

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ THIỆU TRUNG**

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

Số: /KH - UBND

Thiệu Trung, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Thiệu Trung năm 2026

Căn cứ Luật tiếp công dân năm 2013; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2018; Chương trình công tác năm 2026 của UBND xã.

Ủy ban nhân dân xã Thiệu Trung xây dựng Kế hoạch tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã, đảm bảo thực hiện đúng theo quy trình, quy định của pháp luật, hạn chế đến mức thấp nhất phát sinh các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, vượt cấp gây ảnh hưởng đến tình hình an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội ở địa phương.

2. Yêu cầu

- Xác định công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên, tập trung tổ chức thực hiện nghiêm túc, đúng theo quy định của pháp luật.

- Nội dung tiếp công dân phải được tổ chức thực hiện đúng trình tự, thủ tục theo quy định. Gắn việc tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức và công dân; giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mới phát sinh ngay từ cơ sở, góp phần ổn định tình hình an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội, bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích chính đáng của công dân.

- Rà soát các vụ khiếu nại, tố cáo còn tồn đọng chưa được giải quyết, các vụ khiếu nại, tố cáo được giải quyết nhưng còn bức xúc, kéo dài để xem xét giải quyết dứt điểm. Đơn giản hoá thủ tục, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định. Từng bước kiện toàn tổ chức bộ máy tiếp công dân có bản lĩnh chính trị, phẩm chất đạo đức tốt, giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, xử lý đúng, kịp thời, giải quyết khiếu nại, tố cáo đảm bảo chất lượng.

II. NỘI DUNG

1. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân.

Tiếp tục thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến Luật Tiếp công dân,

Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, các quy định của pháp luật có liên quan đến quyền và lợi ích chính đáng của công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành; triển khai, quán triệt kế hoạch, văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, UBND xã về công tác tiếp dân. Tăng cường công tác tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ đối với công chức được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư ở các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân xã. Tiếp tục phối hợp chặt chẽ với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các đoàn thể chính trị - xã hội xã trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật nói chung và pháp luật về tiếp công dân.

2. Công tác tiếp dân của Chủ tịch UBND xã:

Chủ tịch UBND xã tiếp công dân ít nhất 01 ngày/01 tuần (Chủ tịch tiếp công dân vào ngày thứ 6 hàng tuần); tiếp công dân theo chỉ đạo của cấp trên; tiếp công dân đột xuất đối với những vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia liên quan đến nhiều cơ quan đơn vị hoặc các ý kiến của các cơ quan đơn vị chưa thống nhất; hoặc vụ việc nếu không được tiếp nhận giải quyết có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng, có thể dẫn đến huỷ hoại tài sản Nhà nước, tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của Nhân dân ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

3. Công tác phân loại xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh qua tiếp công dân:

- Việc tiếp nhận các đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được thực hiện tập trung tại địa điểm tiếp công dân thuộc UBND xã (*nhận trực tiếp qua công tác tiếp công dân, nhận qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến*) và được phân loại, xử lý đơn đảm bảo đúng trình tự, thời gian theo quy định pháp luật. Hướng dẫn đối với những trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

- Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tham mưu cho Chủ tịch UBND xã xử lý đơn và giao nhiệm vụ xác minh cho các phòng, ban, đơn vị, công chức chuyên môn. Đồng thời theo dõi, kiểm tra việc chuyển các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đủ điều kiện tiếp nhận, thụ lý đến các cơ quan chuyên môn, kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND xã giải quyết đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục, thời gian theo quy định pháp luật.

4. Công tác giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền:

- Các phòng, ban, đơn vị, công chức chuyên môn thuộc UBND xã được giao nhiệm vụ xác minh đơn thư phải kịp thời báo cáo kết quả, tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND xã giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền, hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng đơn thư kéo dài vượt cấp, gây ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự và an toàn xã hội ở địa phương.

- Phòng, ban, đơn vị, thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh về giải quyết đơn thư. Tổ chức thực hiện dứt điểm theo thẩm quyền các Quyết định giải quyết khiếu nại, Kết luận giải quyết tố cáo được cấp có thẩm quyền ban hành đã có hiệu lực pháp luật. Đối với các vụ khiếu nại, tố cáo đã

được Chủ tịch UBND xã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, tố cáo nhưng công dân vẫn còn khiếu nại, với những yêu cầu không phù hợp với quy định của pháp luật, khi tiếp dân cán bộ tiếp công dân vận động thuyết phục công dân chấp hành pháp luật, chấm dứt khiếu nại; đồng thời có thông báo đến cơ quan, đơn vị có chức năng, biết để trả lời khi có yêu cầu. Trong trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự công cộng hoặc có hành vi vi phạm pháp luật, thì xử lý theo quy định của pháp luật.

- Phòng, ban, đơn vị, kịp thời tham mưu báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh Thanh tra tỉnh, các Sở, ngành của tỉnh có thẩm quyền xem xét, cho ý kiến giải quyết đối với các vụ việc đã có ý kiến kết luận nhưng còn trái ngược nhau, không thực hiện được; các vụ việc đã được Chủ tịch UBND xã và Tổ công tác kiểm tra, rà soát nhiều lần để xem xét giải quyết nhưng công dân vẫn còn khiếu nại.

- Đối với các vụ việc đã được Chủ tịch UBND xã xem xét, giải quyết nhưng công dân vẫn còn khiếu nại, chưa được kiểm tra, xác minh; nếu phát sinh tình tiết mới, các phòng, ban, đơn vị tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét, giải quyết khiếu nại đúng quy định. Quá trình kiểm tra kết luận cần áp dụng đầy đủ các cơ sở pháp lý, những quy định của pháp luật, phù hợp với tình hình thực tế của địa phương, đảm bảo tính khả thi.

- Tập trung giải quyết các đơn khiếu nại, tố cáo còn tồn đọng và thực hiện dứt điểm không để kéo dài các quyết định khiếu nại tranh chấp đã có hiệu lực pháp luật.

III. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Thực hiện nghiêm Luật Tiếp công dân; thường trực tiếp công dân theo quy định, phân tích, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng theo quy định pháp luật; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đủ điều kiện chuyển đến các cơ quan, đơn vị của xã để tham mưu cho UBND xã giải quyết đúng theo quy định pháp luật, đồng thời hướng dẫn công dân trong thực hiện quy trình gửi đơn thư theo quy định.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành tổ chức kiểm tra, rà soát kết quả xác minh các đơn khiếu nại, tố cáo được tiếp nhận hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có kiến chỉ đạo để kịp thời tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, đối thoại để giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng theo quy định.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong công tác tham mưu giải quyết đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền Chủ tịch UBND xã giải quyết, đảm bảo thực hiện đúng quy trình, thời hạn theo quy định pháp luật.

- Định kỳ hoặc đột xuất báo cáo theo quy định kết quả tham mưu thực hiện công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo về UBND xã, Thanh tra thành phố, UBND tỉnh theo quy định.

- Chủ động xây dựng kế hoạch tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, các quy định có liên quan đến quyền và lợi ích chính đáng của công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành trên địa bàn xã; phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức lớp bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên pháp luật và đội ngũ hòa giải viên cơ sở; tổ chức các đợt tư vấn pháp luật, trợ giúp pháp lý miễn phí cho người nghèo và đối tượng chính sách theo quy định.

2. Phòng Kinh tế

- Phối hợp với 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.

- 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 Nông nghiệp - Môi trường, Tài chính - Kế hoạch, Xây dựng và Công thương; phối hợp với 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.

3. Phòng Văn hoá - Xã hội

- 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 Nội vụ, Giáo dục - Đào tạo, Văn hoá - Khoa học - Thông tin và Y tế; phối hợp với 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.

- Phối hợp với 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.

- Phối hợp, chỉ đạo củng cố, kiện toàn, nâng cao hiệu quả hoạt động của các Tổ hòa giải ở cơ sở đảm bảo hoạt động có chất lượng.

4. Các thôn, khu phố

- Thực hiện tốt công tác hoà giải ở cơ sở theo quy định, hạn chế đến mức 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, khu phố.

- 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, khu phố phụ trách và tham dự tiếp công dân cùng với Chủ tịch UBND xã khi có yêu cầu.

5. 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.

IV. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian: Chủ tịch UBND xã tiếp công dân theo lịch tiếp công dân tại Thông báo số 195/TB-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; ngoài ra, lãnh đạo UBND xã có thể tiếp công dân đột xuất theo tình hình thực tế.

2. Địa điểm: Phòng Tiếp công dân thuộc trụ sở UBND xã hoặc có thể tại một địa điểm khác theo nội dung, tính chất vụ việc cụ thể.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN.

1. Căn cứ Kế hoạch, yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị của xã, theo chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị chủ động triển khai thực hiện đạt hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026.

2. Giao Văn phòng HĐND và UBND xã theo dõi, kiểm tra, hướng dẫn và đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch này; kịp thời báo cáo đề xuất hướng xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện kế hoạch. Yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị tổ chức thực hiện nghiêm kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy, TT HĐND;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- UB MTTQ và các đoàn thể chính trị - xã hội;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- Các thôn trên địa bàn;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Trịnh Đình Tùng