

Số: /KH-UBND

Mường La, ngày tháng 01 năm 2026

KẾ HOẠCH
Công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo,
kiến nghị, phản ánh năm 2026

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

Căn cứ 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; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; Thông tư số 01/2024/TT-TTCP ngày 20/01/2024 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ thông tin, báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ Quyết định số 2027/QĐ-UBND ngày 31/12/2025 của UBND xã Mường La về việc ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân xã, nhiệm kỳ 2021-2026;

Căn cứ tình hình thực tiễn và yêu cầu công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Mường La.

Ủy ban nhân dân xã ban hành Kế hoạch công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026 với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm cụ thể hóa chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; triển khai thực hiện đồng bộ các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành trên địa bàn xã.

- Xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu, bộ phận chuyên môn trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư; khắc phục tình trạng đùn đẩy trách nhiệm, chậm trễ, né tránh trong xử lý vụ việc.

- Tổ chức tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo đúng quy định, đảm bảo công dân được tiếp, được lắng nghe, được giải thích, hướng dẫn thủ tục theo thẩm quyền; bảo đảm công khai, minh bạch trong tiếp công dân.

- Thiết lập quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết đơn thư khoa học, chặt chẽ, bảo đảm đúng thời hạn, đúng thẩm quyền, đúng trình tự; hạn chế tối đa đơn thư tồn đọng, vượt cấp, khiếu kiện kéo dài.

- Tăng cường công tác đối thoại, hòa giải ngay từ cơ sở, giải quyết kịp thời những mâu thuẫn, tranh chấp phát sinh trong Nhân dân; không để hình thành “điểm nóng”, tụ tập đông người, gây mất an ninh trật tự.

- Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của tổ chức và cá nhân, góp phần củng cố niềm tin của Nhân dân đối với sự lãnh đạo của cấp ủy Đảng và chính quyền địa phương.

- Nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức; xây dựng phong cách làm việc dân chủ, gần dân, trọng dân, tôn trọng Nhân dân.

- Gắn kết công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo với nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng – an ninh của địa phương, góp phần giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn xã.

2. Yêu cầu

- Xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên; tập trung lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện nghiêm túc, kịp thời, hiệu quả, đúng quy định của pháp luật.

- Tăng cường vai trò lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, giám sát; nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, các phòng, đơn vị trực thuộc, bảo đảm sự thống nhất trong nhận thức và hành động. Việc tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải bảo đảm nghiêm túc, thiết thực, hiệu quả; công khai, minh bạch, chính xác, kịp thời; đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật; đồng thời bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng, đơn vị trực thuộc UBND xã và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá việc tổ chức thực hiện nhằm kịp thời chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả công tác.

II. NỘI DUNG

1. Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến, quán triệt và tổ chức triển khai thực hiện đồng bộ, nghiêm túc các chủ trương, chính sách của Đảng; các quy định của pháp luật; các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Trung ương, Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh; nội quy, quy chế tiếp công dân và các văn bản chỉ đạo của UBND xã đã ban hành về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Việc tuyên truyền được thực hiện đến toàn thể công chức, viên

chức, người lao động trong cơ quan, đơn vị và Nhân dân, trong đó chú trọng đội ngũ công chức trực tiếp tham mưu, thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư, nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm và hiệu quả thực thi nhiệm vụ.

2. Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, các phòng, đơn vị trong việc tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Tiếp tục thực hiện hiệu quả việc tổ chức các hội nghị đối thoại giữa người đứng đầu cấp ủy, chính quyền với công chức, viên chức, người lao động, Nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn xã qua đó kịp thời nắm bắt tình hình, tiếp thu ý kiến, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, xử lý và giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

3. Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là trong việc kiểm tra, rà soát, phối hợp xử lý, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài. Qua đó, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, bảo đảm các vụ việc được giải quyết kịp thời ngay từ cơ sở, không để phát sinh khiếu nại, tố cáo đông người, hình thành điểm nóng, gây phức tạp về an ninh, trật tự trong cơ quan, đơn vị.

5. Chú trọng nâng cao chất lượng công tác tham mưu; đề cao tinh thần trách nhiệm của công chức, viên chức trong thực thi công vụ. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin; khai thác, sử dụng hiệu quả phần mềm Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo; thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

III. ĐỊA ĐIỂM, LỊCH VÀ THỜI GIAN TIẾP CÔNG DÂN

1. Địa điểm tiếp công dân

Phòng tiếp công dân, tầng 1, tòa nhà Trung tâm dịch tổng hợp, Tiểu khu III xã Mường La.

2. Lịch Tiếp công dân

a. Tiếp công dân định kỳ: Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ vào thứ 5 hằng tuần, trường hợp ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ bù, nghỉ Lễ, nghỉ Tết thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo liền kề. Trường hợp Chủ tịch UBND xã không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho một Phó chủ tịch UBND xã tiếp công dân và Phó chủ tịch UBND xã có trách nhiệm báo cáo lại Chủ tịch UBND xã kết quả tiếp công dân.

b. Tiếp công dân thường xuyên: Công chức Văn phòng HĐND - UBND xã trực tiếp công dân từ ngày thứ 2 đến ngày thứ 6 hằng tuần tại phòng tiếp công dân của xã.

c. Tiếp công dân đột xuất: Chủ tịch UBND xã tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

3. Thời gian tiếp công dân

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND - UBND xã

- Tham mưu cho Chủ tịch UBND xã trong công tác tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân gửi đến UBND xã. Tổ chức và duy trì thực hiện nghiêm túc công tác trực, tiếp công dân theo đúng Nội quy, Quy chế tiếp công dân của xã và các quy định hiện hành của pháp luật; trường hợp phát sinh vụ việc phức tạp, kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND xã để xem xét, chỉ đạo xử lý.

- Chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị trực thuộc UBND xã trong việc xem xét, giải quyết các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, bảo đảm đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định; thực hiện đầy đủ, kịp thời chế độ thông tin, báo cáo với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. Các cơ quan, đơn vị

Tổ chức quán triệt, triển khai Kế hoạch đến toàn thể công chức, viên chức, người lao động thuộc phạm vi quản lý. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, chủ động theo dõi, nắm bắt tình hình ngay từ khi phát sinh vụ việc; có trách nhiệm cử công chức, viên chức tham gia tiếp công dân khi nội dung có liên quan; kịp thời tham mưu, phối hợp giải quyết hiệu quả các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi được giao. Đồng thời, chủ động đề xuất các giải pháp nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo trong phạm vi, lĩnh vực quản lý.

Trên đây là Kế hoạch công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã năm 2026. Đề nghị các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã nghiêm túc tổ chức triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Thanh tra tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, phó CT UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã;
- Trang TTĐT của xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Bùi Việt Cường

