuổi, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ thông tin.

Công tác theo dõi, tổng hợp, thống kê kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị đôi lúc chưa được thực hiện đồng bộ.

Việc phối hợp xử lý đối với những nội dung liên quan đến nhiều lĩnh vực hoặc vượt thẩm quyền cấp xã còn phụ thuộc vào hướng dẫn, giải quyết của cơ quan cấp trên.

3. Khó khăn, vướng mắc

Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND được ban hành trong bối cảnh tổ chức bộ máy chính quyền và cơ cấu các cơ quan chuyên môn trước đây; đến nay, sau quá trình sắp xếp tổ chức bộ máy và thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, một số nội dung về tên gọi cơ quan, đơn vị, trách nhiệm phối hợp và thẩm quyền xử lý không còn phù hợp với thực tiễn.

Một số nội dung trong quy chế phối hợp chưa được cập nhật đầy đủ theo các quy định mới về tổ chức bộ máy, phân cấp, phân quyền và giải quyết thủ tục hành chính.

Việc xác định cơ quan đầu mối, trách nhiệm phối hợp và quy trình xử lý đối với một số phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị còn gặp khó khăn.

Điều kiện về nhân lực thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại cấp xã còn hạn chế; cán bộ, công chức phải kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ nên ảnh hưởng nhất định đến công tác theo dõi, tổng hợp và tham mưu xử lý.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Qua thực tiễn triển khai thực hiện Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND, UBND xã Minh Long đề xuất, kiến nghị một số nội dung sau:

1. Đối với UBND tỉnh

Đề nghị UBND tỉnh quan tâm chỉ đạo rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND để bảo đảm phù hợp với quy định pháp luật hiện hành, tình hình tổ chức bộ máy và thực tiễn hoạt động của chính quyền địa phương 02 cấp.

2. Đối với Văn phòng UBND tỉnh

Hướng dẫn cụ thể quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của UBND cấp xã hiện nay.

Hướng dẫn thống nhất biểu mẫu theo dõi, tổng hợp, báo cáo kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị để các địa phương thực hiện đồng bộ.

Tổ chức tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị cho đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã.

3. Về việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND

UBND xã thống nhất về sự cần thiết phải rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND nhằm bảo đảm tính đồng bộ, thống nhất với các quy định pháp luật hiện hành và phù hợp với mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp.

Đề nghị cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu điều chỉnh các nội dung sau:

Quy định rõ cơ quan đầu mối tiếp nhận, theo dõi, tổng hợp phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn xã.

Xác định cụ thể trách nhiệm của UBND cấp xã và các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh trong việc tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý, trả lời và theo dõi kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị.

Bổ sung quy định về hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trực tiếp, bằng văn bản và trên môi trường điện tử.

Quy định rõ thời hạn xử lý, trách nhiệm phối hợp và trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết cho cá nhân, tổ chức.

Bổ sung cơ chế theo dõi, đôn đốc, kiểm tra và tổng hợp báo cáo định kỳ, bảo đảm công khai, minh bạch trong quá trình giải quyết.

V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Tiếp tục triển khai thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

2. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến để người dân, tổ chức biết và thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị khi phát hiện những quy định hành chính không phù hợp hoặc những hành vi gây phiền hà trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ; thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công sở và đạo đức công vụ.

4. Thực hiện việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị đúng thẩm quyền, đúng quy định; không để xảy ra tình trạng né tránh, đùn đẩy trách nhiệm hoặc kéo dài thời gian xử lý.

5. Tăng cường phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn và các cơ quan có liên quan; kịp thời báo cáo, đề xuất cấp có thẩm quyền tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

6. Thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý, kịp thời phát hiện những bất cập để kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ theo quy định.

VI. KẾT LUẬN

Việc triển khai thực hiện Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND đã góp phần nâng cao trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước trong công tác tiếp

nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; góp phần thực hiện công khai, minh bạch, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và phục vụ Nhân dân.

Tuy nhiên, trước yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy và thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, việc rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND là cần thiết nhằm bảo đảm phù hợp với tình hình thực tế và các quy định pháp luật hiện hành.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện nội dung về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn xã Minh Long. Kính báo cáo Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy xã (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các phòng ban chuyên môn;
- Lưu: VT.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ MINH LONG T.QUẢNG NGÃI

Đinh Thị Súc