

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ YÊN TRƯỜNG**

Số: /KH-UBND

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Yên Trường, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn xã năm 2026

Thực hiện Luật tiếp công dân ngày 25/11/2013, Luật Khiếu nại ngày 11/11/2021, Luật Tố cáo ngày ngày 12/6/2018; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 1/10/2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 2 cấp.

Nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Yên Trường; bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đúng quy định của pháp luật; kịp thời ngăn ngừa, hạn chế tình trạng đơn thư phức tạp, tồn đọng, kéo dài, vượt cấp, gây ảnh hưởng đến tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội tại địa phương.

Trên cơ sở các quy định của pháp luật hiện hành và tình hình thực tế của địa phương, Ủy ban nhân dân xã Yên Trường xây dựng Kế hoạch tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026 như sau:

I. MỤC ĐÍCH

Nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; tăng cường mối quan hệ gắn bó giữa Nhân dân với cán bộ, công chức, viên chức; đồng thời nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của chính quyền địa phương. Qua đó, nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức trên địa bàn xã.

Kịp thời chỉ đạo, giải quyết dứt điểm những vụ việc phát sinh, các vướng mắc, bức xúc trong công tác tiếp công dân; xử lý, giải quyết các tranh chấp, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân trên địa bàn xã theo đúng quy định của pháp luật; góp phần ổn định an ninh chính trị, bảo đảm trật tự, an toàn xã hội; bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của tổ chức, công dân, đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh của địa phương.

II. YÊU CẦU

- Việc tổ chức tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được thực hiện đúng quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật hướng dẫn thi hành.

- Bảo đảm nguyên tắc dân chủ, công khai, minh bạch; tôn trọng quyền, lợi ích hợp pháp của công dân; thực hiện đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật.

- Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết đơn thư của công dân đúng quy định; không để xảy ra tình trạng chậm trễ, tồn đọng, kéo dài.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân; gắn tiếp công dân với trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tập trung giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc phát sinh ngay từ cơ sở.

- Kiên quyết xử lý theo quy định pháp luật đối với các trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối, vi phạm nội quy, quy chế tại nơi tiếp công dân.

- Xác định rõ nội dung công việc, trách nhiệm của từng bộ phận, cá nhân; phân công các phòng, ban, đơn vị thực hiện theo đúng chức năng, nhiệm vụ, bảo đảm chất lượng và tiến độ đề ra.

- Các phòng, ban, đơn vị chủ động phối hợp chặt chẽ, tổ chức thực hiện đầy đủ các nội dung của Kế hoạch; kịp thời báo cáo, đề xuất UBND xã xem xét, chỉ đạo giải quyết những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

III. NỘI DUNG

1. Công tác tiếp công dân

Bố trí địa điểm tiếp công dân thuận lợi, đảm bảo cơ sở vật chất trang thiết bị phục vụ việc tiếp dân; thực hiện đầy đủ nghiêm túc lịch tiếp công dân thường xuyên cũng như việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất của người đứng đầu theo quy định. Rà soát, bổ sung đầy đủ các nội quy, quy chế tiếp công dân theo quy định hiện hành. Chỉ đạo, rà soát và phân công tập trung phối hợp giải quyết dứt điểm vụ việc tồn đọng chưa giải quyết, hoặc giải quyết chưa dứt điểm; đối với đơn mới phát sinh phải tiếp nhận tập trung một đầu mối nơi tiếp dân để phân loại, phân công giải quyết; theo dõi, cập nhật phản ánh kịp thời, đầy đủ, rõ ràng vào sổ tiếp dân, sổ theo dõi, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Thực hiện nghiêm chế độ tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ theo quy định của Luật Tiếp công dân; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ và Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân.

2. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo

Tổ chức tuyên truyền, phổ biến, quán triệt và triển khai thực hiện Chỉ thị số

35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị; Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành đến cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân trên địa bàn xã bằng các hình thức phù hợp.

Thực hiện lồng ghép công tác tuyên truyền pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thông qua các hội nghị, cuộc họp thôn, khu dân cư; hệ thống truyền thanh; bảng tin, công thông tin điện tử và các hình thức tuyên truyền khác theo quy định.

Tổ chức đăng tải, phát sóng, đưa tin, bài phản ánh tình hình khiếu nại, tố cáo; kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan nhà nước; tuyên truyền các gương điển hình tiên tiến, mô hình, cách làm hiệu quả trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo nhằm nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật của Nhân dân.

3. Xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhận trực tiếp qua công tác tiếp công dân, nhận đơn qua đường Bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến; xem xét phân loại, xử lý đảm bảo đảm bảo thời gian, nội dung, tính chất vụ việc, lĩnh vực quản lý và thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Văn phòng HĐND-UBND xã có trách nhiệm tham mưu cho Chủ tịch UBND xã chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đủ điều kiện tiếp nhận đến các phòng, đơn vị chuyên môn để được kiểm tra, xác minh kịp thời, giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục pháp luật. Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định.

4. Giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền

Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã, tập trung kiểm tra, xác minh, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, hạn chế thấp nhất tình trạng khiếu kiện kéo dài, vượt cấp, gây ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự và an toàn xã hội ở địa phương. Phấn đấu 100% các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền được giải quyết.

Thực hiện nghiêm các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh về giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Tổ chức thực hiện dứt điểm theo thẩm quyền các Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, Quyết định xử lý tố cáo được cấp có thẩm quyền ban hành (nếu có).

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trưởng các phòng, đơn vị thuộc UBND xã

- Tham gia đầy đủ các buổi tiếp công dân định kỳ của Bí thư Đảng uỷ, Chủ tịch HĐND, Chủ tịch UBND xã; thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo, chuyển đơn, thông báo tiếp công dân của Bí thư Đảng uỷ, Chủ tịch UBND xã giải quyết các vụ việc theo đúng tiến độ, thời hạn được giao; tăng cường công tác đối thoại, hòa giải, tuyên truyền, thuyết phục, giải thích để công dân hiểu, chấp hành

nghiêm các quy định pháp luật.

- Thực hiện đầy đủ, nghiêm túc chế độ thông tin báo cáo về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Thông tư số 06/2025/TT-TTCP ngày 29/9/2025 của Thanh tra Chính phủ và báo cáo định kỳ, đột xuất theo chỉ đạo của UBND xã.

2. Văn phòng HĐND-UBND

- Bố trí đầy đủ điều kiện cho công tác tiếp dân theo quy định; Phân công cán bộ, công chức tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã; Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định.

- Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chuyển đơn đủ điều kiện xử lý đến các phòng, đơn vị chuyên môn để giải quyết; ban hành các văn bản chỉ đạo, theo dõi đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết đơn thư theo quy định.

- Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo đúng trình tự quy định của pháp luật; tuyên truyền, giải thích để công dân chấp hành quyết định của cơ quan có thẩm quyền trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị đã được thực hiện đúng pháp luật.

- Chủ trì, phối hợp Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy xã và cơ quan, tổ chức có liên quan thực hiện việc tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã.

- Tham mưu Chủ tịch UBND xã kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo, xử lý đối với các vụ việc đông người, phức tạp, có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự trên địa bàn.

- Xây dựng kế hoạch tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn xã; phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức bồi dưỡng cho đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên pháp luật và lực lượng hòa giải viên cơ sở.

- Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn tại cấp xã; báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Phòng Kinh tế

- Tham mưu UBND xã cung cấp thông tin chuyên môn theo yêu cầu của Tòa án nhân dân các cấp trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến lĩnh vực kinh tế thuộc phòng phụ trách; phối hợp Văn phòng HĐND và UBND xã tổ chức tiếp công dân; tham mưu giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng nhiệm vụ của phòng đảm bảo thời gian, đúng quy định.

- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu và cơ sở pháp lý liên quan, báo cáo UBND xã và gửi đến các cơ quan liên quan để nghiên cứu, chuẩn bị nội dung trước khi Chủ tịch UBND xã tiếp công dân, đối thoại giải quyết theo thẩm quyền.

- Phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh và tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND xã giải quyết các vụ việc liên quan đảm bảo đúng trình tự, thủ tục theo quy định pháp luật, không để phát sinh đơn

tồn đọng, quá hạn, kéo dài.

3. Phòng Văn hoá - Xã hội.

- Tham mưu UBND xã cung cấp thông tin theo yêu cầu của Tòa án nhân dân các cấp trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến lĩnh vực Văn hoá – Xã hội do phòng phụ trách; phối hợp Văn phòng HĐND và UBND xã tổ chức tiếp công dân; tham mưu giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng nhiệm vụ được pháp luật quy định.

- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu và cơ sở pháp lý liên quan, báo cáo UBND xã và gửi đến các cơ quan liên quan để nghiên cứu chuẩn bị nội dung trước khi Chủ tịch UBND xã tiếp công dân, đối thoại giải quyết theo thẩm quyền.

4. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội:

Phối hợp chặt chẽ với UBND xã trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân.

5. Các cơ sở thôn:

- Thực hiện tốt công tác hoà giải ở cơ sở theo quy định, hạn chế thấp nhất tình trạng đơn thư vượt cấp, gây ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự và an toàn xã hội ở địa bàn thôn.

- Tham gia, phối hợp với các cơ quan, đơn vị của xã để tham mưu Chủ tịch UBND xã trong quy trình giải quyết đơn thư có liên quan đến địa bàn thôn phụ trách và trực tiếp tham dự tiếp công dân cùng với Chủ tịch UBND xã khi có yêu cầu.

6. Chế độ thông tin, báo cáo

Trưởng các phòng, đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tế của địa phương chủ động xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại năm 2026; định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về UBND xã (qua Văn phòng HĐND-UBND) để chỉ đạo kịp thời. Chịu trách nhiệm trước UBND xã về việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này.

Giao Văn phòng HĐND-UBND xã theo dõi, đôn đốc, tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã thực hiện Kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh (để b/c);
- Thanh tra tỉnh (để b/c);
- TTTr: Đảng ủy, HĐND xã (để b/c);
- Chủ tịch, các Phó CT UBND xã;
- Các Ban thuộc Đảng ủy;
- Trưởng các phòng, đơn vị thuộc UBND xã;
- UB MTTQ và các đoàn thể xã;
- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã;
- Trưởng các thôn;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Ngọc Nam

